

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN
PERPUSTAKAAN DI TENGAH PERUBAHAN GLOBALISASI
INFORMASI: STUDI KASUS PADA PERPUSTAKAAN
UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

ITHQUN

NIM. 140503049

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi S-1 Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM AR-RANIRY
DARUSSALAM – BANDA ACEH
2020 M/ 1442 H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu
Beban Studi Program Sarjana (S-1)**

Diajukan Oleh:

ITHQUN

NIM. 140503049

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi S-1 Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS
NIP. 197701012006041004



Asnawi, M.IP
NIDN. 202218801

SKRIPSI

**Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

**Pada Hari/Tanggal
Senin, 24 Agustus 2020
5 Muharram 1442 H**

Darussalam-Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua,



**Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS
NIP. 197701012006041004**

Sekretaris,



**Asnawi, M.IP
NIDN. 202218801**

Penguji I,



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

Penguji II,



**Drs. Saifuddin A. Rasvid, M.LIS
NIP. 196002052000031001**

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam Banda Aceh



Dr. Fauzi Ismail, M. Si

NIP. 196805111994021001

Surat Pernyataan Keaslian

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ithqun

NIM : 140503049

Jenjang : Strata Satu (S1)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi: Studi Kasus Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Aceh Besar, 24 Agustus 2020
Yang Menyatakan,



Ithqun

KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat beliau yang telah menuntun umat manusia kepada kedamaian dan membimbing kita semua menuju agama yang benar di sisi Allah yakni Agama Islam.

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi: Studi Kasus Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry"**. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penyusunan skripsi ini berhasil diselesaikan berkat bantuan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Mamak dan Bapak yang selalu mendidik, mendukung, memberikan segala bentuk pengorbanan, nasehat, dan semangat sehingga penulis sampai pada tahap ini. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada kakak, abang, dan adik, serta seluruh keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu persatu untuk motivasi, dukungan, dan do'a merekalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS selaku pembimbing I dan Asnawi, M.IP selaku pembimbing II yang telah memberikan bantuan, bimbingan, ide, pengorbanan waktu, tenaga, dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada penguji I Ibu Suraiya, M.Pd dan penguji II Bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS.

Terimakasih kepada Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si, kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan, M. LIS., sebagai Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan, serta kepada Bapak Mukhtaruddin, M. LIS., sebagai sekretaris jurusan Ilmu Perpustakaan dan Bapak Syarifuddin, M.A., Ph.D., sebagai Penasehat Akademik. Ucapan terima kasih pula penulis sampaikan kepada dosen dan asisten serta seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Dr. Syarwan Ahmad, M.LIS, selaku kepala perpustakaan UIN Ar-Raniry, dan juga kepada seluruh karyawan-karyawan di perpustakaan UIN Ar-Raniry yang telah sediaanya memberikan izin dan informasi kepada peneliti, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Terimakasih penulis sampaikan kepada teman-teman seperjuangan, sahabat saya Farijal Misnanda, Muhammad Firdaus, Sidik Khairul fahman, Reza Sahputra, Muhammad Akbar, Nelly Saida, Evi Maulina, Asura, Rieski Andini, Nursilmi, Ihsan, Reza saputra, Intan Nirwana, Fitri Rahmasari, Khairul Nisak, dan semua teman-teman SI Ilmu Perpustakaan letting 2014 khususnya unit 02, serta

Group Legends Kampus yang telah memberikan bantuan berupa doa, dukungan, saran, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kebenaran selalu datang dari Allah SWT dan kesalahan itu datang dari penulis sendiri, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah ini. Demikian harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Banda Aceh, 24 Agustus 2020
Penulis,

Ithqun



DAFTAR ISI

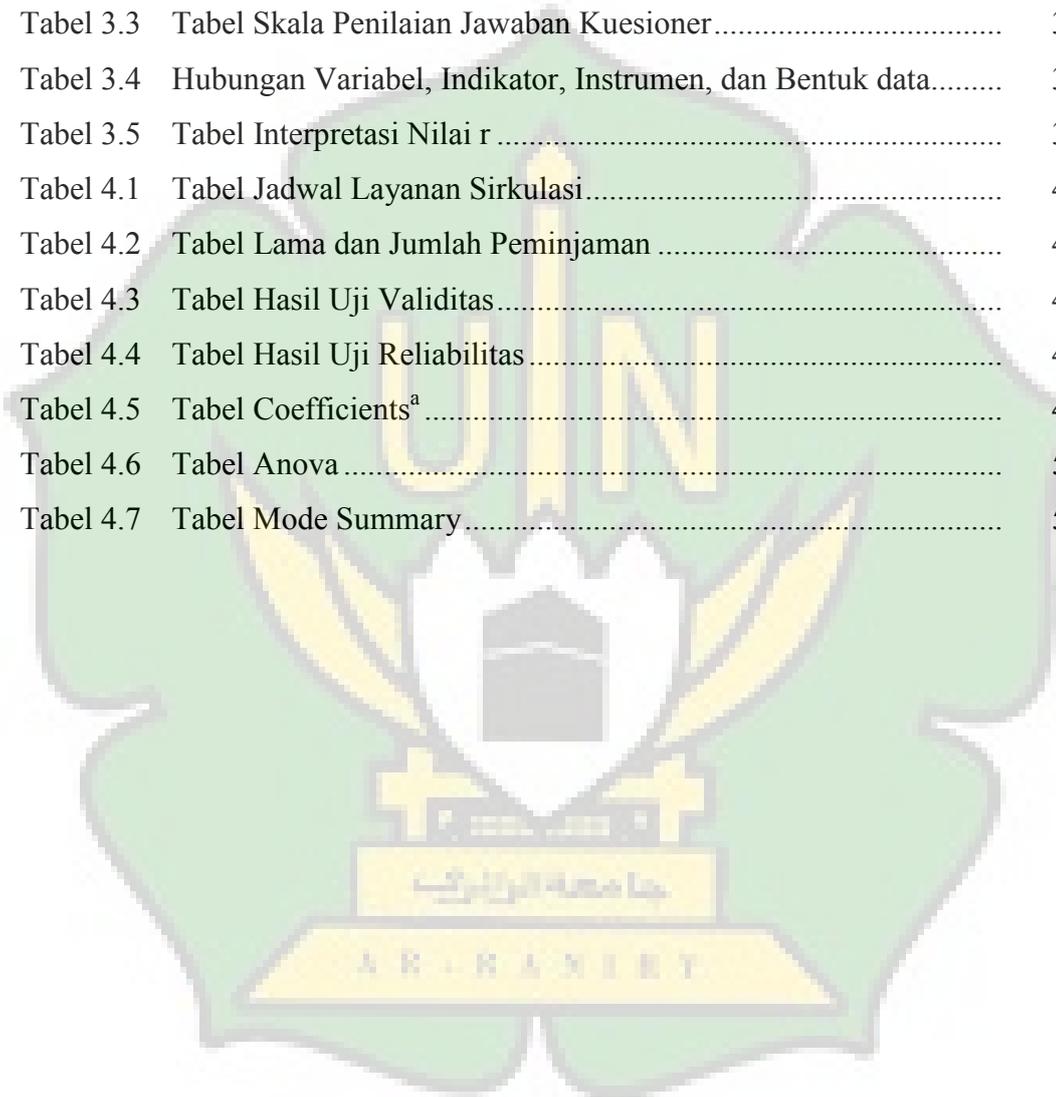
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah	7
BAB II: LANDASAN TEORITIS	
A. Kajian Pustaka	10
B. Kepuasan pengguna	13
1. Definisi kepuasan pengguna	13
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna....	14
3. Tolak Ukur Kepuasan Pengguna	16
C. Pelayanan Perpustakaan.....	18
1. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	19
2. Kualitas Layanan Perpustakaan	21
3. Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan	22
4. Layanan Perpustakaan di Era Globalisasi.....	23
D. Perubahan Globalisasi Informasi pada Perpustakaan	24
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	28
D. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
B. Hasil Penelitian.....	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53

BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Penolong Uji Validitas	32
Tabel 3.2	Tabel Penolong Uji Reliabilitas	34
Tabel 3.3	Tabel Skala Penilaian Jawaban Kuesioner.....	36
Tabel 3.4	Hubungan Variabel, Indikator, Instrumen, dan Bentuk data.....	37
Tabel 3.5	Tabel Interpretasi Nilai r	39
Tabel 4.1	Tabel Jadwal Layanan Sirkulasi.....	44
Tabel 4.2	Tabel Lama dan Jumlah Peminjaman	44
Tabel 4.3	Tabel Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.4	Tabel Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.5	Tabel Coefficients ^a	49
Tabel 4.6	Tabel Anova	51
Tabel 4.7	Tabel Mode Summary	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tentang Pengangkatan Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa Dari Pimpinan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3 Surat Keterangan Konfirmasi Izin Penelitian Dari Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 4 Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian Dari Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Tabulasi Data Mentah Hasil Penelitian
- Lampiran 7 Hasil Perhitungan Uji Validitas
- Lampiran 8 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 Tabel Distribusi Nilai r
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi: Studi Kasus pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan UIN Ar-raniry di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang dianalisis dengan regresi linear sederhana. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 6.168 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive sampling* yaitu sebanyak 98 sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui angket. Berdasarkan hasil hitungan regresi linear sederhana di peroleh $Y = 13,609 + 0,29X$. Artinya jika kepuasan pengguna diukur dengan instrumen yang dikembangkan pada penelitian ini, yaitu pelayanan perpustakaan UIN Ar-Raniry, maka setiap skor kepuasan pengguna akan berubah 0,29 satuan pada arah yang sama. Berdasarkan nilai signifikansi, diperoleh nilai signifikan sebesar $0,461 > 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna (X) tidak berpengaruh terhadap variabel pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Y). Berdasarkan nilai t diketahui nilai t_{hitung} sebesar $0,740 < t_{tabel}$ 1,664. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna (X) tidak berpengaruh terhadap variabel pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Y). Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa pengguna belum puas dengan pelayanan yang tersedia di perpustakaan UIN Ar-Raniry. Pengujian regresi menunjukkan bahwa sebesar 2,872 dan memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,006. Hasil ini menunjukkan bahwa hanya 0,006% tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Dari hasil pengolahan data diketahui F_{hitung} sebesar 0,548. Ini artinya F_{hitung} (0,548) $< F_{tabel}$ (4,83). Jadi, H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini artinya pengguna belum puas dengan pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Kata kunci : Analisis, kepuasan pengguna, layanan perpustakaan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era informasi saat ini ditandai dengan kemajuan pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Keberadaan perpustakaan memiliki peran penting dalam memperkuat perkembangan ilmu pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat luas. Dengan peran inilah, maka perhatian penyelenggaraan perpustakaan menjadi hal penting, agar pengguna perpustakaan benar-benar mendapatkan kepuasan dari hadirnya perpustakaan tersebut.

Konsep mengenai kepuasan pengguna sering kali dikaitkan dengan kualitas jasa. Kualitas jasa dianggap sebagai penyebab kepuasan. Dalam usaha mencapai kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan. Kepuasan pengguna akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya dari kualitas jasa perpustakaan. Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pengguna mengenai pelayanan yang diberikan.¹

Kepuasan pengguna merupakan konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang digunakannya dan akan kembali menggunakan produk/jasa yang

¹Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). hlm. 9.

ditawarkan.² Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Untuk melihat apakah perpustakaan telah memberikan layanan yang bermutu atau belum, maka dapat dilihat melalui kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi pertimbangan utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan. Hal ini dikarenakan pengguna dapat menjadi indikator keberhasilan atas apa yang dilakukan perpustakaan.

Dalam penyelenggaraan perpustakaan, peran *library service* sangat luas, karena menyangkut berbagai bidang kegiatan perpustakaan. Seluruh pekerjaan perpustakaan diperuntukkan untuk *library service* ini, karena berhasil atau tidaknya suatu perpustakaan, tergantung pada *service* yang diselenggarakan untuk pembacanya.³ Di era globalisasi saat ini membuat perpustakaan harus berevolusi pada setiap kegiatannya baik dari sisi layanan maupun koleksinya.

Saat ini perpustakaan perguruan tinggi dihadapkan pada perubahan perilaku pemustaka yang semakin familiar dengan penggunaan teknologi informasi, menuntut layanan yang serba cepat dan lebih bersikap aktif atau dikenal dengan golongan *digital natives*. *Digital natives* adalah seseorang yang dalam kehidupan sehari-harinya sering menggunakan teknologi informasi, dan mereka sudah mengenalnya sejak dini. Sehingga mereka sangat terbiasa menggunakan bantuan teknologi informasi dalam kesehariannya termasuk dalam

² Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 181.

³ Noerhayati, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Bandung: Alumni, 1987), hlm. 93-94

akses informasi serta didukungnya era *booming* informasi seperti saat ini dimana akses sangat mudah.⁴

Dalam era globalisasi dan di tengah gempuran kecanggihan teknologi informasi pekerjaan pustakawan tidak hanya bersifat teknis tetapi pustakawan dituntut untuk berfikir inovatif, kreatif serta cerdas karena mereka adalah para manajer informasi pengetahuan dan “*the thinking search engine*” yang lebih cerdas dalam menyediakan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh pemustaka yang mana pada era informasi, informasi dapat di akses dengan cepat dan mudah melalui *search engine* manapun tetapi tanpa adanya tahap seleksi.⁵

Maka dari itu perpustakaan harus menyediakan akses informasi dan pengetahuan serta sumber-sumbernya yang tersebar di seluruh dunia, dalam multi format. Dalam era digital, konsep pengetahuan ini dicerminkan dengan perangkat komunikasi moderen yaitu jaringan komputer. Apa yang dahulu disebut pengetahuan, mungkin saat ini hanyalah informasi yang dapat dikombinasikan dengan pemikiran-pemikiran baru untuk menjadi pengetahuan yang lebih mutakhir.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan adalah suatu komitmen untuk merealisasikan konsep yang berorientasikan pada pengguna dengan menetapkan suatu standar kinerja layanan, sebab suatu layanan dikatakan berkualitas, apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan atau keinginan pengguna. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pengguna atas

⁴ Oblinger, Diana G & Oblinger, James L. *Educating The Net Generation*, (Educase: 2005), hlm 2.2.
[http://www.educase.edu/educating thenetgen/](http://www.educase.edu/educating%20thenetgen/). Diakses pada tanggal 28 Agustus 2020.

⁵ Kristina, *Transformasi Pustakawan Dalam Era Globalisasi*, Artikel Pustakawan STIESIA, (Surabaya: Perpustakaan STIESIA, 2014), hlm. 4.

pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap pelayanan suatu perpustakaan.⁶

Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan perpustakaan induk dari kampus UIN Ar-Raniry dengan fungsi utama yaitu sebagai unit pelaksanaan tugas kampus dalam mencapai tujuan utama Tridarma Perguruan Tinggi. Tugas pokok dari perguruan tinggi berkaitan dengan ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian dan pengembangan dengan ruang lingkup untuk mengelola informasi yang mencakup berbagai disiplin ilmu. Perpustakaan UIN Ar-raniry sebagai perpustakaan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, mempunyai tanggung jawab dalam pemberian jasa layanan perpustakaan dan informasi secara prima.

Saat ini, Perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam masa berkembang menjadi perpustakaan berbasis teknologi informasi (*library web*). Layanan sirkulasi di mudahkan dengan bantuan teknologi komputer dan telah dilengkapi dengan alat penelusuran *Online Public Access Catalog* (OPAC) serta beberapa koleksi yang sudah dialih fungsikan menjadi bentuk basisdata. Misalnya elektronik jurnal, artikel, dan karya ilmiah yang sudah bisa diakses melalui jaringan internet.

Berdasarkan observasi awal, penulis menemukan pengguna belakangan ini mengeluh. Mulai dari website perpustakaan yang tidak diperbarui dan alat penelusuran karya ilmiah atau repository yang di sediakan pepustakaan untuk memudahkan pengguna. Banyak keluhan pengguna bahwa karya ilmiah yang disediakan tidak dipilah- pilah berdasarkan subjeknya. Maka dari itu, pengguna kebingungan dalam menemukan koleksi yang ingin didapatkan dan banyak

⁶ Siti Dwijati, Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan, *Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga*, (2006), hlm. 58.

koleksi yang tidak tercantum dalam repository, tetapi koleksi tersebut ada dipergustakaan. Kebanyakan koleksi yang disediakan tersebut tidak bisa di unduh. Layanan perpustakaan akan menjadi tidak berguna, apabila kebutuhan mendasar seperti kebutuhan pencarian koleksi yang diinginkan tidak ditemukan dan layanan perpustakaan akan menjadi tidak bermakna, apabila tidak memberikan rasa puas bagi penggunanya.

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka penulis merasa perlu mengadakan pengukuran tingkat kepuasan pengguna akan terpenuhinya kebutuhan informasi ditinjau dari sisi pelayanan di perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan mengangkat judul penelitian:“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi: Studi Kasus Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan UIN Ar-raniry di tengah perubahan globalisasi informasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang tersedia di perpustakaan UIN Ar-Raniry.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Manfaat akademis

Penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan dan dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan sebagai acuan untuk mengevaluasi dalam menentukan strategi pengambilan keputusan bagi pimpinan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan.
- b. Penelitian ini diharapkan juga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pemangku kepentingan perpustakaan dalam mengambil keputusan dan perencanaan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, baik dalam hal penambahan jenis layanan untuk menjadi lebih baik lagi.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam memahami karya tulis ilmiah, perlu kiranya diberikan penjelasan istilah terlebih dahulu, karena tidak mustahil dalam suatu istilah mengandung beberapa pengertian sehingga dapat menimbulkan berbagai macam makna yang saling bertentangan. Istilah-istilah yang penulis pandang perlu dijelaskan adalah:

1. Kepuasan Pengguna

Dalam kamus bahasa Indonesia kepuasan adalah perihal atau perasaan puas, kesenangan karena sudah merasa terpenuhi keinginan hatinya.⁷ Menurut Handi Irawan kepuasan pengguna adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.⁸ Sedangkan definisi dari kepuasan pengguna menurut kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan yang diharapkan.⁹

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah hasil penilaian seseorang yang berupa tanggapan emosional (perasaan puas dan senang) terhadap tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima.

Kepuasan pengguna yang dimaksud pada penelitian ini adalah tingkat perasaan pengguna dalam memanfaatkan fasilitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan UIN Ar-raniry.

⁷ Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 913.

⁸ Handi irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakrata: Pt Elex Media Komputindo,2009), hlm.3.

⁹ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satifaction: Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), hlm. 23.

2. Pelayanan Perpustakaan di Era Globalisasi Informasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan adalah perihal atau cara melayani.¹⁰ Sedangkan definisi pelayanan perpustakaan menurut Lasa Hs adalah semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan.

Globalisasi berasal dari kata *global*, menurut kamus Dwi Bahasa Oxford-Erlangga kata itu mengandung arti seluruh, sejangat, seantero dunia.¹¹ Didalam bahasa Indonesia penambahan sufiks “isasi” pada akhir sebuah kata memiliki arti proses sehingga globalisasi berarti sebagai pengglobalan seluruh aspek kehidupan.¹² Sedangkan informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang.¹³ Globalisasi informasi, dapat didefinisikan sebagai informasi yang mengandung isi pemberitahuan yang bersifat umum atau universal.

Pelayanan perpustakaan di era globalisasi informasi adalah kegiatan pemberian pelayanan perpustakaan dalam menggunakan bahan-bahan pustaka yang terdapat dalam perpustakaan. Pelayanan kepada pengguna perpustakaan dapat dijalankan dengan baik jika pelayanan teknisnya dikerjakan dengan

¹⁰ [Http://Kbbi.Web.Id/Pelayanan](http://Kbbi.Web.Id/Pelayanan), Diakses Pada Tanggal 23 Oktober 2019, Pukul 09:15 Wib.

¹¹ Joycom, Hawkins, *Kamus Dwi Bahasa Oxford-Erlangga*, (Jakarta: Kartika, 1996), hlm. 142.

¹² Adi Gunawan, *Kamus Praktik Ilmiah Populer*, (Surabaya: Kartika, 2001), hlm. 147.

¹³ Davis, Gordon, B., *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen: Bagian I Pengantar*, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1999), hlm. 28.

sebaik-baiknya. Berhasil atau tidaknya misi perpustakaan, bergantung pada pelayanan yang diberikan kepada pengguna, sehingga keberadaan perpustakaan dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna.¹⁴

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan di era globalisasi informasi adalah seluruh kegiatan pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat waktu, dan benar. Dengan kata lain, pelayanan yang ada diperpustakaan harus berorientasikan kepada kebutuhan pengguna berupa tuntutan bagi pustakawan untuk bekerja secara professional, pustakawan harus mempunyai pengetahuan dan strategi akses informasi, pustakawan harus lebih canggih dari pengguna. Pustakawan harus memiliki berbagai sarana akses dan mampu menguasai bahasa asing dari berbagai sumber informasi, serta strategi untuk mengetahui dan mendapatkannya.

¹⁴ Nasution, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), hlm.5.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Penulis telah menelusuri informasi-informasi terkait topik yang sama dari pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai bahan untuk perbandingan. Selain itu, penulis juga telah menggali informasi-informasi dari buku-buku maupun skripsi untuk mendapatkan suatu informasi yang telah ada sebelumnya tentang teori yang ada hubungannya dengan judul yang sedang penulis teliti ini.

Berdasarkan penelusuran tersebut terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang penulis lakukan. Diantara penelitian tersebut adalah Skripsi Fitriani, Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2016 dengan judul “Tingkat Kepuasan Dosen UIN Ar-Raniry Terhadap Layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen UIN Ar-Raniry terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti satu kelompok manusia, suatu objek dan subjek, suatu kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu program, peristiwa yang terjadi pada masa sekarang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Objek penelitian ini adalah dosen tetap UIN Ar-Raniry berjumlah 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dosen UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan sirkulasi pada tahap

memuaskan yaitu sebagian besar menyatakan 72% memuaskan, yang menyatakan 80% memuaskan terhadap fasilitas yang tersedia di pelayanan sirkulasi, menyatakan 72% memuaskan terhadap sikap pustakawan sirkulasi dalam melayani pengguna, menyatakan 72% memuaskan terhadap kenyamanan yang diperlakukan oleh pustakawan sirkulasi dan menyatakan 68% memuaskan terhadap pemberian perhatian yang baik oleh pustakawan sirkulasi. Sedangkan pelayanan referensi pada tahap memuaskan yaitu sebagian besar menyatakan 72% memuaskan, yang menyatakan 80% memuaskan terhadap kehandalan pustakawan, menyatakan 78% memuaskan terhadap sikap pustakawan sirkulasi dalam melayani pengguna, menyatakan 88% memuaskan terhadap kenyamanan yang diperlukan oleh pustakawan referensi dan menyatakan 80% memuaskan terhadap pemberian perhatian yang baik oleh pustakawan referensi. Adapun yang kurang memuaskan yaitu fasilitas yang tersedia dipelayanan referensi. Jadi kepuasan dosen UIN Ar-Raniry pada tingkat memuaskan, belum pada tingkat sangat memuaskan.¹⁵

Penelitian yang kedua berjudul “Efektivitas Pelayanan Malam Pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan Kaitannya Terhadap Pemenuhan Informasi Mahasiswa”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan malam pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap pemenuhan informasi mahasiswa. Adapun tujuannya untuk mengetahui efektivitas pelayanan malam pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap pemenuhan informasi

¹⁵ Fitriani, *Tingkat Kepuasan Dosen UIN Ar-Raniry Terhadap Layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Skripsi*, (Banda Aceh: Fakultas Adab, Prodi Ilmu Perpustakaan, 2016)

mahasiswa dan juga kendala- kendala pelayanan malam pada pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap pemenuhan informasi mahasiswa. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan populasinya adalah pustakawan dan pemustaka, dikarenakan populasi bersifat heterogen, maka besar sampelnya ditentukan dengan teknik *Accidental Sampling*. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu secara observasi dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Selanjutnya, data dianalisis dengan melalui proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan malam pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap pemenuhan informasi mahasiswa dinyatakan efektif, hal ini dikarenakan dapat memberi peluang bagi mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan jika waktu siang harinya tidak memungkinkan. Sedangkan kendala-kendalanya itu disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor fasilitas yang belum memadai dan faktor cuaca, jika hujan lebat dapat menimbulkan mati lampu.¹⁶

Kedua penelitian di atas membuktikan bahwa penelitian yang penulis lakukan belum pernah diteliti sebelumnya. Akan tetapi, beberapa penelitian yang sejenis pernah dilakukan oleh beberapa orang sebelumnya. Masing-masing mempunyai perbedaan baik dari segi tujuan penelitian, fokus penelitian, populasi dan sampel penelitian.

B. Kepuasan Pengguna

¹⁶ Muhibban, *Efektivitas Pelayanan Malam Pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan Kaitannya Terhadap Pemenuhan Informasi Mahasiswa, Skripsi*, (Banda Aceh: Fakultas Adab & Humaniora, Prodi Ilmu Perpustakaan, 2015)

1. Definisi Kepuasan Pengguna

Philip kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹⁷

Tjiptono yang mengutip pendapat Day menerangkan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pengguna adalah respon pemustaka terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan oleh pemakai.¹⁸

Berdasarkan *International Organization for Standardization* atau ISO 11620-1998, Purnomowati mengungkapkan kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 (dua puluh sembilan) indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya.¹⁹

Lasa Hs mengemukakan kepuasan pengguna yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapam, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan mudah,

¹⁷Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Terj. Benyamin Molan), edisi 12, (Jakarta: Indeks,2009), hlm. 46.

¹⁸Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi,2007), hlm. 64.

¹⁹ Purnomowati, *Mengukur Kinerja Perpustakaan*, (Jakarta: PT.Elex Media,2000), hlm. 61.

murah, tepat, dan cepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali informasi, dan waktu layanan.²⁰

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang terhadap layanan yang diberikan dan dirasakan dengan respon serta harapan. Sehingga kepuasan pengguna berdampak dari layanan tersebut.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, dan jasa perpustakaan yang diberikan kepada pengguna. Lembaga perpustakaan dikatakan baik, jika perpustakaan tersebut memenuhi beberapa kriteria diantaranya koleksi yang relevan, aktual dan akurat, pustakawan yang berkualitas dan professional, sistem layanan yang cepat dan tepat, dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Perpustakaan juga dapat dikatakan berhasil jika keberadaan perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka.²¹

Menurut Gilbert ada beberapa elemen dari harapan ataupun keinginan untuk kepuasan yang dapat dikelompokkan sebagai berikut:

²⁰Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher,2009), hlm. 155.

²¹Abdul Karim, *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan*, (Jurnal Iqra', Volume 03. No. 01,2009), hlm. 7.

a. *Tangible* (berwujud)

Tangible adalah segala sesuatu yang berwujud dan mendukung operasional suatu layanan jasa, seperti: fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan atau perlengkapan yang digunakan, bentuk fisik lain dari berbagai fasilitas

b. *Realibility* (keandalan)

Realibility adalah kemampuan pengelola atau pelayan dalam mewujudkan, memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan seperti tepat waktu.

c. *Responsiveness* (responsif)

Responsiveness adalah ketersediaan pengelola atau pelayanan untuk membantu pelanggan termasuk tanggapan akan keinginan pelanggan seperti menjawab pertanyaan pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

d. *Competence* (kompetensi)

Competence adalah jaminan pengetahuan pengelola atau pelayan mengenai jasa layanan yang diberikan dan kemampuan untuk menciptakan kepercayaan pada pelanggan.

e. *Emphathy* (empati)

Emphaty adalah sikap peduli, pengertian, perhatian dari pengelola atau pelayanan jasa akan kebutuhan dan keinginan pelanggan, seperti

mengenali pelanggan lama, mempelajari kebutuhan spesifik pelanggan dan mengantisipasinya dan menyediakan layanan secara individual.²²

Sedangkan menurut Sulistyو Basuki kepuasan pengguna tergantung pada faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Kecepatan layanan (waktu yang diperoleh untuk memperoleh informasi).
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
- c. Nisbah ketepatan (porsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna).
- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan.
- e. Keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pengguna).
- f. Pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pengguna.²³

3. Tolak Ukur Kepuasan Pengguna

Pengukuran kepuasan pengguna dimaksudkan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap jasa perpustakaan secara keseluruhan yang telah diberikan. Pengukuran dilakukan untuk mempelajari cara-cara memperbaiki mutu dan meningkatkan kepuasan pengguna. Secara garis besar, ada tiga metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu:

- a. *Affect of service*

Adalah salah satu kinerja pustakawan dalam melayani pengguna, berusaha melayani sebaik mungkin dan memberi solusi atau

²²Gilbert, David., *Retail Marketing Management*, (England, Edinburgh Gate:Pearson Education Limited, 2003), hlm. 102-103.

²³Sulistyo Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,1992), hlm. 204.

jawaban ketika pengguna memerlukan sesuatu kepada pustakawan.

b. *Information control*

Yaitu salah satu sistem yang memberikan layanan secara berkualitas kepada pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dan memastikan kepada pengguna agar lebih teliti, dan mengamati, serta mencerna informasi yang telah didapatkan.

c. *Library as plase*

Adalah fasilitas yang diberikan kepada pengguna agar merasa nyaman, serta melayani dengan tulus dan memberikan layanan terbaik dengan fasilitas yang baik dari aspek kenyamanan maupun keamanan.²⁴

Hermon mengungkapkan untuk mengukur kepuasan pemakai dapat dilihat dari dua faktor yaitu:

- a. Staf, Variabel yang dapat dilihat antara lain yaitu wawasan pengetahuan petugas dapat menjaga kepercayaan, keinginan dalam menolong, keramahan, sabar, menarik, semangat.
- b. Informasi yang diberikan, variabel yang dapat dilihat yaitu, keakuratan, jumlah informasi, kelengkapan dan manfaat informasi yang diberikan.²⁵

²⁴Rahyuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 24.

Untuk menilai kepuasan pengguna, digunakan dua pendekatan pada pengguna dan pada kinerja perpustakaan. Pada pendekatan pertama, pengguna merupakan objek penelitian dan pendapatnya dijadikan ukuran besarnya kepuasan pengguna. Pada pendekatan kedua, kepuasan pengguna diukur secara tak langsung melalui suatu indikator yang mencerminkan tingkat kinerja perpustakaan.²⁶

C. Pelayanan Perpustakaan

Sebuah perpustakaan menyediakan bahan pustaka/sumber informasi bagi masyarakat. Dengan demikian koleksi atau sumber informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat penggunanya. Akan sayang sekali jika berbagai sumber informasi yang telah disediakan tidak dimanfaatkan oleh pengguna. Kegiatan layanan ini merupakan kegiatan yang penting, agar pemanfaatan koleksi dapat maksimal. Oleh karena itu, di sebuah perpustakaan perlu diselenggarakan kegiatan layanan perpustakaan sebaik-baiknya, sehingga memberikan kepuasan terhadap pengguna.²⁷

1. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

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

²⁵Hermon, Peter & Altman Ellen, *Service Quality in Academic library*, (New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1995), hlm. 295.

²⁶Sri Purnomowati, Penerapan ISO 11620-1998 di Perpustakaan, Pengukuran kepuasan pemakai, *Berita IPTEK VOL.43. No. 2*, (Jakarta: Offiset,2002), hlm. 97.

²⁷Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Jakarta: Ombak,2014), hlm. 1.

a. Layanan sirkulasi

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

b. Layanan referensi

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

c. Layanan penelusuran informasi

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

d. Layanan informasi koleksi terbaru

Layanan informasi koleksi terbaru adalah suatu bentuk jasa kesediaan informasi terbaru yang diupayakan untuk disampaikan sesegera mungkin kepada pengguna, sehingga pengguna mengetahui perkembangan keadaan koleksi/ informasi terbaru.

e. Layanan koleksi

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

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

f. Layanan ruang baca

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

g. Layanan *workstation* dan multimedia

Layanan *workstation* dan multimedia adalah layanan yang menyediakan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet.²⁸

h. Layanan jasa penelitian

Layanan ini disediakan untuk membantu para peneliti dalam mencari informasi di perpustakaan. Artinya bahwa peneliti yang membutuhkan sumber informasi di perpustakaan dapat dengan mudah dan cepat memperolehnya atas bantuan staf perpustakaan.²⁹

2. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan layanan. Dalam kamus bahasa Indonesia kualitas merupakan ukuran baik buruknya suatu hal atau barang.³⁰ Menurut Tjiptono, konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative kesempurnaan atau kebaikan sebuah

²⁸F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 87-88.

²⁹Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 72.

³⁰Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 931.

produk/jasa, yang terdiri atau kualitas desain dan kualitas kesesuaian.³¹ Goetsch dan David dalam buku Tjiptono juga mengemukakan tentang kualitas yang didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan layanan didalam kamus bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani. Menurut kotler dalam buku Tjiptono layanan didefinisikan sebagai sebuah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.³²

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan baik buruknya tindakan pustakawan dalam melayani pengguna. Dengan kata lain, kualitas layanan merupakan kesesuaian layanan yang diberikan oleh pustakawan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dikatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pengguna, maka kualitas layanan bisa dikatakan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas layanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan penggunanya.

³¹Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (yogyakarta: Andi, 2005), hlm.

³²*Ibid.*, hlm. 111.

3. Indikator kualitas layanan perpustakaan

Menurut Sutarno Ns, pelayanan yang baik atau berkualitas terdiri dari beberapa hal, yaitu:

- a. Layanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna
- b. Cepat tanggap
- c. Tepat
- d. Mudah dan sederhana
- e. Menciptakan kesan yang menarik ataupun memuaskan pengguna.³³

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh soetminah, bahwa indikator pelayanan yang berkualitas, yaitu: cepat, tepat, dan benar.³⁴

4. Layanan Perpustakaan di Era Globalisasi

Layanan baru yang ada diperpustakaan tidak terlepas dari hadirnya teknologi informasi. Kehadiran teknologi informasi merupakan satu hal yang tidak bisa dihindarkan akan masuk ke dalam proses perkembangan perpustakaan. Apalagi perpustakaan yang mengutamakan informasi yang mutakhir dan serba cepat, maka penerapan teknologi informasi adalah kebutuhan mutlak. Ini terutama difokuskan pada teknologi yang memberikan kesempatan kepada pengguna untuk memperoleh informasi yang lebih luas, cepat, tepat, dan *up to date*, misalkan melalui fasilitas internet, *database online*, media *commpack disk*, dan sebagainya. Disamping itu pengembangan

³³Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto), hlm. 27.

³⁴Soetminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kansius, 1992), hlm. 17.

layanan perpustakaan harus dilakukan karena kebutuhan pengguna yang juga berubah-ubah, baik dari segi keragaman isi maupun aksesnya.³⁵

Dalam beberapa tahun belakangan ini, ada beberapa pencetus konsep layanan perpustakaan yang berbasis *web*. Dari konsep layanan perpustakaan 2.0 (*library 2.0*) sampai dengan layanan perpustakaan 3.0 (*library 3.0*). Tetapi belakangan ini sebenarnya konsep *library 2.0* sudah mulai ditinggalkan di dunia internasional, jika dilihat konsep perpustakaan terbaru yaitu konsep *library 3.0*. konsep *library 3.0* merupakan transformasi lanjutan dari setelah konsep *library 2.0*. dengan transformasi *web* berkembang menjadi *web 3.0*. Dalam konsep *library 3.0* ini ada interaksi antara pengguna dengan perpustakaan secara *online*, termasuk dalam berjejaring dan terkoneksi antar perpustakaan sehingga semua informasi dapat diakses tanpa harus menunggu pustakawan. Layanan ini memudahkan pengguna untuk mendapatkan respon secara cepat saat mereka mengakses informasi dari jejaring perpustakaan secara *real time*. Hal ini tidak didapatkan dalam konsep *library 2.0* yang ada selama ini.³⁶

Dari penjelasan diatas tentang dimensi pelayanan, maka dapat disimpulkan beberapa dimensi yang sesuai agar pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna. Adapun dimensi tersebut diantaranya bukti

³⁵Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan:Teori dan Aplikasi*, (Jakarta:Prenadamedia Group,2018), hlm.211.

³⁶Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan:Teori dan Aplikasi*, (Jakarta:Prenadamedia Group,2018), hlm. 221.

fisik (tangible), keandalan (reliability), ketangapan (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (emphaty).³⁷

D. Perubahan Globalisasi Informasi pada Perpustakaan

Pada era globalisasi ini kebutuhan manusia akan informasi terus berubah, hal tersebut menyebabkan terjadinya kemajuan-kemajuan pada berbagai bidang ilmu dan teknologi. Pemustaka cenderung membutuhkan semakin banyak informasi untuk mengimbangi aktivitasnya, namun waktu dan energi mereka terbatas untuk menelusuri informasi tersebut. Dalam hal ini, konsep layanan informasi yang bersifat konvensional, yang hanya menunggu pemustaka datang harus dikembangkan ke arah lebih aktif dengan mengembangkan jasa layanan berbasis *web*.

Adanya *web* mempermudah perpustakaan untuk menyimpan, mengakses, menampilkan data atau koleksi dalam bentuk digital, dan adanya internet memungkinkan data digital disatu tempat bisa diakses dengan mudah dan cepat ditempat lain. Pemustaka tidak dibatasi oleh waktu dan tempat dan istilah tutup. Ada tiga elemen penting yang diperlukan dalam mengembangkan sistem informasi berbasis *web*, yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan manusia (*brainware*). Teknologi informasi yang berbasis *web* ini merupakan konsep dari perpustakaan digital.³⁸

³⁷Gilbert, David., *Retail Marketing Management*, (England, Edinburgh Gate: Pearson Education Limited, 2003), hlm. 102-103.

³⁸Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group,2018), hlm. 211-212.

Dengan adanya perubahan globalisasi informasi berbasis *web* membuka jalan bagi perpustakaan untuk menawarkan akses layanan yang menarik dan koleksi yang relevan untuk kebutuhan pengguna. Diharapkan melebihi harapan dan kebutuhan pengguna di tahun-tahun mendatang. Pengelola perpustakaan dan pustakawan harus terlibat dengan kemajuan teknologi dan mencoba cara-cara baru sesuai dengan perkembangan teknologi baru. Memungkinkan perpustakaan untuk meningkatkan sumber daya online dan memastikan bahwa layanan perpustakaan tetap relevan untuk masyarakat yang dilayani, untuk meningkatkan akses kependidikan informal dan kesempatan belajar seumur hidup.³⁹



³⁹*Ibid.*, hlm. 224.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika. Metode kuantitatif akan diperoleh signifikan perbedaan kelompok atau signifikan hubungan antar variabel diteliti.⁴⁰ Menurut nanang Martono metode kuantitatif dapat diartikan sebagai suatu metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, data yang berupa angka tersebut diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut.⁴¹

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.⁴² Jenis dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terjun ke lokasi penelitian untuk menggali dan meneliti informasi atau data yang berkenaan dengan pokok permasalahan yang diteliti. Adapun

⁴⁰Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 5.

⁴¹Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 20.

⁴²A.Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm.62.

tujuan penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.⁴³

Alasan penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) adalah untuk mengetahui pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di tengah perubahan globalisasi informasi pada perpustakaan UIN Ar-Raniry.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan salah satu tempat paling banyak dikunjungi mahasiswa UIN AR-Raniry untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa UIN Ar-Raniry. Adapun waktu yang dijadikan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dimulai dari tanggal 20 s/d 29 Juli 2020.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang

⁴³ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 46.

akan diteliti.⁴⁴ Menurut Burhan Bungin populasi merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.⁴⁵ Sedangkan Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.⁴⁶

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa (pengguna) pada pusat perpustakaan UIN Ar-Raniry. Adapun jumlah mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota aktif pada pusat perpustakaan UIN Ar-Raniry berjumlah 6.168 orang.

b. Sampel

Sampel merupakan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu, sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.⁴⁷ Menurut Sugiyono Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁸ pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Purposive sampling

⁴⁴ Nanang Martono, *Metode Penelitian kuantitatif*, (Jakarta : Rajawali,2012), hlm.74.

⁴⁵ Burhan Bungin, *Metode Penelitian kuantitatif: komunikasi, Ekonomi dan kebijakan public serta ilmu-ilmu sosial lainnya*, (Jakarta : Kencana, 2011) hlm.109

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014) hlm.80

⁴⁷ Nanang Martono, *Metode Penelitian kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 74.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta), hlm.81.

adalah pengambilan sampel yang hanya menurut kriteria, pemikiran atau pengetahuan pengambil sampel.⁴⁹

Untuk memperoleh sampel yang cocok dan sesuai untuk dijadikan sebagai responden. Dalam menentukan jumlah sampel tersebut, peneliti menggunakan rumus slovin, yaitu:

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

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolerir (0,1).⁵⁰

Dengan menggunakan formula Slovin, maka banyak sampel dapat dihitung sebagai berikut:

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

$$n = \frac{6168}{1 + 6168 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6168}{1 + 6168 (0,01)}$$

⁴⁹ Joko Ade Nursiyono, *Kompas Teknik Pengambilan sampel*, (Bogor: In Media, 2014), hlm. 85.

⁵⁰ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm. 78.

$$n = \frac{6168}{62,68}$$

$$n = 98,40$$

$$n = 98$$

Berdasarkan rumus slovin yang disebutkan diatas, maka jumlah sampel yang diambil yaitu 98 orang. Adapun yang menjadi sampel tersebut terdiri dari beberapa karakteristik yang ditentukan antara lain: anggota perpustakaan yang sedang (pernah) memanfaatkan perpustakaan pada perpustakaan UIN Ar-Raniry, bersedia mengisi semua pernyataan yang tertera pada kuesioner yang telah disediakan, adapun sampel yang diwawancarai adalah pimpinan dan pustakawan yang terkait dengan subjek dan objek penelitian ini.

D. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.⁵¹ Uji validitas ini dilakukan kepada 20 pemustaka yang bukan diambil dari sampel. Adapun pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan program *Statistic product And Solution System* (SPSS) versi 22.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Afabeta, 2011), hlm. 211

Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mengukur validitas adalah dengan mengedarkan angket kepada 20 mahasiswa yang tidak termasuk kedalam sampel penelitian, kemudian menunggu angket sampai selesai diisi, setelah diambil semua selanjutnya peneliti melakukan pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Kemudian hasil dari angket tersebut peneliti masukkan kedalam tabel untuk menghitung nilai koefisien. Berikut tabel pembantu uji validitas untuk perhitungan data sebanyak 20 mahasiswa :

Tabel 3.1

Tabel Penolong Uji Validitas

Sampel	X	X	X	X	X	X	X	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1															
2															
$\Sigma=20$															

Dari hasil hitungan tersebut di atas, peneliti kemudian masukkan ke dalam rumus korelasi produk momen de

ngan menggunakan bantuan program SPSS versi 22.

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

Keterangan:

Σ = Jumlah

r = Korelasi

n = Banyaknya sampel

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

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

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

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

Berdasarkan metode penelitian di atas, maka kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

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

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

b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketetapan memperoleh jawaban yang relatif sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah. Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila diperoleh hasil yang tetap sama dari pengukuran gejala yang

tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda.⁵²Berikut uji reliabilitas dengan rumus *Alpha-Cronbach*:

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

Dimana:

α = Koefisien alpha cronbach

K = Banyaknya butir pertanyaan yang valid

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

$\sigma^2 t$ = Varians total.⁵³

Untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan SPSS Statistik versi 22. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

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

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

Langkah-langkah dalam pengujian reliabilitas, peneliti juga menggunakan sama seperti pengujian validitas diatas, peneliti terlebih dahulu dengan menyebarkan angket kepada 20 responden yang termasuk ke dalam populasi untuk mengetahui seberapa jauh tingkat reliabilitas suatu instrumen.

Kemudian peneliti melakukan pengujian reliabilitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, kemudian hasil angket yang peneliti sebarakan tersebut, peneliti masukkan ke

⁵² Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 97

⁵³ Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2000), hlm.95.

dalam bentuk tabel penolong untuk menghitung varian dan menghitung nilai koefisien alpha (α). Berikut tabel pembantu perhitungan reliabilitas.

Tabel 3.2
Tabel Penolong Uji Reliabilitas

Sampel	X1	X	X	X	X	X	X	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Total
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1															
2															
$\Sigma=20$															

Uji reliabilitas peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS versi 22. Standar untuk nilai alpha (α) $>0,70$ artinya reliabilitas sudah mencukupi, sementara jika alpha (α) $0,80$, maka akan menunjukkan seluruh item variabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data melalui formulir yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.⁵⁴ Menurut Suharsimi Arikunto Angket adalah

daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.⁵⁵

Melalui teknik ini peneliti mengedarkan angket kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Angket dibuat dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan tertutup yang dimana jawaban alternatifnya telah disediakan, sehingga responden hanya dapat memilih jawaban yang sesuai, guna mengkaji kepuasan pengguna terhadap pelayanan ditengah perubahan globalisasi informasi. Angket ini dibagi kepada sampel penelitian yaitu pengguna perpustakaan UIN Ar-Raniry sebanyak 98 orang anggota dijadikan sebagai responden.

Selanjutnya kuesioner tersebut dianalisis dengan menggunakan pedoman skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomenal sosial.

Tabel 3.3
Skala Penilaian Jawaban kuesioner

Alternatif jawaban	Bobot nilai
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

⁵⁴Mardalis, *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara,2009), hlm.67.

⁵⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,(Jakarta: Asd Mahastya,2006), hlm.130.

F. Teknik Analisis Data

Hasil data penelitian ini merupakan data kuantitatif dan data kualitatif. Adapun data kuantitatif dianalisis berdasarkan pendekatan regresi linear sederhana. Analisis regresi sederhana memiliki satu variabel dependen dan satu variabel independen.⁵⁶ Analisis regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel tergantung (dependen), sedangkan yang mempengaruhi disebut variabel bebas (independen).

Dibawah ini merupakan gambaran hubungan variabel, indikator, instrumen dan bentuk data (skala pengukuran):

Tabel 3.4 Hubungan Variabel, Indikator, Instrumen dan Bentuk Data

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Bentuk Data
1.	Kepuasan Pengguna	1) <i>Affect of service</i> 2) <i>Information control</i> 3) <i>Library as place</i>	Angket	Ordinal
2.	Layanan Perpustakaan	1) Layanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna 2) Informasi <i>Up to date</i> 3) Tepat, Cepat tanggap 4) Mudah dan sederhana 5) Menciptakan kesan yang menarik 6) Memuaskan pengguna	Angket	

⁵⁶ V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.83.

Setelah pengolahan data dilakukan langkah selanjutnya adalah menggunakan alat ukur regresi linear sederhana yang diolah melalui komputer program SPSS (Statistical Product and Solution) versi 22. Alat ukur linear sederhana diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = Harga Y Ketika harga X = 0 (harga konstanta)

b = Koefisien Regresi untuk variabel X

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Nilai dari a dan b pada persamaan regresi dapat dihitung dengan rumus berikut:⁵⁷

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)(\sum X)^2}$$

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

⁵⁷ Khatib A. Latief, *Analisis Regresi Linear: Bahan Ajar Pengantar Statistik*, (Banda Aceh: s.l, 2017), hlm.1-2.

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

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, tidak ada dampak yang signifikan antara X dan Y.⁵⁸

Nilai r_{xy} diinterpretasikan sesuai dengan tabel nilai koefisien korelasi dari Guilford Emperical Rules berikut ini.⁵⁹

Tabel 3.5 Interpretasi Nilai r

Besarnya	Interpretasi
0.00-0.20	Antara variabel X dan Variabel Y memang terdapat korelasi, tetapi korelasi itu <i>sangat lemah</i> atau <i>sangat rendah</i> sehingga korelasi itu <i>diabaikan</i>
0.20-0.40	Antara variabel X dan Variabel Y terdapat korelasi yang <i>lemah</i> atau <i>rendah</i>
0.40-0.70	Antara variabel X dan Variabel Y terdapat korelasi yang <i>sedang</i> atau <i>cukup</i>
0.70-0.90	Antara variabel X dan Variabel Y terdapat korelasi yang <i>kuat</i> atau <i>tinggi</i>
0.90-1.00	Antara variabel X dan Variabel Y terdapat korelasi yang <i>sangat kuat</i> atau <i>sangat tinggi</i>

⁵⁸ Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam penelitian (dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*, (Bandung, pustaka Setia, 2009), hlm.197.

⁵⁹ Guilford, J.P. *Fundamental Statistic in Psychology and Education*, 3rd, (New York: McGrow Hill, 1956), hlm.76.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry resmi berdiri bersamaan dengan resminya berdiri IAIN Ar-Raniry, yaitu pada tanggal 5 Oktober 1963. Sebelum resmi berdiri, pada tanggal 2 September 1960 di Banda Aceh, terlebih dahulu berdiri Fakultas Syari'ah yang merupakan Fakultas cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan SK. Menteri agama RI.No.40 tahun 1960. Perpustakaan pada waktu itu adalah perpustakaan Fakultas Syari'ah yang dikepalai oleh Abdullah Arif. Lokasi perpustakaan berada di salah satu ruang di lantai II kompleks Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala milik pemerintah daerah. Perpustakaan Fakultas Syari'ah merupakan cikal bakal menjadi UPT. Perpustakaan IAIN Ar-Raniry.

Pada tanggal 5 Oktober 1963, Fakultas Syari'ah di Banda Aceh berubah status Fakultas yaitu: Syari'ah, Tarbiyah, Ushuluddin. Ketika itu perpustakaan Fakultas Syari'ah berubah status menjadi perpustakaan IAIN Ar-Raniry dengan jumlah koleksi yang masih terbatas dan kepala perpustakaan pada saat itu adalah Drs. Said Mahmud AR.

Pada tahun 1994, pusat perpustakaan IAIN Ar-Raniry menempati gedung baru yang sangat strategi karena lokasinya berdekatan dengan tempat perkuliahan dan rektorat IAIN Ar-Raniry. Luas bangunannya gedung yang baru dibangun 2000 meter dari luas seluruhnya yang direncanakan 4000

meter. Luas area tersebut hampir memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh teori ilmu perpustakaan, bahwa luas gedung perpustakaan perguruan tinggi dengan jumlah mahasiswa 5000 orang lebih dari 1 meter untuk setiap mahasiswa, dan apa bila mahasiswa belum mencapai 5000 orang, maka gedung perpustakaan 0,75 meter permahasiswa.

Pada tahun 2007, perpustakaan IAIN Ar-Raniry mengirim 1 orang staf nya untuk mengikuti Diklat Calon Pustakawan Tingkat Ahli (CPTA) ke Perpunas Jakarta dan pada tahun 2009 perpustakaan IAIN Ar-Raniry mengirim lagi 2 (dua) orang staf perpustakaan untuk mengikuti Diklat Calon Pustakawan Tingkat Ahli (CPTA) ke Perpustakaan Nasional Jakarta yang didanai oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.

Sebelum berdirinya UPT. Perpustakaan, dulunya setiap fakultas memiliki perpustakaan masing-masing termasuk perpustakaan pascasarjana, dan Perpustakaan Induk, karena pada saat itu berlaku sistem desentralisasi perpustakaan. Sejak tahun 1994, sistem desentralisasi perpustakaan berubah menjadi sistem sentralisasi perpustakaan, dimana semua perpustakaan fakultas, kecuali perpustakaan pascasarjana, dilebur menjadi satu perpustakaan saja, dengan sebutan Perpustakaan Induk.

Sejak diberlakukannya sistem sentralisasi, UIN Ar- Raniry hanya memiliki satu perpustakaan, yaitu 42 Perpustakaan Induk. Dengan demikian, semua koleksi perpustakaan yang disetiap fakultas diserahkan/dikumpulkan di satu perpustakaan yaitu Perpustakaan Induk UIN Ar- Raniry. Sebutan Perpustakaan Induk, kemudian berubah menjadi UPT. Perpustakaan. Dengan

keluarnya PMA (Peraturan Menteri Agama) Republik Indonesia yang baru, maka pada tahun 2013 sebutan UPT. Perpustakaan pun berubah menjadi Pusat Perpustakaan. Pada November 2014 sebutan Pusat Perpustakaan berubah lagi menjadi UPT. Perpustakaan, Peraturan Menteri Agama RI tahun 2014 tentang ORTAKER UIN Ar-Raniry.

Saat ini, meskipun secara ketentuan dalam STATUTA bahwa tidak ada lagi perpustakaan fakultas, namun secara mandiri setiap fakultas atau bahkan prodi memiliki perpustakaan/ruang baca masing-masing untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan bahan bacaan di setiap fakultas untuk mahasiswa dan dosen. Jika dilihat dari segi pemenuhan kebutuhan dasar terhadap informasi, keberadaan perpustakaan/ruang baca tersebut sangat bermanfaat dan membantu mahasiswa dan dosen, karena keterbatasan koleksi yang dimiliki oleh UPT. Perpustakaan. Sehingga, keberadaan UPT. Perpustakaan dan ruang baca di setiap fakultas bisa saling melengkapi.

2. Visi dan Misi Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Adapun yang menjadi visi dan misi Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah sebagai berikut:

a. Visi

“menjadi pusat komunikasi ilmiah yang unggul, relevan, dan inovatif pada tahun 2019”.

b. Misi

- 1) Membangun dan mendorong pengembangan budaya akademik dalam upaya pencapaian visi dan misi UIN Ar-Raniry.

- 2) Merencanakan, menyediakan, mengembangkan layanan yang berkualitas dan sumber daya yang *qualified*.
- 3) Berupaya mengembangkan dan mendukung proses pendidikan dan pembelajaran, dan penelitian, dan keilmuan, dan pengabdian masyarakat, dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan koleksi pustaka berbasis kebutuhan, kerelevansian, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.
- 4) Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi (opac dan internet).
- 5) Membangun resources sharing dan jaringan perpustakaan baik local, regional, nasional, dan internasional.

3. Layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Perpustakaan UIN Ar-Raniry menyediakan berbagai macam layanan perpustakaan sebagaimana yang tersebut dibawah ini, yaitu:

- a. Keanggotaan, pada layanan ini perpustakaan melayani registrasi anggota perpustakaan baik mahasiswa maupun dosen. Semua mahasiswa UIN Ar-Raniry wajib menjadi anggota perpustakaan dengan mendaftar langsung di perpustakaan dan diberikan KTA (kartu Tanda Anggota) pemustaka.

- b. Sirkulasi, pada layanan ini perpustakaan memberikan jasa layanan penelusuran koleksi melalui OPAC, peminjaman dan pengembalian koleksi melalui RFID dan Book Drop, dan layanan bebas pustaka.

Tabel 4.1 Jadwal Layanan Sirkulasi

Hari	Jam
Senin – Kamis	08.00 – 12.00
	14.00 – 16.30
Jum'at	08.00 – 11.30
	14.00 – 16.30
Sabtu dan Minggu	08.00 – 17.00
Malam	20.00 – 22.00

(Sumber: Otomosi Perpustakaan UIN Ar-Raniry, 2020)

Tabel 4.2 Lama dan Jumlah Peminjaman

Status Anggota	Jumlah Peminjaman	Lama Peminjaman
Mahasiswa	3 Buku	1 Minggu
Pascasarjana	5 Buku	1 Minggu
Dosen	5 Buku	1 Minggu
Staff	5 Buku	1 Minggu

(Sumber: Otomosi Perpustakaan UIN Ar-Raniry, 2020)

- c. E-Journal Internasional

UPT Perpustakaan memberikan layanan e-journal internasional:

- 1) <https://search.ebscohost.com>
- 2) <https://infotrac.galegroup.com/itweb/kemenag03>

- d. Referensi, pada layanan ini perpustakaan membantu pengguna menemukan informasi rujukan secara cepat, layanan penelusuran

literatur Bahasa Arab, bimbingan dan konsultasi sumber rujukan, bimbingan dan konsultasi riset

- e. Bisnis corner, pada layanan ini perpustakaan menyediakan foto copy dan semua koleksi yang harganya lebih murah dari harga di luar perpustakaan.
- f. Audiovisual, pada layanan ini perpustakaan menyediakan koleksi audiovisual (koleksi local dan umum lainnya)
- g. Karya Ilmiah (<https://repository.ar-raniry.ac.id>), pada layanan ini perpustakaan menyediakan koleksi karya ilmiah Skripsi, Thesis, dan penelitian Dosen (cetak dan digital).
- h. LIPI Corner, pada layanan ini perpustakaan menyediakan jurnal ilmiah cetak dalam berbagai bidang ilmu eksakta, sosial, dan sedang mengembangkan akses e-journal internasional.

B. Hasil Penelitian

Tujuan dari penelitian menggunakan mix methode adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan ditengah perubahan globalisasi informasi. Disamping itu juga, penlitian ini mengkaji tentang upaya yang dilakukan pimpinan dalam meningkatkan perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Pada tahap awal menggunakan metode kuantitatif (menggunakan angket) untuk mengetahui persentase dari tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan UIN Ar-Raniry dan tahap berikutnya menggunakan metode kualitatif (menggunakan wawancara) untuk mengetahui upaya yang dilakukan

pimpinan perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan. Signifikannya tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan akan diteliti dengan pendekatan kuantitatif, dan untuk mengkaji tentang upaya yang dilakukan pimpinan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan UIN Ar-Raniry memerlukan penejelasan yang lebih mendalam maka pendekatan kualitatif yang akan digunakan.

1. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen peneliti lakukan untuk mendapatkan derajat kesahihan dan ketepatan alat ukur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas konstruk (*construct validity*).

Sebagaimana sudah dijelaskan di bagian metode penelitian, peneliti melakukan uji validitas dengan mengedarkan angket kepada 20 responden yang tidak termasuk ke dalam sampel penelitian. Pengujian validitas instrumen dilakukan secara statistik menggunakan rumus regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

No. Item	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Variabel X (Kepuasan Pengguna)	0,657	>0,468	Item soal valid
2		0,651	>0,468	Item soal valid
3		0,762	>0,468	Item soal valid
4		0,803	>0,468	Item soal valid

5		0,510	>0,468	Item soal valid
6		0,670	>0,468	Item soal valid
7		0,532	>0,468	Item soal valid
8		0,520	>0,468	Item soal valid
9		0,623	>0,468	Item soal valid
10		0,599	>0,468	Item soal valid
11		0,680	>0,468	Item soal valid
12		0,815	>0,468	Item soal valid
13		0,563	>0,468	Item soal valid
1	Variabel Y	0,779	>0,468	Item soal valid
2	(Layanan	0,863	>0,468	Item soal valid
3	Perpustakaan UIN	0,505	>0,468	Item soal valid
4	Ar-Raniry)	0,776	>0,468	Item soal valid

Berdasarkan tabel rangkuman hasil uji validitas di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} sesuai dengan jumlah responden 20 orang, maka *degree of freedom* (df) = $N-2 = 20-2 = 18$. Angka ini kemudian disesuaikan dengan r_{tabel} dengan df 18 pada taraf 5%, maka ditemukan nilai r_{tabel} sebesar 0,468. Karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka hal ini menunjukkan bahwa seluruh item soal valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah semua butir pertanyaan dinyatakan valid. Teknik pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Langkah pengujian reliabilitas hampir sama dengan pengujian validitas, yaitu peneliti menyebarkan angket kepada 20 responden. Standar untuk nilai alpha (α) $>0,70$ artinya reliabilitas sudah mencukupi, sementara jika alpha (α) $0,80$, maka akan menunjukkan seluruh item variabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Simbol Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Kepuasan Pengguna	X	0,876	Reliabel
2	Layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry	Y	0,704	Reliabel

Dari tabel hasil uji reliabilitas di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel X dan variabel Y dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

3. Pengujian Regresi Linear Sederhana

Tujuan dari pengujian regresi linear sederhana adalah untuk mengetahui bagaimana menghitung suatu perkiraan atau persamaan regresi yang akan menjelaskan pengaruh atau hubungan antar variabel.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada 98 responden. Angket yang disebarakan berbentuk pertanyaan dengan *skala likert*. Berikut tabel hasil analisis angket variabel X dan Y.

Setelah variabel X dan Y dinyatakan valid dan reliabel, maka dapat dibentuk persamaan regresi linear sederhana yaitu : $Y = a + bX$

Dimana :

Y = Variabel dependen (Kepuasan Pengguna)

a = Konstanta (nilai Y apabila X=0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

X = Variabel independen (Layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan perhitungan regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Hasil perhitungan regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.5 Coefficients^a

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,609	1,544		8,816	,000
	Kepuasan Pengguna	,029	,039	,075	,740	,461

a. Dependent Variable: Pelayanan Perpustakaan

a) Persamaan regresi linear sederhana :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 13,609 + 0,29X$$

b) Interpretasi hasil penelitian

Berdasarkan persamaan regresi linear di atas, peneliti dapat menginterpretasikan bahwa jika kepuasan pengguna diukur dengan instrumen yang dikembangkan pada penelitian ini, yaitu pelayanan perpustakaan UIN Ar-Raniry, maka setiap skor kepuasan pengguna akan berubah sebesar 0,29 satuan pada arah yang sama. Peneliti menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan UIN A-Raniry.

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefisient, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,461 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna (X) tidak berpengaruh terhadap variabel pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Y).

Berdasarkan nilai t diketahui nilai t_{hitung} sebesar $0,740 < t_{tabel} 1,664$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna (X) tidak berpengaruh terhadap variabel pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Y).

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa pengguna masih belum puas dengan pelayanan yang tersedia di perpustakaan UIN Ar-Raniry.

4. Pembuktian Hipotesis

Ketentuan untuk pengujian hipotesis yaitu apabila F_{hitung} dan F_{tabel} dibandingkan dengan kriteria :

- 1) $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh atau hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y.
- 2) $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh atau hubungan antara variabel X dan variabel Y.

Tabel 4.6 Anova

Tabel ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,872	1	2,872	,548	,461 ^b
	Residual	503,587	96	5,246		
	Total	506,459	97			

a. Dependent Variable: Pelayanan Perpustakaan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel Anova di atas, dalam penelitian ini taraf signifikan adalah 5% dengan $n = 98$, maka $df_1 (N_1) = K = 2$, $df_2 (N_2) = n - k = 98 - 2 = 96$. Maka didapatkan nilai F_{tabel} sebesar 4,83. Dari hasil olah data dalam tabel Anova diketahui F_{hitung} sebesar 0,548. Ini artinya $F_{hitung} (0,548) < F_{tabel} (4,83)$. Jadi, hipotesis nol (H_0) diterima hipotesis alternatif (H_a) ditolak. (H_a = Kepuasan Pengguna terhadap pelayanan UPT Perpustakaan UIN Ar-

Raniry). Dengan demikian, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa, pengguna belum puas dengan pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

5. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.7 Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,075 ^a	,006	-,005	2,290

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna

Dari hasil analisis data diatas, peneliti dapat mengetahui hubungan antara variabel independent (kepuasan pengguna) terhadap variabel dependent (layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry) memiliki regresi sebesar 2,872 dan memiliki nilai korelasi (r) sebesar 0,75. Maka pada tabel interpretasi terletak antara 0,70-0,90 yang berarti memiliki korelasi kuat atau tinggi.

Koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0.006 yang berarti bahwa presentase variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebanyak 0,006%. Hasil ini menunjukkan bahwa hanya 0,006% tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, menunjukkan bahwa data valid dan reliabel. Berdasarkan hasil signifikansi, diperoleh nilai signifikan sebesar $0,461 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna (X) tidak berpengaruh terhadap variabel pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Y).

Berdasarkan nilai t diketahui nilai t_{hitung} sebesar $0,740 < t_{tabel}$ 1,664. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna (X) tidak berpengaruh terhadap variabel pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Y). Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa pengguna masih belum puas dengan pelayanan yang tersedia di perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Pengujian regresi menunjukkan bahwa sebesar 2,872 dan memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,006. Hasil ini menunjukkan bahwa hanya 0,006% tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Dalam penelitian ini taraf signifikan adalah 5% dengan $n = 98$, maka didapatkan nilai F_{tabel} sebesar 4,83. Dari hasil pengolahan data dalam tabel Anova diketahui F_{hitung} sebesar 0,548. Ini artinya F_{hitung} (0,548) < F_{tabel} (4,83). Jadi, H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini artinya pengguna belum puas dengan pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan ditengah perubahan globalisasi informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai sebesar 2,872 dan memiliki nilai korelasi (r) sebesar 0,75. Maka pada tabel interpretasi terletak antara 0,70-0,90 yang berarti memiliki korelasi kuat atau tinggi, dan memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,006. Hasil ini menunjukkan bahwa hanya 0,006% tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Dalam penelitian ini taraf signifikan adalah 5% dengan $n = 98$, maka didapatkan nilai F_{tabel} sebesar 4,83. Dari hasil pengolahan data dalam tabel Anova diketahui F_{hitung} sebesar 0,548. Ini artinya $F_{hitung} (0,548) < F_{tabel} (4,83)$. Jadi, H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini artinya pengguna belum puas dengan pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

B. Saran

1. Untuk perpustakaan UIN Ar-Raniry sebaiknya terus meningkatkan pelayanan sehingga kebutuhan pengguna terpenuhi dan secara otomatis pengguna juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Untuk kepala perpustakaan sebaiknya melakukan evaluasi secara rutin.
3. Untuk pustakawan khususnya dibagian pelayanan agar terus meningkatkan kualitas layanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Karim, *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan*, Jurnal Iqra', Volume 03. No. 01,2009
- Adi Gunawan, *Kamus Praktik Ilmiah Populer*, Surabaya: Kartika, 2001.
- Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2000
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian kuantitatif: komunikasi, Ekonomi dan kebijakan public serta ilmu-ilmu sosial lainnya*, Jakarta : Kencana, 2011.
- Davis, Gordon, B., *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen: Bagian I Pengantar*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo,1999.
- Dudung, *10 Teknik Pengumpulan Data Yang Akurat*, diakses 10 Mei 2020.
- Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Prenadamedia Group,2018.
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, Jakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Fitriani, *Tingkat Kepuasan Dosen UIN Ar-Raniry Terhadap Layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Skripsi*, Banda Aceh:Fakultas Adab, Prodi Ilmu Perpustakaan, 2016.
- Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Gilbert, David., *Retail Marketing Management*, England, Edinburgh Gate:Pearson Education Limited, 2003.
- Hadi irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Pt Elex Media Komputindo.
- Hermon, Peter & Altman Ellen, *Service Quality in Academic library*, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1995.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Press, 2011.

- Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Joko Ade Nursiyono, *Kompas Teknik Pengambilan sampel*, Bogor: In Media, 2014.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Khatib A. Latief, *Analisis Regresi Linear: Bahan Ajar Pengantar Statistik*, Banda Aceh: s.l, 2017.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Benyamin Molan, edisi 12, Jakarta: Indeks, 2009.
- Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Lies Mustaf Siroh, *Pengaruh Penggunaan Media Komik Pada Pembelajaran*, Keigo Universitas pendidikan Indonesia, 2015. Akses 25 juni 2020.
- Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Muhibban, *Efektivitas Pelayanan Malam Pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan Kaitannya Terhadap Pemenuhan Informasi Mahasiswa*, Skripsi, Banda Aceh: Fakultas Adab & Humaniora, Prodi Ilmu Perpustakaan, 2015.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Nasution, *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka, 1994.
- Noerhayati, *Pengelolaan Perpustakaan*, Bandung: Alumni, 1987.
- Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Purnomowati, *Mengukur Kinerja Perpustakaan*, Jakarta: PT.Elex Media, 2000.
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, Jakarta: Ombak, 2014.
- Qalyudi, *Pemanfaatan Informasi Dalam Suatu Kerangka Strategis*, 2003.

- Rahyuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam penelitian (dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*, Bandung, pustaka Setia, 2009.
- Siti Dwijati, Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan, *Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga*, 2006.
- Sri Purnomowati, Penerapan ISO 11620-1998 di Perpustakaan, Pengukuran kepuasan pemakai, *Berita IPTEK VOL.43. No. 2*, Jakarta: Offiset, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Asd Mahastya, 2006.
- Sulistyo Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992.
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2009.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552922 Situs : www.fah.uin.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: 870/Un.08/FAH/KP.004/05/2019
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH;

- 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 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;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Pertama : Menunjuk saudara :

1. Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS (Pembimbing Pertama)
2. Asnawi, M.IP (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

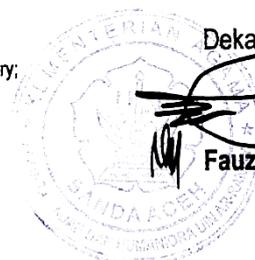
Nama : Ithqun
NIM : 140503049
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Perpustakaan di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi: Studi Kasus Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Kedua : Surat Keputusan ini mulai 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 : 13 Mei 2019
08 Ramadhan 1440 H

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
5. Arsip



Dekan,

Fauzi



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

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 298/Un.08/FAH.I/PP.00.9/07/2020
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Perpustakaan Induk UPT. UIN Ar-Raniry, Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **ITHQUN / 140503049**
Semester/Jurusan : XII / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Tungkop, Darussalam

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Perpustakaan di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi : Studi Kasus pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

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

Banda Aceh, 07 Juli 2020

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 07 Oktober
2020

Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag.,M.Sc., M.A.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922
Situs:www.ar-raniry.ac.id e-mail: library@ar-raniry.ac.id

IZIN PENELITIAN

Nomor : B-247/Un.08/UPT.1/PP.00.9/07/2020

Berdasarkan surat dari Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh tanggal 07 Juli 2020, tentang penelitian ilmiah mahasiswa, dengan ini Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry **memberikan izin** kepada :

Nama/NIM : **ITHQUN / 140503049**
Semester/Jurusan : XII / Ilmu Perpustakaan
Alamat : Tungkop, Darussalamr
Judul Skripsi : *Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Perpustakaan di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi : Studi Kasus pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry.*

Untuk melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, terhitung mulai sejak surat izin ini di keluarkan sampai dengan selesai.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 24 Juli 2020

Kepala,



Syarwan Ahmad
Dr. Syarwan Ahmad, M Lis



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922
Situs:www.ar-raniry.ac.id e-mail: library@ar-raniry.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-257/Un.08/UPT.1/PP.00.9/08/2020

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

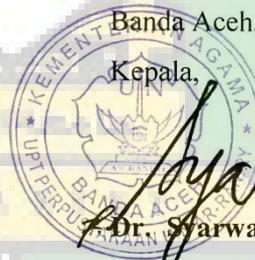
Nama/NIM : ITHQUN / 140503049
Semester/Jurusan : XII / Ilmu Perpustakaan
Alamat : Tungkop, Darussalam
Judul Skripsi : *Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Perpustakaan di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi : Studi Kasus pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry.*

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 24 Juli 2020 s/d 10 Agustus 2020.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 11 Agustus 2020

Kepala,



[Signature]
Dr. Syarwan Ahmad, M Lis

KUESIONER

A. Identitas Responden

- (1) Nama :
- (2) Nim :
- (3) Alamat :
- (4) Angkatan :

B. Petunjuk Pengisian:

- (1) Bacalah pertanyaan kuesioner di bawah ini dengan sebaik-baiknya
- (2) Berikan tanda check list (√) dalam kotak yang disediakan dengan keadaan saudara/i

Keterangan: SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

C. Kepuasan Pengguna (Variabel X)

No	Pernyataan	Pilihan			
		SS	S	TS	STS
A. Affect of service					
1.	Petugas layanan referensi dan sirkulasi cepat tanggap dan mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pengguna				
2.	Pustakawan selalu bersikap sabar dan sopan kepada pengguna				
3.	Pustakawan menangani masalah atau keluhan yang dialami mahasiswa (pengguna secara cepat)				
4.	Saya puas dengan layanan yang diberikan di perpustakaan UIN Ar-Raniry				
B. Information control					
5.	Website perpustakaan UIN Ar-Raniry memudahkan pengguna dalam mencari informasi terkini tentang perpustakaan				
6.	Koleksi digital diperpustakaan UIN Ar-Raniry sudah tercukupi				
7.	Koleksi E-journal internasional dapat membantu pengguna untuk mencari referensi				

8.	pengguna bisa dengan mudah mendownload koleksi skripsi yang ada di <i>web</i> (repository) UIN Ar-Raniry				
C. Library as plase					
9.	Saat saya berada diperpustakaan UIN Ar-Raniry, saya merasa nyaman				
10.	Sikap petugas perpustakaan sangat baik				
11.	Suasana di dalam perpustakaan sangat tenang (tidak berisik)				
12.	Jaringan Wifi sangat lancar				
13.	Fasilitas di dalam perpustakaan sangat lengkap, bersih dan nyaman				

D. Layanan Perpustakaan (Variabel Y)

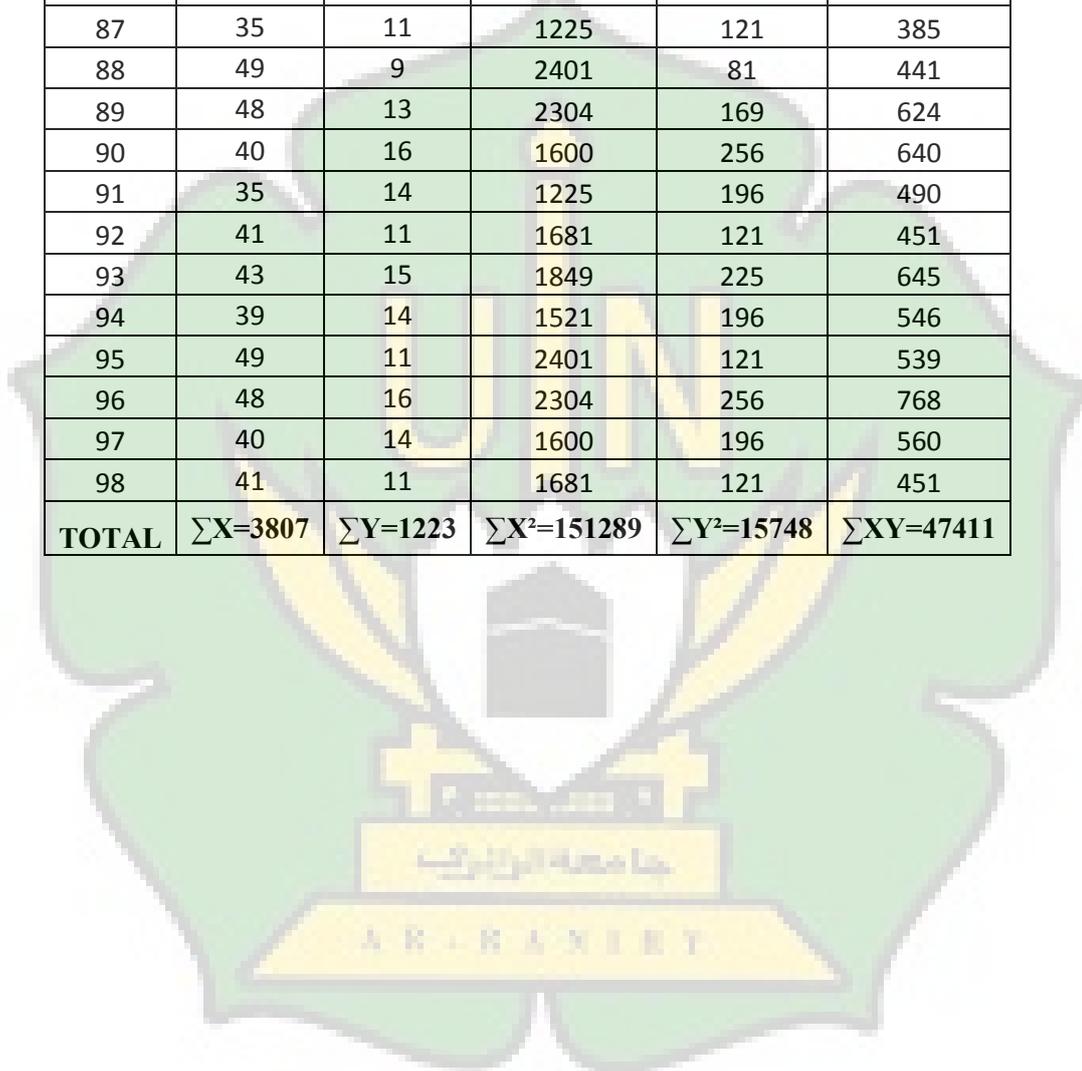
NO	Pernyataan	Pilihan			
		SS	S	ST	STS
1.	Ketersediaan komputer untuk menunjang proses penelusuran informasi pengguna sudah memadai di perpustakaan UIN Ar-Raniry				
2.	Peminjaman buku mandiri sudah beroperasi dengan baik				
3.	Denda/sanksi yang diberikan jika telah lambat mengembalikan buku cukup ringan				
4.	Perpustakaan UIN Ar-Raniry selalu buka tepat waktu				

Lampiran 7 : Tabulasi Data Mentah Hasil Penelitian

Sampel	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	32	14	1024	196	448
2	37	6	1369	36	222
3	37	11	1369	121	407
4	25	14	625	196	350
5	40	14	1600	196	560
6	34	11	1156	121	374
7	37	15	1369	225	555
8	37	14	1369	196	518
9	35	11	1225	121	385
10	37	16	1369	256	592
11	37	14	1369	196	518
12	35	11	1225	121	385
13	41	11	1681	121	451
14	43	15	1849	225	645
15	39	14	1521	196	546
16	49	11	2401	121	539
17	48	9	2304	81	432
18	40	13	1600	169	520
19	25	14	625	196	350
20	40	6	1600	36	240
21	34	11	1156	121	374
22	43	14	1849	196	602
23	33	13	1089	169	429
24	37	12	1369	144	444
25	37	12	1369	144	444
26	35	12	1225	144	420
27	35	14	1225	196	490
28	41	6	1681	36	246
29	39	11	1521	121	429
30	49	14	2401	196	686
31	48	13	2304	169	624
32	40	11	1600	100	440
33	25	10	625	100	250
34	40	13	1600	169	520
35	34	10	1156	100	340
36	43	14	1849	196	602
37	33	11	1089	121	363
38	37	15	1369	225	555

39	37	14	1369	196	518
40	35	11	1225	121	385
41	37	9	1369	81	333
42	37	13	1369	169	481
43	35	13	1225	169	455
44	35	12	1225	144	420
45	41	12	1681	144	492
46	41	12	1681	144	492
47	43	14	1849	196	602
48	39	6	1521	36	234
49	49	11	2401	121	539
50	48	14	2304	196	672
51	40	13	1600	169	520
52	25	11	625	121	275
53	40	10	1600	100	400
54	34	13	1156	169	442
55	43	10	1849	100	430
56	33	16	1089	256	528
57	39	14	1521	196	546
58	49	11	2401	121	539
59	48	15	2304	225	720
60	40	14	1600	196	560
61	41	11	1681	121	451
62	39	14	1521	196	546
63	49	11	2401	121	539
64	48	15	2304	225	720
65	40	14	1600	196	560
66	41	11	1681	121	451
67	49	9	2401	81	441
68	48	13	2304	169	624
69	40	16	1600	256	640
70	41	14	1681	196	574
71	35	11	1225	121	385
72	32	15	1024	225	480
73	37	14	1369	196	518
74	37	11	1369	121	407
75	25	14	625	196	350
76	40	11	1600	121	440
77	25	16	625	256	400
78	40	14	1600	196	560
79	34	11	1156	121	374

80	43	14	1849	196	602
81	33	11	1089	121	363
82	37	16	1369	256	592
83	37	14	1369	196	518
84	35	11	1225	121	385
85	37	15	1369	225	555
86	37	14	1369	196	518
87	35	11	1225	121	385
88	49	9	2401	81	441
89	48	13	2304	169	624
90	40	16	1600	256	640
91	35	14	1225	196	490
92	41	11	1681	121	451
93	43	15	1849	225	645
94	39	14	1521	196	546
95	49	11	2401	121	539
96	48	16	2304	256	768
97	40	14	1600	196	560
98	41	11	1681	121	451
TOTAL	$\Sigma X=3807$	$\Sigma Y=1223$	$\Sigma X^2=151289$	$\Sigma Y^2=15748$	$\Sigma XY=47411$



Lampiran 8 : Hasil Uji Instrumen

1. Hasil Uji Validitas Variabel X (Kepuasan Pengguna)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	SkorTotal
X1	Pearson Correlation	1	,209	,413	,438	,225	,706**	,179	,408	,391	,501*	,349	,583**	,146	,657**
	Sig. (2-tailed)		,378	,070	,054	,341	,001	,450	,074	,088	,024	,131	,007	,539	,002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2	Pearson Correlation	,209	1	,459*	,517*	,234	,265	,523*	,511*	,204	,314	,364	,578**	,274	,651**
	Sig. (2-tailed)	,378		,042	,020	,320	,259	,018	,021	,389	,178	,115	,008	,243	,002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X3	Pearson Correlation	,413	,459*	1	,562**	,223	,264	,355	,112	,581**	,534*	,596**	,723**	,321	,762**
	Sig. (2-tailed)	,070	,042		,010	,345	,260	,125	,637	,007	,015	,006	,000	,167	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X4	Pearson Correlation	,438	,517*	,562**	1	,098	,556*	,261	,357	,313	,463*	,458*	,702**	,660**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,054	,020	,010		,680	,011	,266	,122	,178	,040	,042	,001	,002	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X5	Pearson Correlation	,225	,234	,223	,098	1	,439	,306	,367	,061	,143	,047	,557*	,157	,510
	Sig. (2-tailed)	,341	,320	,345	,680		,730	,190	,111	,797	,548	,844	,011	,891	,138
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X6	Pearson Correlation	,706**	,265	,264	,556*	-,082	1	,273	,461*	,392	,222	,483*	,432	,474*	,670**
	Sig. (2-tailed)	,001	,259	,260	,011	,730		,244	,041	,088	,347	,031	,057	,035	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X7	Pearson Correlation	,179	,523*	,355	,261	,306	,273	1	,439	,378	,108	,200	,366	,157	,532*
	Sig. (2-tailed)	,450	,018	,125	,266	,190	,244		,053	,101	,651	,398	,113	,509	,016
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X8	Pearson Correlation	,408	,511*	,112	,357	,367	,461*	,439	1	,000	,000	,143	,476*	,238	,520*
	Sig. (2-tailed)	,074	,021	,637	,122	,111	,041	,053		1,000	1,000	,549	,034	,312	,019
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X9	Pearson Correlation	,391	,204	,581**	,313	,061	,392	,378	,000	1	,568**	,669**	,256	,313	,623**
	Sig. (2-tailed)	,088	,389	,007	,178	,797	,088	,101	1,000		,009	,001	,275	,178	,003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X10	Pearson Correlation	,501*	,314	,534*	,463*	,143	,222	,108	,000	,568**	1	,619**	,317	,171	,599**
	Sig. (2-tailed)	,024	,178	,015	,040	,548	,347	,651	1,000	,009		,004	,173	,472	,005
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X11	Pearson Correlation	,349	,364	,596**	,458*	,047	,483*	,200	,143	,669**	,619**	1	,357	,255	,680**
	Sig. (2-tailed)	,131	,115	,006	,042	,844	,031	,398	,549	,001	,004		,123	,279	,001

N		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X12	Pearson Correlation	,583**	,578**	,723**	,702**	,557*	,432	,366	,476*	,256	,317	,357	1	,362	,815**
	Sig. (2-tailed)	,007	,008	,000	,001	,011	,057	,113	,034	,275	,173	,123		,117	,000
N		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X13	Pearson Correlation	,146	,274	,321	,660**	-,033	,474*	,157	,238	,313	,171	,255	,362	1	,563**
	Sig. (2-tailed)	,539	,243	,167	,002	,891	,035	,509	,312	,178	,472	,279	,117		,010
N		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
SkorTotal	Pearson Correlation	,657**	,651**	,762**	,803**	,343	,670**	,532*	,520*	,623**	,599**	,680**	,815**	,563**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,000	,000	,138	,001	,016	,019	,003	,005	,001	,000	,010	
N		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

2. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Layanan Perpustakaan)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	SkorTotal
Y1	Pearson Correlation	1	,619**	,266	,426	,779**
	Sig. (2-tailed)		,004	,258	,061	,000
	N	20	20	20	20	20
Y2	Pearson Correlation	,619**	1	,326	,610**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,004		,161	,004	,000
	N	20	20	20	20	20
Y3	Pearson Correlation	,266	,326	1	,067	,505*
	Sig. (2-tailed)	,258	,161		,780	,023
	N	20	20	20	20	20
Y4	Pearson Correlation	,426	,610**	,067	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,061	,004	,780		,000
	N	20	20	20	20	20
SkorTotal	Pearson Correlation	,779**	,863**	,505*	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,023	,000	
	N	20	20	20	20	20

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

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

3. Hasil Uji Realibilitas Variabel X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	34,60	28,042	,607	,867
X2	34,35	27,503	,588	,867
X3	34,80	24,800	,687	,859
X4	34,85	24,766	,743	,856
X5	34,65	29,503	,259	,880
X6	35,25	25,776	,577	,867
X7	34,70	27,800	,442	,873
X8	34,60	28,253	,441	,873
X9	34,25	27,461	,552	,868
X10	34,65	27,082	,511	,870
X11	34,30	26,642	,608	,865
X12	35,35	24,661	,758	,855
X13	34,85	26,871	,455	,874

4. Hasil Uji Realibilitas Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,704	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	9,25	3,145	,580	,585
Y2	9,00	3,053	,746	,499
Y3	8,90	4,200	,241	,765
Y4	9,00	2,737	,478	,672

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pengguna ^b		Enter

a. Dependent Variable: Pelayanan Perpustakaan

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,609	1,544		8,816	,000
	KepuasanPengguna	-,029	,039	-,075	-,740	,461

a. Dependent Variable: PelayananPerpustakaan

6. Tabel Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,075 ^a	,006	-,005	2,290

a. Predictors: (Constant), KepuasanPengguna

7. Anova (Analysis of Varians)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,872	1	2,872	,548	,461 ^b
	Residual	503,587	96	5,246		
	Total	506,459	97			

a. Dependent Variable: PelayananPerpustakaan

b. Predictors: (Constant), KepuasanPengguna

Distribusi nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran Gambar

Foto-Foto Pada Saat Penelitian



