

**PENGARUH PENGELOLAAN UPT PERPUSTAKAAN TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**NUR LIYANA BINTI CHE MAT RANI**

**NIM. 190403049**

**Jurusan Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH 2023**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana S-1 Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan Manajemen Dakwah**

**Oleh**

**NUR LIYANA BINTI CHE MAT RANI**

**NIM. 190403049**

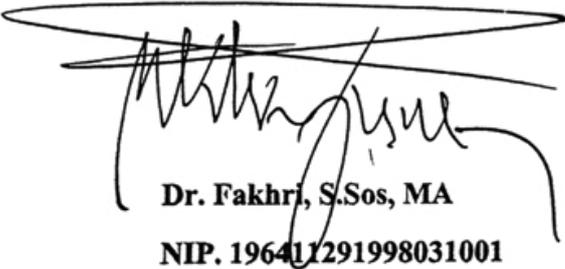
**Disetujui Oleh:**

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Dr. Fakhri, S.Sos, MA**

**NIP. 196411291998031001**

  
**Fakhruddin, SE, MM**

**NIP. 196406162014111002**

## SKRIPSI

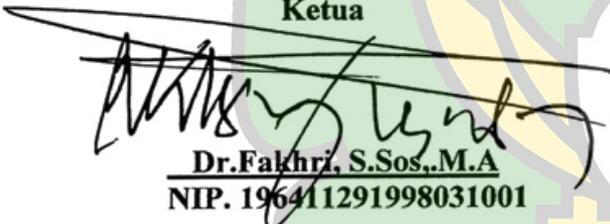
Telah Dinilai oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai  
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah  
Prodi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:  
**NUR LIYANA BINTI CHE MAT RANI**  
NIM. 190403049

Pada Hari/ Tanggal: Kamis, 27 Juli 2023 M  
9 Muharram 1445 H

di  
Darussalam – Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Munaqasyah

Ketua

  
Dr. Fakhri, S.Sos., M.A.  
NIP. 196411291998031001

Sekretaris

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

Penguji I

  
Kamaruddin S.Ag., M.A.  
NIP. 196904141998031002

Penguji II

  
Rahmatul Akbar, S.Sos.I, M.Ag  
NIP. 199010042020121015

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry  
  
Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd  
NIP. 196412201984122001



## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Nur Liyana binti Che Mat Rani

NIM : 190403049

Jenjang : Strata Satu (S1)

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

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

Banda Aceh, 26 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Nur Liyana binti Che Mat Rani

NIM. 190403049

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas UIN Ar-Raniry. Menurut Bryson (1990) menyatakan bahwa pengelolaan perpustakaan merupakan upaya pencapaian tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, sistem dan sumber dana dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian. Pengertian pengelolaan ialah bukan hanya melakukan aktivitas, tetapi juga meliputi manfaat kegunaan dari manajemen itu sendiri, seperti perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan yang baik guna mendapatkan hasil yang terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Independent (Pengelolaan UPT Perpustakaan), Terhadap variabel dependent (Kepuasan Mahasiswa). Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan menggunakan teknik survei. Populasi pada penelitian ini Mahasiswa yang aktif pada tahun akademik 2022/2023 di fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling, sampel pada penelitian ini ditetapkan 100 orang mahasiswa, dalam penelitian ini peneliti menetapkan sampel dari angkatan 2018 sampai 2022. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Pengolahan dan analisis data peneliti menggunakan metode statistik, data di uji dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi sederhana, uji koefisien determinasi dan uji t dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas dakwah sebesar 0,221. Hasil perhitungan yang dilakukan peneliti di peroleh thitung > ttabel ( $5,268 > 2,276$ ), dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh pengelolaan UPT Perpustakaan (independent) terhadap kepuasan mahasiswa (Dependent). Adapun tingkat persentase pengaruhnya sebesar 22,1%, sedangkan 77,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yang tidak peneliti teliti.

Kata Kunci: Pengelolaan, Perpustakaan, Kepuasan dan Mahasiswa

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, dan Inayah-Nya sehingga peneliti dapat merampungkan penyusunan skripsi dengan judul **"Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar Raniry Banda Aceh"** tepat pada waktunya. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama yang sempurna dan menjadi rahmat bagi seluruh alam.

Penyusunan skripsi semaksimal mungkin peneliti upayakan dan didukung bantuan berbagai pihak, sehingga dapat memperlancar dalam penyusunannya. Untuk itu tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam merampungkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga peneliti tujukan kepada kedua orangtua yaitu Ayahanda tercinta Che Mat Rani dan Ibunda tercinta Maryam Saidah yang telah mendo'akan dan mengorbankan segala sesuatunya untuk keberhasilan dan kesuksesan dari awal hingga akhir proses perkuliahan berlangsung, dan dukungan dari semua sahabat seperjuangan. Do'a dan semangat sehingga peneliti terpacu menyelesaikan perkuliahan untuk meraih gelar sarjana.

Kemudian, ucapan terimakasih peneliti juga ditujukan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburahman, M, Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

2. Ibu Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M. Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc., MA sebagai Ketua Prodi Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry.
4. Bapak Dr. Fakhri, S. Sos, MA. dan Bapak Fakhrudin, SE, MM. selaku pembimbing pertama dan kedua, yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan masukan serta arahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kamaruddin S.Ag., M.A. dan Bapak Rahmatul Akbar, S.Sos.I, M.Ag yang telah memberikan masukan serta arahan dalam perbaikan skripsi, serta kepada staff di Prodi Manajemen Dakwah yang telah ikut membantu dan menyiapkan segala keperluan untuk dapat menyelesaikan skripsi peneliti.
6. Mira Adelia yang telah banyak membantu dalam penyelesaian pengolahan data dalam penelitian ini.
7. Seluruh Mahasiswa/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Seluruh Keluarga Besar Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang merupakan sahabat seperjuangan saat di bangku perkuliahan.

Hanya Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, bila terdapat kekurangan dan kesalahpahaman dalam penelitian skripsi ini, dengan kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini kepada yang lebih baik.

Banda Aceh, 10 Jun 2023

Peneliti,

Nur Liyana bt Che Mat Rani

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis .....	5
E. Penjelasan Istilah .....	5
1. Pengelolaan Perpustakaan.....	6
2. Kepuasan Pengguna .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
B. Pengelolaan Perpustakaan .....	10
1. Pengertian Pengelolaan .....	10
2. Pengelolaan Perpustakaan.....	11
3. Unsur-unsur Pengelolaan Perpustakaan.....	19
4. Tujuan Pengelolaan Perpustakaan.....	29
C. Kepuasan Pengguna.....	31
1. Definisi Kepuasan Pengguna .....	31
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	32

3. Tolak Ukur Kepuasan Pengguna.....	34
D. Hipotesis.....	36
<b>BAB III.....</b>	<b>38</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Definisi Operasional.....	40
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
D. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	43
3. Subjek Penelitian.....	44
4. Teknik Pengambilan Sampel.....	44
F. Sumber Data.....	46
G. Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Dokumentasi .....	47
2. Pengisian Angket (Kuesioner) .....	47
3. Data Sekunder.....	49
H. Teknik Analisis Data dan Pengolahan Data.....	49
1. Teknik Analisis Data.....	50
2. Teknik Pengolahan Data.....	51
3. Teknik Analisis Data.....	59
<b>BAB IV.....</b>	<b>65</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	65
1. Profil UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry UPT.....	65
2. Gambaran Umum Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.....	70
B. Hasil Penelitian.....	72
1. Karakteristik Responden .....	74
C. Pengolahan Data.....	85
1. Tanggapan Responden Dan Uji Skala Likert Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Variabel X).....	86

2. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry (variabel Y).....	104
1. Uji Validitas .....	122
2. Uji Reliabilitas .....	123
3. Uji Normalitas.....	124
4. Uji Linieritas.....	127
5. Uji Heteroskedartisitas .....	128
D. Analisis Data .....	130
1. Analisis Regresi Sederhana .....	130
2. Koefesien Determinasi .....	131
3. Uji Signifikansi (Uji T) .....	132
4. Uji F (Simultan) .....	134
E. Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh .....	136
F. Persentase Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry. ....	136
<b>BAB V.....</b>	<b>138</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>138</b>
A. Kesimpulan.....	138
B. Saran.....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>140</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>177</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneltian Terdahulu yang Relevan .....	9
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 3. 2 Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Mahasiswa .....	49
Tabel 4. 1 Jadwal Layanan Sirkulasi.....	69
Tabel 4. 2 Lama dan Jumlah Peminjaman .....	69
Tabel 4. 3 Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Yang Aktif Pada Tahun Akademik 2022/ 2023.....	73
Tabel 4. 4 Sampel Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023.....	74
Tabel 4. 5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	75
Tabel 4. 6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4. 7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Setatus perkawinan .....	77
Tabel 4. 8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ....	79
Tabel 4. 9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Angkatan.....	80
Tabel 4. 10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .	82
Tabel 4. 11 Pengelompokan berdasarkan aktivitas berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	84
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	86
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan .....	88
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan .....	90
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden terhadap Kejelasan Petugas .....	91
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap <i>Affect Of Service</i> .....	92
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden terhadap <i>Information Control</i> .....	94
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden terhadap Kesopanan dan Keramahan .....	95
Tabel 4. 19 Perhitungan Skala Likert Prosedur Pelayanan .....	96
Tabel 4. 20 Perhitungan Skala Likert Persyaratan Pelayanan.....	97
Tabel 4. 21 Perhitungan Skala Likert Kejelasan Petugas .....	98

Tabel 4. 22 Perhitungan Skala Likert <i>Affect of Service</i> .....	99
Tabel 4. 23 Perhitungan Skala Likert <i>Information Control</i> .....	100
Tabel 4. 24 Perhitungan Skala Likert Kesopanan dan Keramahan.....	101
Tabel 4. 25 Perhitungan Skala Likert Variabel Pengelolaan Perpustakaan ....	102
Tabel 4. 26 Tanggapan responden terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi (Y).....	104
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden terhadap Kedisiplinan Pustakawan.....	106
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden terhadap Layanan Sesuai dengan Kebutuhan .....	108
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden terhadap Informasi <i>Up to Date</i> .....	109
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden terhadap Cepat Tanggap .....	111
Tabel 4. 31 Tanggapan Responden terhadap Memuaskan Mahasiswa.....	112
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan Pelayanan .....	113
Tabel 4. 33 Perhitungan Skala Likert Kedisiplinan Pustakawan .....	114
Tabel 4. 34 Perhitungan Skala Likert Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i .....	115
Tabel 4. 35 Perhitungan Skala Likert Informasi Up to date .....	116
Tabel 4. 36 Perhitungan Skala Likert Cepat Tanggap .....	117
Tabel 4. 37 Perhitungan Skala Likert Memuaskan Mahasiswa .....	118
Tabel 4. 38 Perhitungan Skala Likert Kenyamanan Pelayanan .....	119
Tabel 4. 39 Perhitungan Skala Likert Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	121
Tabel 4. 40 Hasil Uji Validitas.....	123
Tabel 4. 41 Hasil Uji Realibilitas .....	124
Tabel 4. 42 Hasil Uji Normalitas .....	125
Tabel 4. 43 Hasil Uji Linearitas .....	127
Tabel 4. 44 Hasil Uji heteroskedartisitas .....	128
Tabel 4. 45 Koefesien regresi sederhana.....	130
Tabel 4. 46 Koefesien Determinasi.....	131
Tabel 4. 47 Hasil Uji T.....	132
Tabel 4. 48 Uji F .....	134

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	77
Gambar 4. 3 Persentase Responden berdasarkan Usia.....	78
Gambar 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Teraki.....	79
Gambar 4. 5 Persentase Responden Berdasarkan Angkatan.....	81
<b>Gambar 4. 6 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan</b>	<b>83</b>
Gambar 4. 7 Persentase Responden berdasarkan Aktivitas berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry .....	85
<b>Gambar 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Prosedur Pelayanan</b> .....	<b>89</b>
Gambar 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan .....	90
Gambar 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Petugas .....	91
Gambar 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap <i>Affect Of Service</i> .....	93
Gambar 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap <i>Information Control</i> .....	94
<b>Gambar 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan</b> .....	<b>95</b>
<b>Gambar 4. 14 Tanggapan Responden terhadap Kedisiplinan Pustakawan</b> .....	<b>107</b>
Gambar 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Layanan sesuai dengan Kebutuhan .....	108
Gambar 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Informasi <i>Up to Date</i> .....	110
Gambar 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Cepat Tanggap .....	111
Gambar 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Memuaskan Mahasiswa.....	112
Gambar 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Pelayanan.....	114
Gambar 4. 20 Hasil Uji Normalitas menggunakan grafik P-P Plot .....	126
Gambar 4. 21 Uji heteroskedartisitas Scatterplot.....	129

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian Ilmiah Mahasiswa dari Pengembangan Teknologi Pembelajaran Ahli Muda Sub Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian Ilmiah dari Kepala UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian Ilmiah dari Pengembangan Teknologi Pembelajaran Ahli Muda Sub Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
- Lampiran 5 Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Versi 20
- Lampiran 7 Titik Persentase Distribusi R tabel dan T tabel
- Lampiran 8 Titik Persentase Distribusi F tabel
- Lampiran 9 Daftar Nama Responden Mahasiswa/I Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- Lampiran 10 Jumlah Populasi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester ganjil Tahun Akademik 2022/2023
- Lampiran 11 Jumlah Sampel Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik
- Lampiran 12 Angket
- Lampiran 13 Dokumentasi Pada Saat Penelitian

## 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 kepuasan pengguna sering dikaitkan dengan kualitas layanan. Alasan kepuasan adalah kualitas layanan. Untuk mencapai kepuasan pengguna, perpustakaan harus menyediakan layanan yang berkualitas. Kepuasan pengguna tercapai ketika persepsi pengguna tentang kualitas layanan perpustakaan memenuhi atau melebihi harapan mereka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dengan bertanya kepada pengguna tentang layanan yang ditawarkan, persepsi dan harapan pengguna dapat diverifikasi.<sup>1</sup>

Kepuasan pengguna merupakan konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang digunakannya dan akan kembali menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.<sup>2</sup> Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan

---

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

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

pelayanan yang bermutu kepada pengguna. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kepuasan pengguna merupakan indikasi apakah perpustakaan telah memberikan layanan yang berkualitas atau belum. Kepuasan pengguna adalah inti dari semua kegiatan perpustakaan. Karena pengguna dapat menjadi indikator keberhasilan perpustakaan.

Dalam pengelolaan perpustakaan, peran layanan perpustakaan sangat luas karena mencakup berbagai aspek operasional perpustakaan. Semua pekerjaan perpustakaan didedikasikan untuk layanan perpustakaan karena berhasil atau tidaknya sebuah perpustakaan bergantung pada layanan yang diberikan kepada pembaca. Di era globalisasi saat ini, perpustakaan perlu berkembang di segala bidang, baik dari segi pelayanan maupun koleksi.<sup>3</sup>

Pada dasarnya kualitas layanan merupakan komitmen untuk menerapkan konsep yang berorientasi pada pengguna melalui definisi standar kinerja layanan, karena suatu layanan dianggap berkualitas jika layanan tersebut dapat memenuhi harapan atau keinginan pengguna. Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan yang benar-benar mereka terima atau terima terhadap layanan yang sebenarnya mereka harapkan dari layanan perpustakaan.<sup>4</sup>

---

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

<sup>4</sup> Siti Dwijati, *Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan*, Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga, (2006), hlm. 58.

Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan perpustakaan utama kampus UIN Ar-Raniry yang tugas utamanya adalah mencapai tujuan utama Tridarma Perguruan Tinggi sebagai unit untuk mengembang misi kampus. Tugas utama perguruan tinggi terkait dengan ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian dan pengembangan produk, sehingga mampu mengelola ilmu dari berbagai disiplin ilmu. Sebagai perpustakaan yang berorientasi pada pengguna, Perpustakaan UIN Ar-Raniry bertanggung jawab untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi yang prima.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan pengguna belakangan ini mengeluh. Mulai dari website perpustakaan yang tidak diperbarui dan alat penelusuran karya ilmiah atau repository yang di sediakan perpustakaan untuk memudahkan pengguna. Banyak pengguna mengeluh bahwa artikel ilmiah yang diterbitkan tidak diurutkan berdasarkan topik. Oleh karena itu, pengguna sulit menemukan koleksi yang diinginkan, dan banyak koleksi yang tidak terdaftar di arsip tetapi ada di perpustakaan. Sebagian besar koleksi tidak dapat diunduh. Layanan perpustakaan tidak berguna jika kebutuhan dasar, seperti kebutuhan untuk menemukan koleksi yang diinginkan, tidak terpenuhi, dan layanan perpustakaan tidak ada artinya jika tidak memuaskan penggunanya.

Selain dari itu, koleksi buku yang tidak terupdate dan tidak mencerminkan kebutuhan mahasiswa, akibatnya mahasiswa malas datang ke perpustakaan karena buku-bukunya sudah “usang”. Mungkin kita sering mendengar cerita pemustaka yang selalu kecewa karena setiap mencari buku yang mereka cari tapi tidak menemukan buku tersebut di perpustakaan yang mereka kunjungi. Hal tersebut dikarenakan birokrasi dan proses pengadaan buku di perpustakaan yang masih super ribet. Ribet

yang dimaksud misalnya, saat ini sudah terbit banyak buku-buku baru, namun perpustakaan biasanya mengajukan anggaran buku baru tersebut prosesnya bisa satu tahun bahkan lebih karena alasan terkait anggaran dan prosesnya yang memang harus seperti itu.

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti merasa perlu mengadakan pengukuran tingkat kepuasan pengguna akan terpenuhinya kebutuhan informasi ditinjau dari sisi pelayanan di perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan mengangkat judul penelitian: “Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Uin Ar Raniry”.

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Adakah pengaruh pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu:

## **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan teori tentang pengaruh pengelolaan dan kepuasan mahasiswa, serta memberikan dan memperluas wawasan bagi peneliti, serta diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang Pengelolaan UPT perpustakaan Universitas Ar-Raniry. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan sebagai acuan untuk mengevaluasi dalam menentukan strategi pengambilan keputusan bagi pengelola 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 peneliti pandang perlu dijelaskan adalah:

## 1. Pengelolaan Perpustakaan

Pengelolaan perpustakaan adalah kegiatan mengurus sesuatu, dapat diartikan sebagai mengurus atau menyelenggarakan perpustakaan. Setelah perpustakaan selesai didirikan/dibentuk atau dibangun maka selanjutnya perpustakaan itu akan beroperasi melaksanakan tugas dan fungsinya. Pelaksanaan tugas dan fungsi perpustakaan adalah pemimpin atau kepala perpustakaan yang diangkat oleh unit yang bertanggungjawab sebagai penyelenggara. Jadi, tugas mengelola perpustakaan baru dilaksanakan setelah pembentukan perpustakaan selesai dan penyelenggara, yaitu organisasi yang menaunginya telah mengangkat pemimpin/kepala perpustakaan tergantung kepada pemimpin perpustakaan tersebut.<sup>5</sup>

Tugas pengelolaan adalah yang berhubungan dengan hal-hal teknis operasional sebuah perpustakaan, yang dimulai dari proses perencanaan atas seluruh kegiatan, termasuk peralatan, waktu, sumber daya manusia, dan biaya semua itu diarahkan kepada target, sasaran dan tujuan akhir perpustakaan, yaitu terselenggaranya semua kegiatan, termanfaatkannya seluruh koleksi bahan pustaka, dan meningkatnya pengetahuan, bertambahnya keterampilan, dan berubahnya sikap ke arah yang semakin baik masyarakat pemakai perpustakaan.<sup>6</sup>

Pengelolaan adalah orang yang mengelola perpustakaan atau disebut staf perpustakaan. Departemen Pendidikan Nasional RI menyatakan bahwa staf

---

<sup>5</sup> Tri Hardiningtyas, *Peran pustakawan dalam Pengelolaan Perpustakaan*, (library papers: 2016), <https://library.uns.ac.id/peran-pustakawan-dalam-pengelolaanperpustakaan/>. Diakses tanggal 20 Januari 2023.

<sup>6</sup> Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung seto, 2006). hlm. 20

perpustakaan terdiri dari pustakawan, asisten pustakawan, tenaga administrasi, dan tenaga fungsional adapun sebagai berikut:

1. Pustakawan dengan pendidikan paling rendah Strata 1 (S1) dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi, atau S1 bidang lain yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan perpustakaan dengan tugas melaksanakan tugas keprofesian dalam bidang perpustakaan.
2. Asisten pustakawan dengan pendidikan ilmu perpustakaan tingkat Diploma dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi dengan tugas melaksanakan keprofesian dalam bidang perpustakaan.
3. Tenaga administrasi dengan tugas melaksanakan kegiatan kepegawaian, keuangan, kerumah tanggaan, perlengkapan, penjilidan, perlistrikan, grafika, dan lain-lain.
4. Tenaga fungsional dengan pendidikan kejuruan atau keahlian tingkat kesarjanaan dengan tugas melaksanakan pekerjaan penunjang keprofesian seperti pranata komputer dan kearsipan.<sup>7</sup>

## **2. Kepuasan Pengguna**

Dalam kamus bahasa Indonesia kepuasan adalah perihal atau perasaan puas, kesenangan karena sudah merasa terpenuhi keinginan hatinya.<sup>8</sup> Menurut Handi Irawan kepuasan pengguna adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan<sup>9</sup> telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa

<sup>7</sup> Rode Ester Frida Mangapeng, *Peranan Pengelola Perpustakaan dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Siswa SMP N 4 Manado*. (Jurnal Acta Diuma Volume V. No.3. Tahun 2016). hlm. 4

<sup>8</sup> Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 913.

<sup>9</sup> Handi irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakrata: Pt Elex Media Komputindo,2009), hlm.3.

lebih atau kurang. 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.<sup>10</sup>

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 UPT Perpustakaan UIN Ar-raniry.

---

<sup>10</sup> Freddy Ranguti, *Measuring Customer Satifaction: Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), hlm. 23.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Kajian-kajian tersebut digunakan sebagai bahan referensi pelengkap, pendukung, dan pembanding. Peneliti menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan hubungan antara pengelolaan Perpustakaan dengan Kepuasan Mahasiswa. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut yaitu:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Strategi Komunikasi Dan Layanan Prima Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Uin Ar-Raniry Banda Aceh	Veni Fitria	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai “r” sebesar 1.000, nilai tersebut berarti terdapat pengaruh yang sangat kuat strategi komunikasi (X1) dan layanan prima (X2) secara simultan terhadap kepuasan pemustaka (Y). Dari hasil pembuktian hipotesis, diperoleh harga Fhitung sebesar 316948.9 dengan harga Ftabel 3,94 maka terlihat bahwa Fhitung lebih besar dari Ftabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara strategi komunikasi (X1) dan layanan prima (X2) secara simultan

				terhadap kepuasan pemustaka (Y) di perpustakaan UIN Ar-Raniry
2.	Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Unsyiah	Nurul Laili	Kuantitatif	Hasil penelitian berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji T menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan FKIP unsyiah yang di buktikan dengan $t_{hitung} = 3,278 > t_{tabel} = 2,032$ .
3.	Pengaruh Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry	Munawarah	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dimana hasil nilai $F_{hitung}$ besarnya 117.597 lebih besar dari $F_{tabel}$ besarnya 3,2. Maka hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis terdapat pengaruh positif yang signifikan ( $p > 0,05$ ) antara perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

## B. Pengelolaan Perpustakaan

### 1. Pengertian Pengelolaan

Definisi dan pengertian pengelolaan menggunakan beberapa pemahaman, yaitu: proses mempertimbangkan hubungan timbal balik antara kegiatan pembangunan secara potensial terkena dampak kegiatan-kegiatan tersebut. Dapat juga diartikan sebagai suatu proses penyusunan dan pengembalian keputusan secara

rasional tentang pemanfaatan segenap sumber daya alam yang terkandung di dalamnya secara berkelanjutan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengelolaan adalah (1) proses, cara, perbuatan mengelola; (2) proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain; (3) proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi; (4) proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.<sup>11</sup>

## 2. Pengelolaan Perpustakaan

Pengelolaan perpustakaan adalah kegiatan mengurus sesuatu, dapat diartikan sebagai mengurus atau menyelenggarakan perpustakaan. Setelah perpustakaan selesai didirikan/dibentuk atau dibangun maka selanjutnya perpustakaan itu akan beroperasi melaksanakan tugas dan fungsinya. Pelaksanaan tugas dan fungsi perpustakaan adalah pemimpin atau kepala perpustakaan yang diangkat oleh unit yang bertanggung jawab sebagai penyelenggara. Jadi, tugas mengelola perpustakaan baru dilaksanakan setelah pembentukan perpustakaan selesai dan penyelenggara, yaitu organisasi yang menaunginya telah mengangkat pemimpin/kepala perpustakaan tergantung kepada pemimpin perpustakaan tersebut.<sup>12</sup>

Tugas pengelolaan adalah yang berhubungan dengan hal-hal teknis operasional sebuah perpustakaan, yang dimulai dari proses perencanaan atas seluruh kegiatan, termasuk peralatan, waktu, sumber daya manusia, dan biaya semua itu diarahkan kepada target, sasaran dan tujuan akhir perpustakaan, yaitu terselenggaranya semua

---

<sup>11</sup> Iwan Hermawan, *Fungsi manajemen pengelolaan perpustakaan*, hlm. 45-46

<sup>12</sup> Tri Hardiningtyas, *Peran pustakawan dalam Pengelolaan Perpustakaan*, (library papers: 2016), <https://library.uns.ac.id/peran-pustakawan-dalam-pengelolaanperpustakaan/>. Diakses tanggal 21 Januari 2023.

kegiatan, termanfaatkannya seluruh koleksi bahan pustaka, dan meningkatnya pengetahuan, bertambahnya keterampilan, dan berubahnya sikap ke arah yang semakin baik masyarakat pemakai perpustakaan.

Pengelolaan perpustakaan mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan anggaran sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu proses penentuan dan penahapan kegiatan yang akan dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Perencanaan merupakan titik awal kegiatan perpustakaan yang harus disusun oleh setiap perpustakaan. Perencanaan berguna untuk memberi arah, menjadi standar kerja, memberi rangka pemersatu, dan membantu memperkirakan peluang.<sup>13</sup> Adapun perencanaan sebagai berikut:

- 1) Perencanaan meliputi rencana strategis, rencana kerja dan rencana kerja tahunan.
- 2) Rencana strategis dan rencana kerja disusun oleh perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Rencana strategis dan program kerja tahunan disetujui dan ditetapkan secara tertulis oleh kepala perpustakaan.
- 4) Perpustakaan menyusun rencana strategis (renstra) yang dijabarkan dalam rencana kerja jangka pendek dan rencana jangka menengah.

---

<sup>13</sup> Lasa HS, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*, Hlm. 25

## 1. Komponen perencanaan

### a. Tujuan

Tujuan adalah yang akan dicapai dalam waktu dekat, misalnya lima tahun mendatang. Tujuan ini ditetapkan dengan mengacu pada pernyataan pada visi dan misi serta didasarkan pada isu-isu serta analisis strategi. Tujuan dapat dikatakan menunjukkan kondisi yang akan dicapai di masa mendatang.

### b. Pengolahan bahan pustaka

Pengolahan adalah kegiatan memproses atau mengolah bahan pustaka agar siap di pinjam untuk dibaca atau didengar oleh masyarakat pemakai. Kegiatan yang harus dilakukan sekurang-kurangnya adalah mengklasifikasi, mengkatalog, membuat kelengkapan pustaka dan menyusun daftar pustaka tambahan.

### c. Layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan diselenggarakan dengan tujuan melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Berbagai jenis layanan perpustakaan dimulai dari layanan anak, layanan remaja dan dewasa. Tujuan dan fungsi layanan perpustakaan memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan informasi yang tepat, membantu mahasiswa mengembangkan kemampuan dan budaya bagi mahasiswa.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Hartono, *Manajemen perpustakaan Nasional: Dasar-dasar Teor Perpustakaan dan Aplikasi*, (Jakarta: Sagung Seto, 2016), hlm. 232

#### d. Sumber daya manusia

Agar perpustakaan dapat berjalan dengan baik, perlu dikelola oleh sejumlah tenaga/pustakawan yang terampil dan profesional. Memiliki ilmu pengetahuan tentang kepustakawanan dan mengetahui kebutuhan informasi mahasiswa yang dilayaninya, para petugas juga dituntut memiliki kualifikasi kepribadian yang baik.<sup>15</sup>

#### b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, serta wewenang dan tanggung jawab sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Proses pengorganisasian perpustakaan akan berjalan baik apabila dalam perpustakaan memiliki sumber daya manusia yang kompeten, anggaran, prosedur, koordinasi dan pengarahan.

Menurut Lasa HS, hal-hal yang dilakukan dalam pengorganisasian perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Perumusan tujuan. Tujuan suatu perpustakaan harus jelas dan diketahui oleh seluruh elemen yang terkait dengan perpustakaan. Dengan adanya tujuan tertentu, kegiatan-kegiatan yang dilakukan akan mengarah pada tujuan yang dirumuskan.

---

<sup>15</sup> Hartono, *Manajemen perpustakaan Nasional: Dasar-dasar Teor Perpustakaan dan Aplikasi*, hlm. 73

2. Pembagian wewenang. Dengan kekuasaan yang jelas pada masing-masing orang atau kelompok dalam suatu perpustakaan maka akan dapat dihindarkan terjadinya benturan kepentingan dan tidakan. Dengan adanya batas-batas kewenangan ini, masing-masing orang atau kelompok akan memahami tugas, kewajiban dan wewenang masing-masing.

3. Pembagian kerja. Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi, perlu adanya pembagian tugas, pekerjaan, tanggung jawab, kewajiban hak, dan wewenang yang jelas.

4. Kesatuan komando. Dalam sistem organisasi perpustakaan yang baik, harus ada kesatuan komando/perintah agar tidak terjadi kebingungan ditingkat pelaksana. Dengan adanya kesatuan perintah ini, akan tercipta kesatuan dan perlindungan sistem kerja.

5. Koordinasi.

Koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan pada satu-satuan yang terpisah dalam suatu perpustakaan untuk mencapai tujuan secara efisien. Koordinasi ini sangat penting bagi suatu perpustakaan untuk menyatukan langkah, mengurangi benturan tugas, dan mempersempit konflik internal.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Lasa HS, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2017), hlm. 31-32

### c. Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang turut mendorong tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Tindakan atau kegiatan yang telah direncanakan dalam pelaksanaannya perlu adanya suatu pengawasan ini penting dilakukan agar perencanaan yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan baik.<sup>17</sup> Ada beberapa pengawasan yang harus dilakukan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Pengawasan perpustakaan dilakukan melalui supervisi, evaluasi, dan pelaporan.
- 2) Supervisi dilakukan oleh pimpinan perpustakaan dan lembaga perwakilan pihak-pihak yang berkepentingan.
- 3) Evaluasi terhadap lembaga dan program perpustakaan dilakukan oleh penyelenggaraan perpustakaan dan/atau masyarakat.

### d. Penggerakan

Penggerakan merupakan pelaksanaan atas perencanaan dan pengorganisasian. Pengorganisasian adalah aktivitas-aktivitas atau kegiatan utama sehari-hari seorang kepala/manejer. Aktivitas itu bermacam-macam jenis, yaitu:

- 1) Penggerakan pada pelaksana dan bawahan tentang rencana, kegiatan, dan tujuan yang akan dicapai.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Baihaqi, *Pengawasan Sebagai fungsi Manajemen Perpustakaan dan Hubungan Disiplin Pustakawan*, (Jurnal Libria, Vol.8, No.1, Juni 2016), hlm.131

<sup>18</sup> Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, hlm. 95-97

- 2) Memberikan motivasi untuk menciptakan iklim dasar psikologis yang positif kepada staf dan pelaksanaan teknis di perpustakaan.
- 3) Menjalinkan komunikasi yang baik dan sehat antara atasan dan bawahan.
- 4) Menciptakan human relation, memperlihatkan nasib bawahan membuat keseimbangan, menciptakan kegembiraan, dan menciptakan semangat kebersamaan di dalam organisasi.
- 5) Menjalankan kepemimpinan (leadership), memberikan perlindungan, memberikan teladan, membimbing, melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.
- 6) Pengembangan rasa tanggung jawab di dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, serta konsekuensinya.
- 7) Mengadakan pengamatan atas pekerjaan dan aktivitas-aktivitas bawahan yang langsung dipimpinnya.
- 8) Pemeliharaan moral dan disiplin.
- 9) Penghargaan (renumerasi) yang sesuai dengan darma bakti dan prestasi pegawai disesuaikan dengan bentuk-bentuk pemberian
- 10) penghargaan material yang berlaku namun menjadi fungsi dan kewajiban pemimpin supaya penghargaan kepada bawahan tersebut tepat, adil dan efisiensi.

#### e. Anggaran

Menurut Lasa HS anggaran ialah memuat rencana penerimaan, pengeluaran, perkiraan kekayaan, modal, penghasilan, dan biaya yang akan datang dalam angka-angka yang menunjuk jumlah uang akan menjadi standart untuk pengukuran kegiatan masa yang akan datang. Anggaran harus terorganisir dengan rapi, jelas, komprehensif, realitas, dapat dicapai, dan terdokumentasi dengan baik. Dalam anggaran harus terdapat inovasi dan fleksibilitas untuk menghadapi kejadian yang tidak diduga. Ada beberapa penyusunan rencana anggaran yaitu:

- 1) Perpustakaan menyusun rencana anggaran secara berkesinambungan sesuai dengan tugas dan perpustakaan.<sup>19</sup>
- 2) Penyusunan anggaran mengacu pada rencana strategis dan rencana kerja/program kerja perpustakaan.
- 3) Anggaran perpustakaan secara rutin bersumber dari melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- 4) Anggaran perpustakaan dapat diperoleh dari sumber lain yang tidak mengikat.

---

<sup>19</sup> Nur Ikhsansyam, *Manajemen Pengelolaan Anggaran Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jeneponto*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, 2018. Hlm. 13

5) Kepala perpustakaan bertanggung jawab terhadap pengusulan, pengelolaan, dan penggunaan anggaran.<sup>20</sup>

Dari uraian di atas, semua kegiatan harus dilakukan oleh semua pihak yang bertanggung jawab yang ada di perpustakaan. Supaya serangkaian kegiatan terencana dan sistematis yang dilakukakan secara rutin dan berkala untuk menjaga agar sarana dan prasarana yang telah dibangun tetap dapat berfungsi dan bermanfaat bagi pemustaka. Perpustakaan dapat berjalan secara efektif dan efisien dalam pengelolaannya baik dan benar atau tepat guna.

### 3. Unsur-unsur Pengelolaan Perpustakaan

Pengelolaan perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik jika salah satu unsur ditinggalkan atau dihilangkan. Unsur-unsur tersebut terdapat pada proses kegiatan pengelolaan yaitu mulai dari pelayanan teknis sampai dengan pelayanan pembaca. Mengenai unsur-unsur pengelolaan perpustakaan secara umum antara lain:

#### 1) Koleksi

Koleksi berarti kumpulan, sehingga koleksi pustaka berarti kumpulan buku dan non buku. Koleksi perpustakaan merupakan bahan pustaka yang dihimpun oleh suatu perpustakaan yang disediakan bagi masyarakat yang berminat memanfaatkannya. Koleksi merupakan faktor terpenting dalam

---

<sup>20</sup> Perpustakaan Nasional, *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan*: peraturan kepala perpustakaan nasional Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2019), hlm. 15

sebuah perpustakaan, pengembangan koleksi sangat penting dilakukan guna dapat memenuhi kebutuhan pengunjung. Menurut Sutarno, pengembangan koleksi awal dari pembinaan koleksi perpustakaan, bertujuan agar koleksi tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat pemakai dan jumlah bahan pustaka selalu mencukupi.<sup>21</sup>

Di dalam mengelola koleksi perpustakaan, terdapat kegiatan pelayanan yang dikelompokkan menjadi dua yaitu:

a) Pelayanan teknis Pelayanan teknis adalah pelayanan yang tidak berhubungan langsung dengan pembaca atau pemakai, melainkan berada dibalik layar. Dalam kegiatan ini bersifat teknis yaitu menyangkut proses pengolahan dari bahan pustaka mulai dari pengadaan sampai dengan pemeliharanya. Adapun kegiatan dalam pelayanan teknis sebagai berikut:

#### 1. Pengadaan koleksi perpustakaan

Pengadaan koleksi perpustakaan tidak boleh sembarangan tetapi harus direncanakan terlebih dahulu mengenai bahan pustaka yang benar-benar dibutuhkan dan bagaimana cara memperolehnya. Pengadaan bahan pustaka dilakukan untuk mengusahakan bahan pustaka yang sudah dimiliki tapi jumlahnya kurang. Untuk perencanaan pengadaan bahan pustaka ada beberapa langkah yang dapat dilakukan yaitu:

---

<sup>21</sup> Mustafa Andriana, *Analisis Pengelolaan Perpustakaan Umum dalam Rangka Meningkatkan Minat Baca Masyarakat*, 2007, Hlm 19-21

a) Inventarisasi bahan-bahan pustaka yang harus dimiliki Langkah pertama dalam perencanaan pengadaan bahan pustaka adalah menginventarisasi bahan-bahan pustaka yang harus dimiliki oleh perpustakaan.

b) Inventarisasi bahan pustaka yang dimiliki

Untuk menginventarisasi bahan-bahan pustaka yang sudah dimiliki pustakawan bisa berpedoman pada buku induk perpustakaan yang didalamnya terdapat jenis, jumlah dan subjek buku.

c) Analisis kebutuhan bahan pustaka

Bahan pustaka yang dibutuhkan adalah bahan-bahan yang seharusnya dimiliki atau tersedia di perpustakaan. Cara yang dapat ditempuh untuk menganalisis bahan pustaka yang dibutuhkan adalah membandingkan antara inventarisasi bahan pustaka yang harus dimiliki dengan hasil inventarisasi bahan pustaka yang sudah dimiliki.

d) Menetapkan prioritas

Apabila hasil analisis kebutuhan bahan pustaka menunjukkan bahwa bahan-bahan pustaka yang sudah dibutuhkan sangat banyak, sementara dana yang tidak cukup, maka perlu dibuatkan prioritas dari seluruh bahan pustaka yang dibutuhkan, sehingga dapat ditetapkan bahan pustaka mana yang harus diusahakan.

e) Menentukan cara pengadaan bahan pustaka.

Cara yang dapat ditempuh oleh pustakawan untuk memperoleh bahan pustaka antara lain dengan cara membeli, hadiah atau sumbangan, tukar menukar serta sumbangan.

## 2) Klasifikasi

Klasifikasi adalah pengelompokan yang sistematis dari pada sejumlah objek, gagasan, buku atau benda-benda lain ke dalam kelas atau golongan tertentu berdasarkan ciri-ciri yang sama. Di dalam klasifikasi suatu koleksi dipergunakan penggolongan berdasarkan beberapa ciri-ciri tertentu (fisik, bentuk, jenis koleksi). Klasifikasi yang banyak digunakan di perpustakaan adalah klasifikasi berdasarkan ini atau subjek buku.

Fungsi klasifikasi adalah:

- a. Sebagai alat penyusun koleksi di rak.
- b. Sebagai sarana penyusunan entri bibliografis dalam katalog tercetak, bibliografi dan indeks dalam tata susunan yang sistematis.

Tujuan klasifikasi adalah:

- a. Membantu pengguna mengidentikkan dan melokalisasi sebuah dokumen berdasarkan nomor panggil.
- b. Mengelompokan semua dokumen sejenis menjadi satu.

### 3) Katalogisasi

Katalogisasi merupakan proses pembuatan daftar keterangan lengkap suatu koleksi yang disusun berdasar aturan tertentu. Hasil pekerjaan katalogisasi adalah katalog yang berisi keterangan-keterangan yang lengkap tentang keadaan fisik suatu koleksi. Keterangan yang lengkap yang dimaksud misalnya judul buku, nama pengarang, edisi atau jilid, kota terbit, penerbit, tahun terbit dan sebagainya. Katalog berfungsi sebagai alat komunikasi dan juga berfungsi sebagai wakil buku. Sebagai alat komunikasi karena berisi informasi-informasi mengenai bahan-bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Berfungsi sebagai wakil buku karena memberikan keterangan lengkap mengenai ciri-ciri buku sehingga dengan melihat katalog maka dapat diperoleh gambaran mengenai buku tersebut.<sup>22</sup>

### 4) Pengaturan buku

Kegiatan dalam mengatur dan pemeliharaan buku adalah penyusunan dan penyimpanan buku-buku dengan sebaik mungkin sehingga memudahkan penempatan dan pengembaliannya. Dalam kegiatan pengaturan buku terdiri dari kegiatan sebagai berikut:

- a. Persiapan Buku disiapkan dengan memberi perlengkapan buku yang tujuannya untuk memudahkan pelayanan sirkulasi. Perlengkapan buku tersebut adalah label buku, kartu buku, beserta katalognya, dan slip tanggal.

---

<sup>22</sup> F. Rahayuningsih, *pengelolaan perpustakaan*, hlm. 43-47

b. Penyusunan buku Setelah buku perpustakaan didaftar atau diinventarisasikan ke dalam buku induk, diklasifikasi, dibuatkan katalog dilengkapi dengan label buku (call number), kartu buku beserta kantongnya, slip tanggal dan semua telah disampul, maka berarti buku-buku tersebut telah siap disusun dan ditempatkan sesuai dengan nomor klasifikasi.

b). Pelayanan pemakai

1. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi.<sup>23</sup> Hal ini karena bagian layanan sirkulasi memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberi surat administrasi perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam. Bagian sirkulasi harus bekerja sama dengan pengembangan koleksi sehingga koleksi selalu baru dalam jumlah yang memadai, karena bagian sirkulasi lebih mengetahui koleksi yang dibutuhkan pengguna. Sirkulasi harus bekerja sama dengan bagian pemeliharaan dan perbaikan koleksi perpustakaan, agar perpustakaan lebih efektif digunakan oleh pengguna.

---

<sup>23</sup> F. Rahayuningsih, *pengelolaan perpustakaan*, hlm. 95

## 2. Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan rujukan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, referensi adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Melalui pengarahan petugas perpustakaan khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan. Jadi petugas layanan referensi tidak hanya menyediakan bahan-bahan referensi di perpustakaan saja, tetapi juga memberi jasa rujukan maupun pengarahan agar pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan.<sup>24</sup>

Agar pengguna merasa puas, maka layanan pengguna perpustakaan harus berkualitas. Karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari segi:

### 1. Koleksi

- a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
- b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemuktahiran, kelengkapan koleksi.

### 2. Fasilitas

- a. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap.

---

<sup>24</sup> F. Rahayuningsih, *pengelolaan perpustakaan*, hlm.103

b. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan koleksi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

### 3. Sumber daya manusia

a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

b. Tanggung jawab dalam melayani pemustaka perpustakaan.

c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pemustaka.

d. Profesional. Petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna dalam kesulitan mencari informasi.

### 4. Layanan perpustakaan

a. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

b. Kemudahan mendapatkan layanan, banyaknya petugas melayani serta fasilitas pendukung seperti komputer.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> F. Rahayuningsih, *pengelolaan perpustakaan*, hlm. 86

## 2) Fasilitas

Fasilitas perpustakaan yang terdiri dari gedung/ruang, peralatan dan perabotan untuk mengolah, menempatkan, dan menggunakan koleksi,

Diantaranya:

a. Gedung/ruangan perpustakaan merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk menyelenggarakan perpustakaan yang baik dan semakin berkembang dari segi keamanan, keteraturan, ketertiban, kenyamanan, kemnfaatan/keterpakaian, dan keefektifan dan keefesienan, bagi pengelola perpustakaan maupun pemakai. Ada beberapa yang perlu diperhatikan pada saat mendirikan perpustakaan yaitu:

- 1) Tersedianya gedung dan ruangan yang memadai, sehingga semua pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik.
- 2) Gedung dan ruangan yang menarik dan menjadi kebanggaan masyarakat.
- 3) Semua ruangan termanfaatkan secara budaya guna dan berhasil guna (efektif dan efesien).
- 4) Tercipta suasana kerja yang enak, nyaman, bersih, dan sejuk (AC).
- 5) Ruangan terasa longgar, tidak sempit/sumpeg.
- 6) Adanya mekanisme dan alur kerja yang tenang, sinkron, dan saling berkaitan satu sama lainnya.
- 7) Tercipta suasana membaca/belajar yang tenang dan tidak gaduh.

- 8) Tersedia ruang diskusi/pertemuan, baik bagi kepentingan pengelola perpustakaan maupun anggota dan pemustaka.
- 9) Adanya lingkungan yang tertib dan teratur.
- 10) Ada tempat parkir kendaraan, kantin, dan sebagainya.
- 11) Ada tempat kemungkinan pengembangan ke masa depan.
- 12) Adanya akses dan memudahkan transportasi untuk masyarakat.<sup>26</sup>
- 13) Berada di lokasi yang strategis dan bebas banjir, serta mudah dikenal masyarakat.

#### b. Perabot dan Perlengkapan

Perabot dan perlengkapan perpustakaan tersebut perlu disesuaikan dengan kebutuhan, luas dan keadaan ruangan, koleksi bahan pustaka, mahasiswa pengunjung atau pembaca, sistem dan jenis layanan, pekerjaan teknis dan administratif serta ketatausahaan.<sup>27</sup> Ada beberapa perabot dan peralatan perpustakaan antara lain sebagai berikut:

- 1) Perabot kerja: terdiri dari kursi, meja baca pengunjung, kursi dan meja pustakawan, meja sirkulasi dan meja multimedia.
- 2) Perabot penyimpanan: rak buku, rak majalah, rak surat kabar, lemari/laci katalog, dan lemari yang dapat dikunci.
- 3) Peralatan multi media: satu komputer dilengkapi dengan teknologi informasi dan komunikasi.

---

<sup>26</sup> Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, hlm. 106

<sup>27</sup> Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, hlm. 109

4) Perlengkapan lainnya: buku inventaris untuk mencatat buku perpustakaan, buku pegangan pengolahan untuk pengatalogan bahan pustaka yaitu bagan klasifikasi, daftar tajuk subjek dan peraturan pengatalogan, serta papan pengumuman.<sup>28</sup>

#### 4. Tujuan Pengelolaan Perpustakaan

Dalam mencapai tujuan pribadi, komunitas, organisasi maupun lembaga diperlukan pengelolaan yang memadai. Sebab pada dasarnya pengelolaan adalah suatu alat atau sarana bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuan. Ada beberapa tujuan pengelolaan sebagai berikut:

1. Mencapai tujuan pribadi, kelompok, dan lembaga.

Dalam suatu komunitas yang memiliki tujuan masing-masing yang ingin dicapai melalui kelompok, organisasi atau lembaga itu dapat didiskusikan dan dirumuskan menjadi suatu tujuan kelompok dalam mencapai kerja sama semua elemen organisasi itu.

2. Menciptakan keseimbangan di antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi atau lembaga.

Keseimbangan tujuan, sasaran dan kegiatan seluruh elemen organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Perlu adanya

---

<sup>28</sup> Perpustakaan Nasional, *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan*: peraturan kepala perpustakaan nasional Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota

koordinasi, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan agar tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien.<sup>29</sup>

### 3. Mencapai efisiensi dan produktivitas kerja organisasi atau perpustakaan.

Melalui pengelolaan yang baik, dapat dihemat biaya, tenaga, waktu, dan sarana prasarana lembaga. Dengan adanya perencanaan yang matang dengan mempertimbangkan kekurangan, kelebihan maupun kemungkinan yang akan terjadi dapat dilakukan secara efisiensi dan efektivitas. Tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen ditetapkan secara tepat. Menurut Afiffiddin menyatakan bahwa langkah-langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut:

- a. Menentukan strategi
- b. Menentukan sarana dan batasan jawaban
- c. Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas dan batasan waktu.
- d. Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana.
- e. Menentukan standar kerja yang mencakup efektifitas dan efisiensi.
- f. Pelaksanaan.
- g. Mengadakan penilaian.
- h. Mengadakan review secara berkala.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Lasa HS, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*, hlm. 20

<sup>30</sup> Sispa Wendri, *Analisis Pengelolaan Perpustakaan Daerah di Kabupaten Kuantan Singgin*, hlm. 13

Berdasarkan uraian di atas bahwa tujuan pengelolaan tidak akan terlepas dari memanfaatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi tercapai.

## **C. Kepuasan Pengguna**

### **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.<sup>31</sup> Tjiptono yang mengutip pendapat Day Menerang bahwa kepuasan atau ketidakpuasan 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.<sup>32</sup>

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.

Lasa Hs mengemukakan kepuasan pengguna yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan, kepuasan

---

<sup>31</sup> Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Terj. Benyamin Molan), edisi 12, (Jakarta: Indeks, 2009), hlm. 46.

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm. 64.

pengguna dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali informasi, dan waktu layanan.

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.<sup>33</sup>

## **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.<sup>34</sup>

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

- a. Tangible (berwujud) Tangible adalah segala sesuatu yang berwujud dan mendukung operasional suatu layanan jasa, seperti: fasilitas fisik, penampilan

---

<sup>33</sup> Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher,2009), hlm. 155.

<sup>34</sup> Abdul Karim, *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan*, (Jurnal Iqra', Volume 03. No. 01,2009), hlm. 7.

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.<sup>35</sup> Sedangkan menurut Sulisty Basuki kepuasan pengguna tergantung pada faktor-faktor sebagai berikut:

a. Kecepatan layanan (waktu yang diperoleh untuk memperoleh informasi).

---

<sup>35</sup> Gilbert, David., *Retail Marketing Management*, (England, Edinburgh Gate: Pearson Education Limited, 2003), hlm. 102-103.

- 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.<sup>36</sup>

### 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 jawaban ketika pengguna memerlukan sesuatu kepada pustakawan.

---

<sup>36</sup> Sulistyio Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), hlm. 204.

#### 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.<sup>37</sup>

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.<sup>38</sup>

Untuk menilai kepuasan pengguna, digunakan dua pendekatan pada pengguna dan pada kinerja perpustakaan. Pada pendekatan pertama,

---

<sup>37</sup> Rahyuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 24

<sup>38</sup> Hermon, Peter & Altman Ellen, *Service Quality in Academic library*, (New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1995), hlm. 295.

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.<sup>39</sup> Sumber informasi di perpustakaan dapat dengan mudah dan cepat memperolehnya atas bantuan staf perpustakaan.<sup>40</sup>

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan atau pernyataan sementara yang digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dalam penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Dalam struktur penelitian, utamanya penelitian kuantitatif, hipotesis menjadi poin yang penting dalam penelitian karena hipotesis menjadi dasar dugaan substansial dari peneliti mengenai topik permasalahan penelitian untuk nantinya dibuktikan dalam proses penelitian secara metodologis, ilmiah, dan empiris.

Menurut William G. Zikmund dalam bukunya yang berjudul *Business Research Methods* dijelaskan bahwa hipotesis adalah proposisi yang sifatnya belum terbukti secara ilmiah. Sehingga proposisi ini harus segera dibuktikan secara empiris dengan proses penelitian yang sesuai dengan metodologi yang sesuai.

---

<sup>39</sup> Sri Purnomowati, *Penerapan ISO 11620-1998 di Perpustakaan, Pengukuran kepuasan pemakai*, Berita IPTEK VOL.43. No. 2, (Jakarta: Offiset,2002), hlm. 97.

<sup>40</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 72.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh pengelolaan UPT Perpustakaan dengan kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Un Ar-Raniry.

$H_1$  : Terdapat pengaruh pengelolaan UPT Perpustakaan dengan kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Uin Ar-Raniry.



## 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 antara variabel diteliti.<sup>41</sup> 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.

Metode kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan penelitiannya. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat Positivisme dan Digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan dan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.

---

<sup>41</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 5.

## 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena data yang disajikan berhubungan dengan angka-angka dan analisis statistik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel bebas X (Pengelolaan UPT Perpustakaan) dan terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Mahasiswa). Sedangkan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana.

## 2. Metode Penelitian

Dalam hal ini metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survey, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual. Teknik survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pembagian kuesioner.

## **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan penjelasan maksud dari istilah yang menjelaskan secara operasional mengenai penelitian yang akan dilaksanakan. Definisi operasional ini berisi penjelasan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Komaruddin, bahwa, "Definisi istilah adalah pengertian yang lengkap tentang sesuatu istilah yang mencakup semua unsur yang menjadi ciri utama istilah itu.

Definisi operasional digunakan untuk memberikan pengertian yang operasional dalam penelitian. Definisi ini digunakan sebagai landasan dalam merinci kisi-kisi instrumen penelitian Nazir, mengemukakan sebagai berikut:

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasionalisasi yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tertentu.

Definisi operasional digunakan untuk menyamakan kemungkinan pengertian yang beragam antara peneliti dengan orang membaca penelitiannya. Agar tidak terjadi kesalahpahaman, maka definisi operasional disusun dalam suatu penelitian.

**Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Definisi variable	Indikator	Ukuran	Skala	Item pertanyaan
<b>Independent Variabel (X)</b>						
1.	Pengelolaan Perpustakaan	Pengelolaan perpustakaan adalah proses mengatur, mengarahkan, membimbing, mengendalikan, mempengaruhi SDP (Sumber Daya Perpustakaan) sehingga dapat bekerja, berkarya, melakukan tugas-tugas kepastakawanan agar berjalan sesuai dengan tugas, fungsi dan tujuan perpustakaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan buku</li> <li>• Persyaratan Pelayanan</li> <li>• Kejelasan Petugas</li> <li>• <i>Affect of service</i></li> <li>• <i>Information Control</i></li> <li>• Kesopanan dan Keramahan</li> </ul>	1-6	Interval	A1-A6

Dependent Variabel (Y)						
1.	Kepuasan Mahasiswa/i	Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kedisiplinan Pustakawan</li> <li>• Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i</li> <li>• Informasi Up to date</li> <li>• Cepat tanggap</li> <li>• Memuaskan mahasiswa</li> <li>• Kenyamanan Pelayanan</li> </ul>	1-6	Interval	B1-B6

### C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan juga Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena penelitian ini dilakukan khusus untuk mengkaji pengaruh pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan mahasiswa dan

dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry ini juga karena untuk memperoleh serba sedikit informasi yang bersangkutan dengan pengelolaan UPT Perpustakaan. Perpustakaan ini juga merupakan salah satu tempat paling banyak dikunjungi mahasiswa UIN AR-Raniry untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa UIN Ar-Raniry.

#### **D. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **1. 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 akan diteliti. Menurut Burhan Bungin, populasi merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara gejala, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>42</sup> Sedangkan Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

##### **2. Sampel**

Sampel merupakan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu, sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Menurut Sugiyono, Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel

---

<sup>42</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Politik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* Edisi Kedua, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 109

adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan di teliti. Sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan subjek penelitian yang dianggap mewakili populasi, dan biasanya disebut responden penelitian.

Bila peneliti ingin membuat generalisasi hasil penelitian sampel, maka sampel yang digunakan harus mewakili populasi, teknik pengambil sampel yang dapat mewakili populasi adalah dengan teknik random sampling.

### **3. Subjek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedangkan yang menjadi objek penelitian ini berhubungan dengan Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas UIN Ar-Raniry.

### **4. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Dikatakan random sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

Pengambilan sampel merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dari berbagai rumus yang ada, ada sebuah rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya sampel yang dibutuhkan sebagai responden, yaitu rumus slovin:

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

$e^2$ : kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolerir

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diperoleh responden dalam penelitian ini sebanyak yang dapat mewakili populasi.

Jumlah Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang aktif pada semester genap tahun akademik 2022/2023 sebanyak 1560 orang. Dalam penelitian ini penulis menetapkan populasi ( $N$ ) dari angkatan 2017 sampai 2023 adalah 1560 orang dan persentase kelonggaran ketidaktelitian karna kesalahan pengambilan sampel yang dikehendaki ( $e^2$ ) sebesar 0,097 atau 9,7%. Berdasarkan rumus slovin tersebut, maka diperoleh besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1560}{1 + 1560(9.7\%)^2}$$

$$n = \frac{1560}{1 + 1560(0.097)^2}$$

$$n = \frac{1560}{1 + 1560 (0.009409)}$$

$$n = \frac{1560}{1 + 14.67804}$$

$$n = \frac{1560}{15.67804} = 99.5022$$

$$n = 99.5022 = 100$$

Maka jumlah sampel (n) yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan rumus diatas, sebanyak 100 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode simple random sampling. Setiap mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi responden.

#### **F. Sumber Data**

Sumber data penelitian ini diperoleh dari mahasiswa Fakultas Dakwah yang mendapat kepuasan dari Pengelolaan UPT Perpustakaan di Universitas Uin Ar-Raniry. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei, yaitu kegiatan pengumpulan informasi mengenai tanggapan orang lain. Penelitian menggunakan kuesioner yang ditanyakan kepada 100 orang. Kemudian, kuesioner dikumpulkan dan hasilnya dijelaskan sebagai hasil penelitian.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna mendapatkan data yang dibutuhkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Adapun instrumen dalam penelitian ini:

### **1. Dokumentasi**

Dokumentasi yang asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, catatan harian, dan sebagainya. Dokumentasi merupakan suatu kegiatan pengumpulan data dan informasi dari berbagai, seperti buku yang memuat berbagai ragam kajian teori yang sangat dibutuhkan peneliti, majalah, naskah, kisah sejarah dan dokumen. Metode ini digunakan untuk memperoleh daftar nama mahasiswa yang termasuk dalam populasi dan sampel penelitian.

### **2. Pengisian Angket (Kuesioner)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Kuesioner yang digunakan adalah Kuesioner tertutup, dimana tiap butir pertanyaan telah disediakan alternative jawaban dan responden hanya memilih salah satu banyak alternative yang telah disediakan. Skala pengukuran yang di gunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Angket tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan respon responden terhadap Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas UIN Ar-Raniry. Angket tersebut diberikan kepada responden, pengisian dilakukan secara jujur dan objektif tanpa tekanan dari pihak manapun.

Adapun pembuatan angket yaitu dengan cara sebagai berikut:

- a. Menentukan kisi-kisi angket
- b. Menentukan jumlah butir angket
- c. Menentukan tipe angket
- d. Menentukan skor item angket.

Kisi-kisi angket ditentukan oleh indikator-indikator dari Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Teknik pengukuran instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur Likert's Summated Rating (LSR) dengan skala pengukuran dari alternative jawaban favorable dan unfavorable. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa penerima manfaat pada Kuesioner penelitian (No Kuesioner pertanyaan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)).

**Tabel 3. 2 Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Mahasiswa**

Pilihan Jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

### 3. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik artikel, literature, data lembaga, dan lainnya yang dianggap relevan dengan peneliti.

### H. Teknik Analisis Data dan Pengolahan Data

Data mempunyai kedudukan yang paling penting dalam penelitian, dikarenakan data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data sangat tergantung dari baik tidaknya instrumen dalam pengumpulan data. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam

analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasikan data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang di teliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

### **1. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur Pelayanan/Pengelolaan. Pengelolaan data penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

#### **a) Editing**

Setelah Kuesioner diisi dan dikembalikan oleh responden kepada peneliti, maka selanjutnya penulis akan meneliti kelengkapan pengisian Kuesioner, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas dan jawaban yang diberikan oleh responden, maka penulis akan menghubungi kembali untuk disempurnakan agar Kuesioner tersebut dianggap sah digunakan untuk pengolahan data.

#### **b) Kooding**

Kooding merupakan kegiatan pengkodean merupakan data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pertanyaan Favorable maupun untuk pertanyaan Unfavorable. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada Kuesioner.

#### **c) Tabulasi Data**

Setelah data terkumpul kemudian akan dilakukan tahap tabulasi dalam bentuk tabel yang membuat informasi dari data, diantaranya data pada masing-masing item diberi

skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

## 2. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami. Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dalam penelitian ini PERMENPAN RB 47 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Didasarkan pada yang memuat 6 indikator dan dikaji dengan perhitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM), Pedoman Kompetisi paling sedikit memuat:

- a. persyaratan peserta Kompetisi;
- b. kategori Kompetisi;
- c. kriteria pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- d. tahapan penyelenggaraan Kompetisi;
- e. kriteria Kompetisi, termasuk indikator penilaian dan penilaian lanjutan lainnya; dan
- f. sistem informasi Kompetisi.

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode statistik, karna jenis penelitian ini yang digunakan adalah kuantitatif. Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sah questioner. Sebuah kuesioner dikatakan valid apabila kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan perhitungan komputasi program statistical product and service solutions (spss)versi 20 yaitu sebuah program yang computer statistic yang mampu memproses data statistic secara cepat dan tepat, menjadi berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi yang digunakan untuk tingkat validitas sebuah item yang menjadi penentuan layak atau tidak layaknya item pertanyaan yang digunakan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas apabila hitung>tabel maka instrumen atau item item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya.

Dalam penelitian ini menggunakan rumus Korelasi product moment dari pearson dengan angka kasar, yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien Korelasi antara variabel X dan Y

X :Nilai Masing-masing item

Y :Nilai total

$\sum XY$  :Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat variabel X

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat variabel Y

N: Jumlah subjek

### **b. Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (stability), equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.

Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner serta untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila diukur berulang kali. Dengan kata lain, Reliabilitas adalah salah satu indeks yang mana menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya.

Agar Kuesioner yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data maka perlu dilakukan Uji Reliabilitas (keandalan). Dasar pengambilan keputusan jika nilai  $\alpha > r_{tabel}$  maka Kuesioner dinyatakan reliable. Jika nilai  $\alpha > 0,60$  artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability), sementara jika  $\alpha > 0,80$  memiliki reliabilitas yang tinggi, sedangkan jika nilai  $\alpha$  0,40-0,60 maka reliabilitas agak rendah, jika nilai  $\alpha < 0,40$  maka reliabilitas rendah jika  $\alpha$  rendah maka instrument tidak reliable.

Koefisien reliabilitas yang diukur kemudian dilihat nilainya, variabel yang memiliki koefisien reliabilitas yang negatif atau lebih kecil dari nilai tabel, maka perlu direvisi kembali karena memiliki tingkat reliabilitas yang rendah.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alfa Cronbach* dilakukan untuk jenis data interval/*essay*. Rumus koefisien reabilitas *Alfa Cronbach*:

$$r_1 = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right\}$$

Keterangan:

$r_1$  : Reliabilitas Instrumen

$K$  : banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$  : Jumlah varian butir pertanyaan

$\sigma^2$  : Varian total

Perhitungan uji reliabilitas skala dihitung dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS 26 for windows*.

### c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang bersangkutan berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas data merupakan bentuk pengujian tentang kenormalan distribusi data. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diambil merupakan data yang terdistribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak dipergunakan dalam penelitian ialah data yang terdistribusi secara normal.

Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Kolmogrov-Smirnov.

Uji normalitas ini dilakukan dengan bantuan program *SPSS 26 for windows*.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk mendapatkan hasil uji normalitas secara manual adalah:

1. Urutkan data sampel dari kecil ke besar dan tentukan frekuensi tiap-tiap data (X)

2. Hitung frekuensi absolut (F)

3. Hitung f kumulatif (F kum)

4. Hitung probabilitas frekuensi (P) dengan membagi frekuensi dengan frekuensi dengan banyak data ( $\frac{f}{n}$ )

5. Hitung probabilitas frekuensi kumulatif (KP) dengan membagi frekuensi kumulatif dengan banyak data ( $\frac{f \text{ kum}}{n}$ )

6. Tentukan nilai Z tiap-tiap data tersebut dengan rumus:

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

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

7. Tentukan nilai F (z) berdasarkan table Z

8. Hitung selisih antara kumulatif proporsi (KP) dengan nilai Z pada batas bawah (lihat nilai F (z) dibawahnya).
9. Selanjutnya nilai A1 maksimum dibandingkan dengan harga table D yang di peroleh dari hargakritis Kolmogorov-smirnow satu sampel.
10. Jika A1 maksimum  $\leq$  harga table D, maka H0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal.

#### **Rumus Chi-kuadrat**

$$X^2 = \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan:

X<sup>2</sup> = nilai Chi-kuadrat

F<sub>o</sub> = Frekuensi yang di observasi

F<sub>e</sub> = Frekuensi yang di harapkan

#### **d. Uji Linearitas**

Uji linearitas merupakan salah satu asumsi dari analisis regresi, maksud dari linearitas adalah apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis linear atau tidak. Kalau tidak linear maka analisis regresi tidak dapat dilanjutkan. Uji linearitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui status linear tidaknya suatu distribusi data penelitian. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dilakukan dengan mencari persamaan garis regresi variabel bebas X terhadap variabel terikat Y.

Langkah-langkah yang digunakan untuk uji linearitas sebagai berikut:

1. Mengelompokkan prediktor yang memiliki skor sama dan mempersiapkan tabel kerja
2. Menghitung jumlah kuadrat total ( $JK_t$ ), regresi a ( $JK_a$ ), regresi b ( $JK_b$ ), residu ( $JK_{res}$ ), galat/kesalahan ( $JK_g$ ), ketidakcocokan ( $JK_{tc}$ ). Dengan rumus sebagai berikut:

$$JK_t = \sum Y^2,$$

$$JK_a = \frac{\sum y^2}{N}$$

$$JK_b = b \left( \sum XY - \frac{\sum X \cdot \sum Y}{N} \right)$$

$$JK_{res} = JK_t - JK_a - JK_b$$

$$JK_g = (\sum Y^2) - \frac{\sum Y^2}{N_i}$$

$$JK_{tc} = JK_{res} - JK_g$$

3. Menghitung derajat kebebasan galat ( $db_g$ ) dan ketidakcocokan  $db_{tc}$  dengan rumus:

$$D_{bg} = N - K \quad db_{tc} = k - 2$$

4. Menghitung jumlah rata-rata kuadrat ketidakcocokan  $S^2_{tc}$  dan galat  $S^2_g$  dengan rumus:

$$S^2_{tc} = \frac{jktc}{dbtc}$$

$$S^2_g = \frac{jkg}{dbg}$$

5. Menghitung rasio F.  $\left( F = \frac{S^2_{tc}}{S^2_g} \right)$

6. Membandingkan antara  $F$  empirik dengan  $F$  teoritoik yang terdapat dalam tabel. Jika  $F_{\text{empirik}} < F_{\text{tabel}}$  maka data berbentuk linear dan sebaliknya jika  $F_{\text{empirik}} > F_{\text{tabel}}$  maka data berbentuk tidak linear.

Untuk mempermudah dalam melakukan perhitungan secara statistik, maka uji linearitas yang dilakukan dalam penelitian ini akan di olah menggunakan *SPSS* versi 26 for windows.

#### e. Uji Heteroskedartisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedartisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen. Menurut Ghozali dasar analisis untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu: **A N I R Y**

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas,
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pada heteroskedastisitas, kesalahan yang terjadi tidak random (acak), tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas. Misalnya heteroskedastisitas akan muncul dalam bentuk residual yang semakin besar jika pengamatan semakin besar, rata-rata residu akan semakin besar untuk pengamatan variabel bebas (X) yang semakin besar.

Cara mengetahui adanya heteroskedastisitas dalam regresi dapat diketahui dengan menggunakan uji koefisien korelasi Spearman: Uji koefisien korelasi Spearman ( $r_s$ ) dirumuskan:

$$r_s = 1 - \frac{\sum d^2}{n^2 - n}$$

Keterangan:

$r_s$  : Nilai korelasi spearman

$d$  : selisih antara X dan Y

$n$  : jumlah sampel

Untuk mempermudah dalam melakukan perhitungan secara statistik, maka uji heteroskedastisitas yang dilakukan dalam penelitian ini akan di olah menggunakan *SPSS* versi 26 for windows.

### 3. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan menganalisis data angket yang diberikan kepada responden. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif, sebab alat analisis menggunakan model statistic deskriptif dan hasil analisisnya disajikan dalam

bentuk angka dan dijelaskan dalam suatu uraian. Untuk mengetahui tanggapan responden maka di analisis data dengan menggunakan rata-rata keseluruhan skor yang telah dibuat dengan model skala likert. Adapun skala yang diberikan adalah: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS), menurut pribadi masing-masing responden secara jujur dan objektif.

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

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

Keterangan:

P = Angka persentase

F = Frekuensi jumlah pernyataan responden tiap aspek yang muncul

N = Jumlah keseluruhan responden

100% = Nilai konstan.

Tanggapan responden dikatakan efektif jika jawaban responden terhadap pernyataan positif untuk setiap aspek yang ditanggapi.

### **1. Pengukuran Variabel**

Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Atau juga variabel dapat dikatakan sebagai segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yakni variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas

merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu Pengaruh Pengelolaan Perpustakaan, (X) dan variabel terikatnya adalah Kepuasan Mahasiswa (Y).

Dalam analisis ini akan ditransformasikan suatu variabel bebas dan mengendalikan variabel tidak bebas sehingga diperoleh suatu gambaran hubungan sebab akibat dalam hipotesis, persamaan umum dari model penelitian ini dengan menggunakan model regresi linear sederhana dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X : Variabel independen

## 2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilambangkan dengan  $r^2$ . Nilai ini menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam nilai variabel dependen yang dapat diterangkan atau diakibatkan oleh hubungan linear dengan variabel independen, selain itu (sisanya) diterangkan oleh variabel yang lain (galat atau peubah lainnya). Nilai koefisien determinasi dinyatakan dalam kuadrat dari nilai koefisien korelasi  $r^2 \times 100\% = \%$ , memiliki makna bahwa nilai variabel dependen dapat diterangkan oleh variabel independen sebesar  $n \%$ , sedangkan

sisanya sebesar **(100-n) %** diterangkan oleh galat (error) atau pengaruh variabel yang lain.

Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Pengelolaan Perpustakaan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan koefisien determinasi.

$$Kd = r_{yx}^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Nilai koefisien determinasi

Ryx2 = Nilai koefisien korelasi

### 3. Uji Signifikansi (Uji-t)

Untuk menguji apakah variabel-variabel koefisien regresi sederhana signifikan atau tidak maka dilakukan pengujian melalui uji-t. Adapun langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

#### 1. Menentukan Hipotesis

Ho: Tidak ada pengaruh secara signifikan pengelolaan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa.

H1: Ada pengaruh secara signifikan pengelolaan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa.

## 2. Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikan menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikan 10 % atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

## 3. Menentukan $t_{hitung}$

### 4. Menentukan $t_{table}$

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan = 100

## 5. Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{table}$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{table}$

## 6. Membandingkan $t_{hitung}$ dengan $t_{table}$

## 7. Membuat kesimpulan

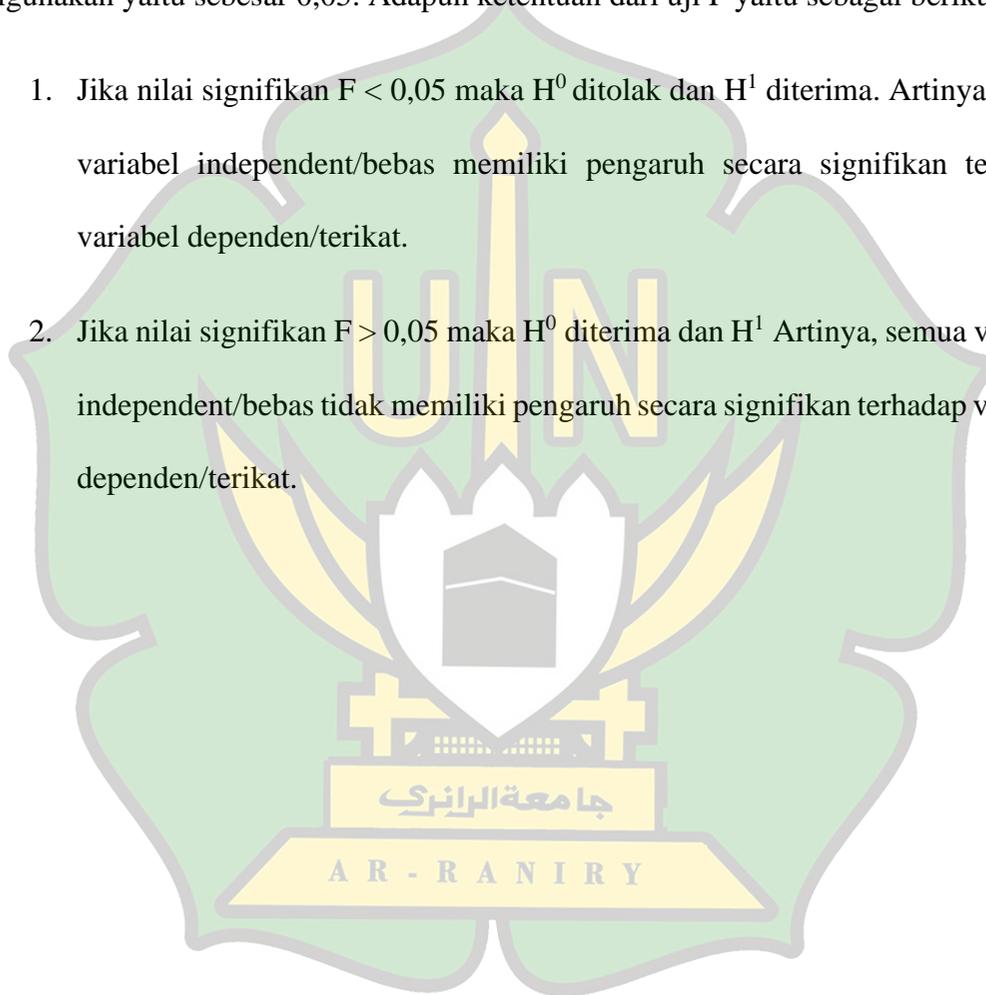
## 4. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan  $F < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya.

Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama atau simultan antara variabel independen terhadap

variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai  $F$  yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji  $F$  yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka  $H^0$  ditolak dan  $H^1$  diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan  $F > 0,05$  maka  $H^0$  diterima dan  $H^1$  Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.



## 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 perpustakaannya 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 UIN 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.

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 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.

#### 1. 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, kemitakhiran, 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, 2023)

**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, 2023)

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.

## **2. Gambaran Umum Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Fakultas Dakwah lahir di lingkungan IAIN Ar-Raniry pada tahun 1968 dengan tujuan menciptakan dan melahirkan sarjana dakwah yang berpengetahuan agama dan memiliki keahlian untuk menyampaikan dakwah dengan berbagai cara pada umat manusia di belahan Bumi. Pada awal berdirinya fakultas dakwah UIN Ar-Raniry di pimpin oleh Dekan A. Hasjmi dari tahun 1969 sampai tahun 1977. Seiring perkembangan masa dan perubahan regulasi maka pada tahun 2013 berubah setatus menjadi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 64 Tahun 2013 Tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang ditetapkan pada tanggal 01 Oktober 2013 oleh Presiden Republik Indonesia DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono. Dekan pertama yang

meimpin Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry pada saat itu adalah Dr.A. Rani Usman, M. Si.

Fakultas dakwah saat ini memiliki lima jurusan terdiri dari Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam (BKI), Jurusan Manajemen Dakwah (MD), Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) dan Kesejahteraan Sosial (KJS).

#### 1. Visi dan Misi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Adapun yang menjadi visi dan misi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry adalah sebagai berikut:

- a. Visi “Menjadi Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang modern dalam bidang dakwah, komunikasi dan penyiaran, bimbingan dan konseling, pengembangan masyarakat, manajemen dakwah, kesejahteraan sosial dalam bingkai keislaman, kebangsaan dan keuniversalan”.
- b. Misi
  1. Menyelenggarakan Pendidikan dalam Bidang Dakwah, Komunikasi dan penyiaran, Bimbingan dan Konseling, Pengembangan Masyarakat, Manajemen Dakwah, Kesejahteraan Sosial dalam bingkai Keislaman yang modern integratif dan interkoneksi dalam membangun kesadaran berbangsa, bernegara di seluruh dunia.
  2. Menyelenggarakan penelitian yang berkontribusi pada penyelesaian permasalahan di Aceh, nasional dan internasional khususnya dalam Bidang Dakwah, Komunikasi, Bimbingan dan Konseling, Pengembangan

Masyarakat, Manajemen Dakwah, Kesejahteraan Sosial serta pengembangan ilmu pengetahuan dan keislaman yang modern menuju kesejahteraan masyarakat, berbangsa, bernegara secara universal.

3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang berbasis pada identitas dalam Bidang Dakwah, Komunikasi, Bimbingan dan Konseling, Pengembangan Masyarakat, Manajemen Dakwah, Kesejahteraan Sosial dalam bingkai keislaman, kebangsaan dan keterampilan secara modern bagi semua orang.
4. Menghasilkan lulusan yang memiliki hafalan Al-Quran dan Hadits sebagai identitas utama dan ketrampilan pokok bagi lulusan Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

## **B. Hasil Penelitian**

Berdasarkan data yang di peroleh peneliti, mahasiswa yang aktif di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada tahun akademik 2022/2023, terdiri dari lima jurusan yaitu Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam (BKI), Jurusan Manajemen Dakwah (MD), Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) dan Kesejahteraan Sosial (KJS). Jumlah mahasiswa yang aktif pada tahun akademik 2022/2023 sebanyak 1560 mahasiswa, baik itu berjenis kelamin laki-laki maupun yang berjenis kelamin perempuan. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 4.3, berikut ini:

**Tabel 4. 3 Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Yang Aktif Pada Tahun Akademik 2022/ 2023**

No.	Jurusan Fakultas Dakwah dan Komunikasi	Jenis Kelamin		
		Lelaki	Perempuan	Jumlah
1.	MD	172	117	289
2.	BKI	75	366	441
3.	PMI	97	96	193
4.	KPI	219	223	442
5.	KJS	87	108	195
<b>Total</b>				<b>1560</b>

Pada Tabel 4.3 di atas terdiri dari Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam (BKl), Jurusan Manajemen Dakwah (MD), Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) dan Kesejahteraan Sosial (KJS), Pengambilan Populasi pada penelitian ini sebanyak 1560 mahasiswa, untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada lampiran 11. Penetapan pengambilan sampel dalam penelitian ini terdiri dari Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Jurusan Bimbingan dan Kaunseling Islam (BKl), Jurusan Manajemen Dakwah (MD), Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) dan Kesejahteraan Sosial (KJS), di tetapkan sebanyak 100 orang, berdasarkan tahun angkatan, dan jenis kelamin. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4. 4 Sampel Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023**

No.	Jurusan	Angkatan										Jumlah
		2018		2019		2020		2021		2022		
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
1.	MD	0	0	1	1	0	0	11	6	0	0	19
2.	BKI	0	3	1	6	1	13	0	0	3	0	28
3.	PMI	0	0	0	0	1	0	0	0	5	6	12
4.	KPI	1	0	3	0	5	0	2	14	3	0	28
5.	KJS	1	0	2	0	1	0	2	6	1	0	13
Total Sampel												100

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini, dikelompokkan berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Status Perkawinan, Pendidikan Terakhir, Jurusan/Prodi, Angkatan, Pendapatan Perbulan, dan Berapa kali berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Sampel dalam penelitian ini di tetapkan sebanyak 100 orang mahasiswa. Untuk lebih jelasnya mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel berikut ini yang telah diolah degan *SPSS* versi 26 *for windows*.

### a. Jenis Kelamin

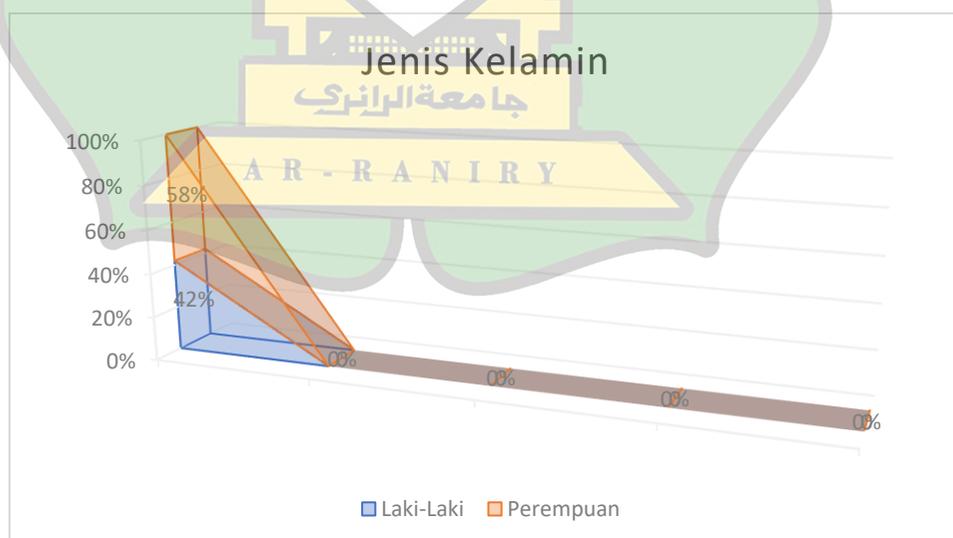
Tabel 4. 5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis kelamin

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki (42)	1	42.0	42.0	50.0
	Perempuan (58)	1	58.0	58.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

*Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023*

Pada table 4.5 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu responden yang berjenis kelamin laki laki 42 orang dan responden yang berjenis kelamin perempuan 58 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut:

**Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Dari gambar 4.1 diatas dapat dilihat jenis kelamin dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50%, dan responden yang berjenis kelamin perempuan 50%.

Jadi dapat di simpulkan dari tabel 4.5, dan gambar 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini paling dominan adalah responden perempuan.

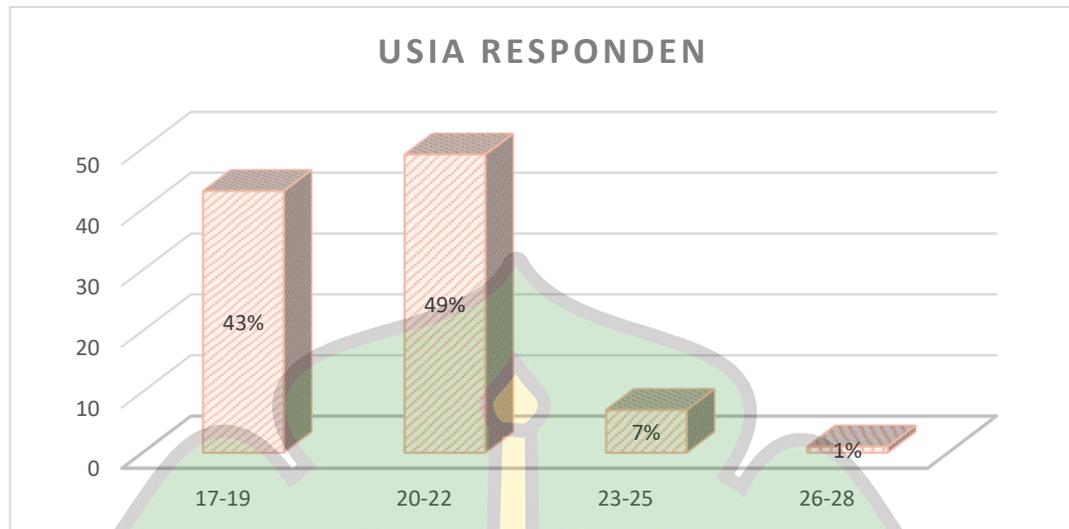
### b. Usia Responden

Tabel 4. 6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-19	43	43.0	43.0	43.0
	20-22	49	49.0	49.0	92.0
	23-25	7	7.0	7.0	99.0
	26-28	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023*

Pada tabel 4.6. menunjukkan bahwa responden yang berusia 17-21 tahun sebanyak 43 orang, responden yang berusia 20-22 tahun sebanyak 49 orang, responden yang berusia 23-25 tahun sebanyak 7, dan responden yang berusia 26-28 tahun sebanyak 1 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut ini:

**Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan gambar 4.2 di atas dapat dilihat, karakteristik responden berdasarkan usia yaitu, responden yang berusia 17-19 tahun sebanyak 43% , responden yang berusia 20-22 tahun sebanyak 49%, responden yang berusia 23-25 tahun sebanyak 7%, dan responden yang berusia 26-28 sebanyak 1%. Jadi dapat disimpulkan karakteristik responden berdasarkan usia dari tabel 4.4 dan gambar 4.2 yang berusia paling dominan adalah responden yang berusia 20-22 tahun.

### c. Status perkawinan جامعة الرانيري

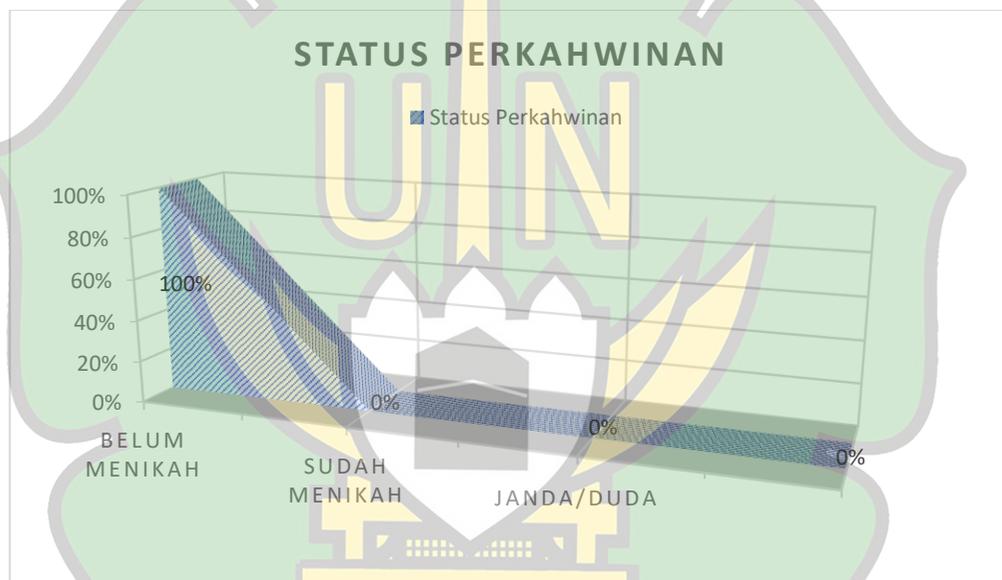
Tabel 4. 7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Setatus perkawinan

		Status Perkahwinan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	100	100.0	100.0	100.0
	Sudah Menikah		0	0	0
	Janda/Duda	0	0	0	0

Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023

Pada tabel 4.7. dapat dilihat mengenai jumlah responden berdasarkan status perkawinan, dimana mahasiswa yang menjadi responden terdiri dari 100 responden berstatus belum menikah, sehingga dapat dinyatakan bahwa Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang menjadi responden dalam penelitian ini semua berstatus belum menikah. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.3, berikut ini:

**Gambar 4. 3 Persentase Responden berdasarkan Usia**



Dari gambar 4.3. maka dapat diketahui persentase responden berdasarkan status perkawinan yaitu, responden yang belum menikah adalah 100% sedangkan sudah menikah maupun janda/duda adalah 0%. Jadi dari tabel 4.7 dan gambar 4.3 data karakteristik responden berdasarkan status perkawinan, dapat di simpulkan, bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini 100% belum menikah.

#### d. Pendidikan Terakhir

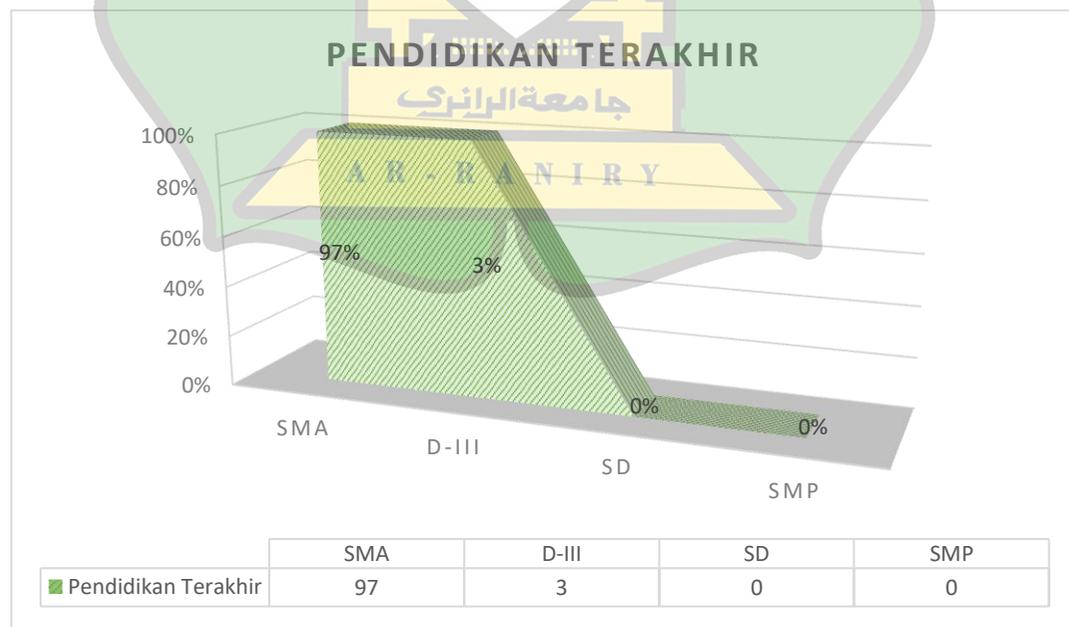
Tabel 4. 8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	97	97.0	97.0	97.0
	D-III	3	3.0	3.0	100.0
	SD	0	0	0	0
	SMP	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.8 pengelompokan pendidikan terakhir responden dapat diketahui bahwa dari 97 orang responden yang tingkat pendidikan terakhirnya merupakan SMA. Sedangkan D-III berjumlah 3 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut 4.4, berikut ini:

Gambar 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Teraki



Dari gambar 4.4 persentase karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat diketahui yaitu, 97% responden pendidikan terakhirnya SMA, manakala 3% responden pendidikan terakhirnya D-III.

Jadi dapat disimpulkan dari tabel 4.8 dan gambar 4.4 data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dari 100 orang responden, 97 dari nya merupakan lulusan SMA, manakala 3 dari nya lulusan D-III.

#### e. Angkatan

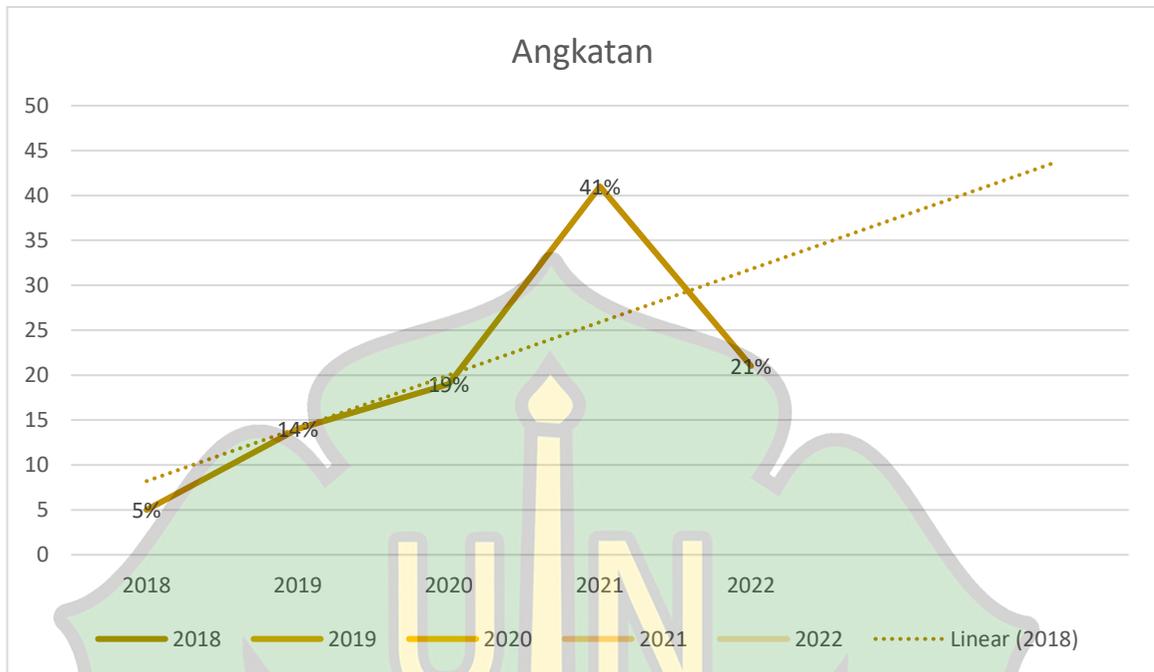
Tabel 4. 9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Angkatan

		Angkatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2018	5	5.0	5.0	5.0
	2019	14	14.0	14.0	19.0
	2020	19	19.0	19.0	38.0
	2021	41	41.0	41.0	79.0
	2022	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.9 pengelompokan responden berdasarkan Angkatan dapat diketahui bahwa, jumlah responden angkatan 2018 berjumlah 5 orang, angkatan 2019 berjumlah 14 orang, angkatan 2020 berjumlah 19 orang, angkatan 2021 berjumlah 41 orang, dan angkatan 2022 berjumlah 21 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut ini:

**Gambar 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Angkatan**



Dari gambar 4.5 di atas maka dapat diketahui responden yang tahun angkatan 2018 sebanyak 5%, responden yang angkatan tahun 2019 sebanyak 14%, responden yang angkatan tahun 2020 sebanyak 19%, responden yang angkatan tahun 2021 sebanyak 41%, dan responden tahun angkatan 2022 sebanyak 21%.

Jadi dari tabel 4.10 dan gambar 4.4 dapat disimpulkan bahwa responden yang sedikit berdasarkan angkatan tahun adalah pada tahun 2018 (5%), selanjutnya angkatan 2019 (14%), selanjutnya angkatan 2020 (19%) dan angkatan 2022, (21%) sedangkan jumlah responden yang paling banyak adalah responden angkatan 2021(41%).

## f. Pendapatan Perbulan

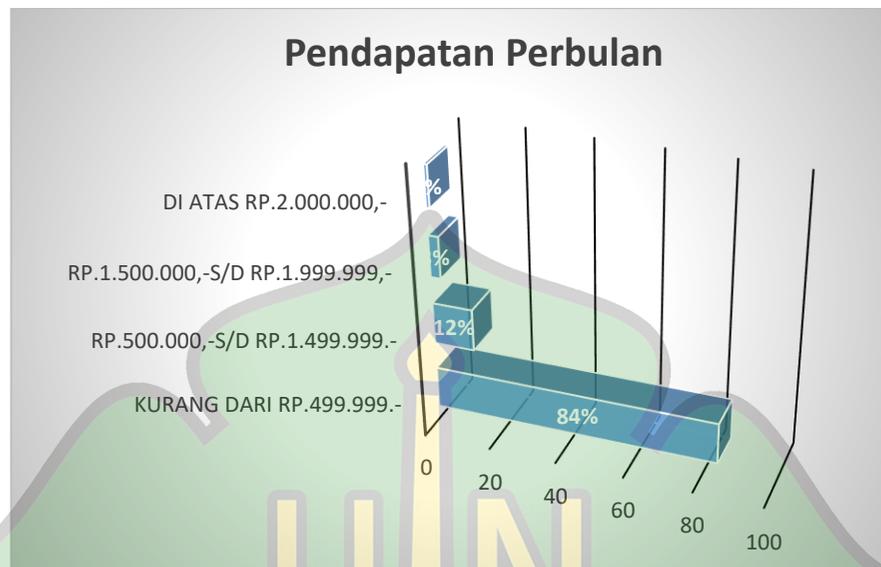
Tabel 4. 10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Pendapatan Perbulan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari Rp. 499.999,-	84	84.0	84.0	84.0
	Rp. 500.000,-s/d Rp. 1.499.999	12	12.0	12.0	96.0
	Rp. 1.500.000,-s/d Rp. 1.999.999,-	3	3.0	3.0	99.0
	Di atas Rp. 2.000.000,-	1	1.0	1.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

*Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023*

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan pendapatan perbulan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendapatan Kurang dari Rp. 499.999,- perbulan berjumlah 84 orang, berpendapatan Rp.500.000,- s/d Rp.1.499.999,- berjumlah 12 orang, berpendaptan Rp.1.500.000, -s/d Rp.1.999.999,- berjumlah 3 orang dan Di atas Rp.2.000.000,- perbulan berjumlah 1 orang. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada gambar 4.6 berikut ini:

**Gambar 4. 6 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan**



Dari gambar 4.6 di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan pendapatan perbulan yaitu, responden yang berpendapatan kurang dari Rp.499.999,- perbulan 84% orang, berpendapatan Rp.500.000, s/d Rp, 1.499.999,- perbulan 12%, dan berpendapatan Rp.1.500.000, s/d Rp.1.999.999,- sebanyak 3%, dan Di atas Rp.2.000.000, perbulan 1%.

Dari penjelasan tabel tabel.4.10 dan gambar 4.6 dapat di simpulkan pendapatan perbulan responden yang paling dominan adalah kurang dari Rp.499.000,- perbulan sebanyak 84 orang, serta yang berpendapatan di atas Rp.2.000.000,- perbulan merupakan responden yang paling sedikit sebanyak 1 orang dalam penelitian ini.

**g. Aktivitas berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

Tabel 4. 11 Pengelompokan berdasarkan aktivitas berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

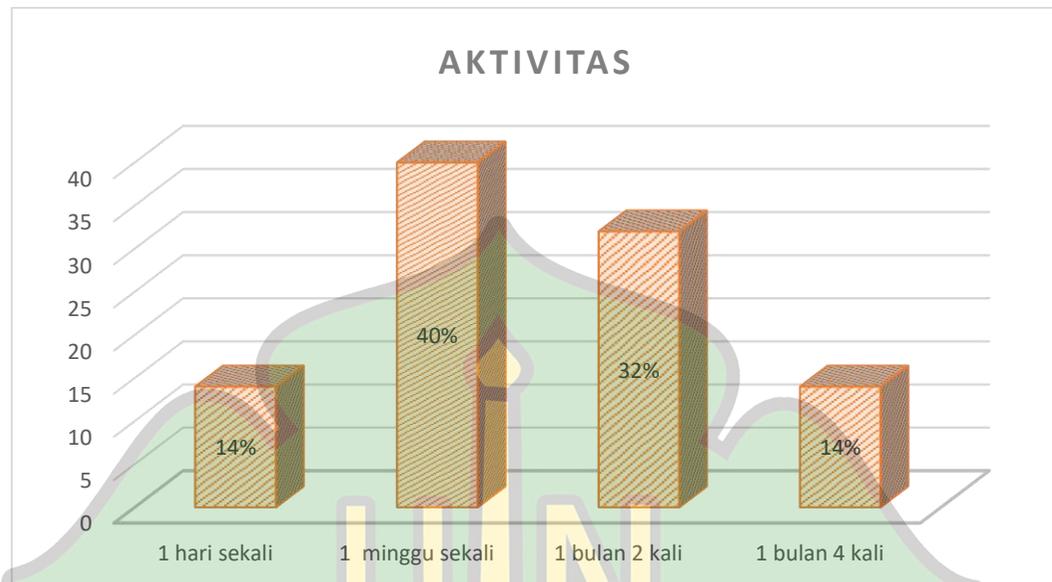
Aktivitas berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 hari sekali	14	14.0	14.0	14.0
	1 minggu sekali	40	40.0	40.0	54.0
	1 bulan 2 kali	32	32.0	32.0	86.0
	1 bulan 4 kali	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data Kuesioner telah diolah pada tahun 2023*

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan aktivitas mahasiswa yang berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dapat di ketahui bahwa, responden yang berkunjung 1 hari sekali sebanyak 14 orang, 1 minggu sekali sebanyak 40 orang, 1 bulan 2 kali sebanyak 32 orang, dan 1 bulan 4 kali sebanyak 14 orang.

Dari penjelasan tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa aktivitas responden yang paling dominan adalah 1 minggu sekali yaitu sebanyak 40 orang, manakala yang paling sedikit adalah 1 hari sekali dan 1 bulan 4 kali yaitu sebanyak 14 orang. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar 4.7 berikut ini:

**Gambar 4. 7 Persentase Responden berdasarkan Aktivitas berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry**



Dari gambar 4.8 di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan aktivitas berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, yaitu responden yang berkunjung 1 hari sekali sebanyak 14%, 1 minggu sekali sebanyak 40%, 1 bulan 2 kali sebanyak 32%, dan 1 bulan 4 kali sebanyak 14%.

Jadi berdasarkan gambar 4.8. dapat disimpulkan bahwa aktivitas responden yang paling dominan adalah 1 minggu sekali yaitu sebanyak 40%, manakala yang paling sedikit adalah 1 hari sekali dan 1 bulan 4 kali yaitu sebanyak 14%.

### **C. Pengolahan Data**

Pengujian kuesioner tentang Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas UIN Ar-Raniry, mencakup tanggapan responden dan Uji Skala Likert, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Dan Uji Heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah

mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 26 for Windows*.

## 1. Tanggapan Responden Dan Uji Skala Likert Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Variabel X)

### a. Tanggapan responden terhadap Pengaruh Pengelolaan UPT

#### Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Variabel X)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada bulan April 2023 di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Maka peneliti akan menganalisis Pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

No.	Pengelolaan Perpustakaan (X)	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Ketersediaan buku	4	4,0	4	4,0	8	8,0	42	42,0	42,0	42,0
2.	Persyaratan pelayanan	1	1,0	7	7,0	20	20,0	41	41,0	31	31,0
3.	Kejelasan petugas	1	1,0	4	4,0	13	13,0	46	46,0	36	36,0
4.	<i>Affect of Service</i>	1	1,0	1	1,0	25	25,0	38	38,0	35	35,0
5.	<i>Information Control</i>	1	1,0	3	3,0	10	10,0	42	42,0	44	44,0

6.	Kesopanan dan Keramahan	2	2,0	3	3,0	27	27,0	35	35,0	33	33,0
----	-------------------------------	---	-----	---	-----	----	------	----	------	----	------

Tabel 4.12 di atas menunjukkan hasil jawaban responden terhadap variable Pengelolaan Perpustakaan dengan kuesioner yang pernyataan menunjukkan pada indikator Ketersediaan buku, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas, *Affect of Service*, dan Kesopanan dan Keramahan. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju sebesar 1,6% hasil dari (STS)  $(4 + 1 + 1 + 1 + 1 + 2) = 10 : 6 = 1,6\%$ ), tidak setuju sebesar 3,6% yaitu hasil penjumlahan (TS)  $(4 + 7 + 4 + 1 + 3 + 3) = 22 : 6 = 3,6\%$ , kurang setuju sebesar 17,2% yaitu hasil dari penjumlahan (KS)  $(8 + 20 + 13 + 25 + 10 + 27) = 103 : 6 = 17,2\%$ ), setuju sebesar 40,7% yaitu hasil dari penjumlahan setuju (S)  $(42 + 41 + 46 + 38 + 42 + 35) = 244 : 6 = 40,7\%$ ), dan sangat setuju sebesar 36,8% yaitu hasil dari penjumlahan (SS)  $(42 + 31 + 36 + 35 + 44 + 33) = 221 : 6 = 36,8\%$ .

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori sangat tidak setuju kamudian kategori tidak setuju, selanjutnya diikuti oleh kategori kurang setuju, dan sangat setuju, jawaban responden yang paling tertinggi adalah adalah kategori setuju.

Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap Pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Pernyataan “Ketersediaan buku yang dilakukan oleh pihak perpustakaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (4%), tidak setuju sebanyak 4 orang (4%), kurang setuju

sebanyak 8 orang (8%), setuju sebanyak 42 orang (42%), dan sangat setuju sebanyak 42 orang (42%).

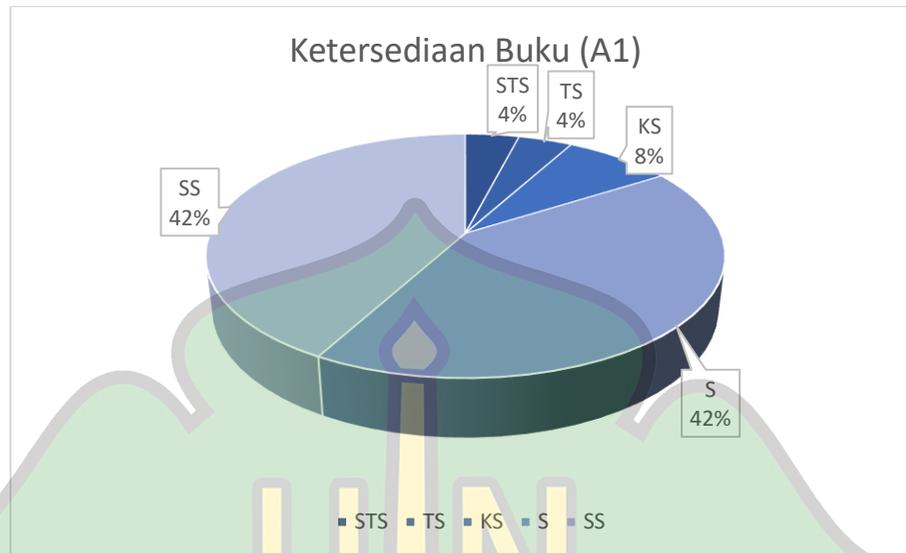
1. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh, setuju Ketersediaan buku yang dilakukan oleh pihak perpustakaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa karna, jawaban responden yang tertinggi 42% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.13 dan gambar 4.8 berikut ini:

Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan buku

A1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	4	4.0	4.0	8.0
	KS	8	8.0	8.0	16.0
	S	42	42.0	42.0	58.0
	SS	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26

**Gambar 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan buku**



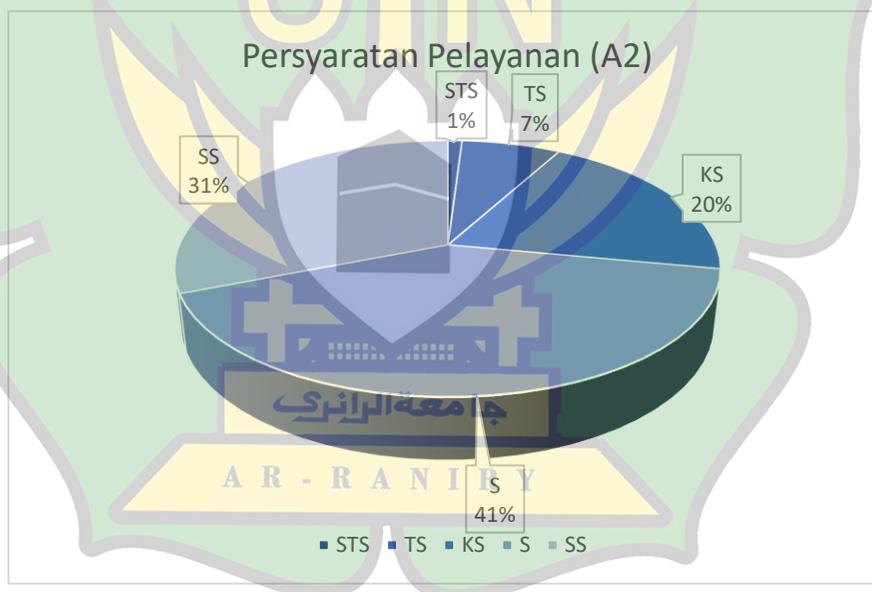
2. Pernyataan “Persyaratan Pelayanan yang ditetapkan petugas dalam proses pendataan mahasiswa/i jelas”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), tidak setuju sebanyak 7 orang (7%), kurang setuju sebanyak 20 orang (20%), setuju sebanyak 41 orang (41%), dan sangat setuju sebanyak 31 orang (31%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh setuju, bahwa Persyaratan Pelayanan yang ditetapkan petugas dalam proses pendataan mahasiswa/i jelas, karna 41% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.14 dan gambar 4.9 berikut ini:

Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

A2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	7	7.0	7.0	8.0
	KS	20	20.0	20.0	28.0
	S	41	41.0	41.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26

Gambar 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan



3. Pernyataan “Mahasiswa yakin dengan kejelasan petugas dalam pengelolaan perpustakaan memberikan layanan” responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), tidak setuju sebanyak 4 orang (4%), kurang setuju sebanyak 13 orang (13%), setuju 46 orang (46%), dan sangat setuju sebanyak 36 orang (36%), Berdasarkan

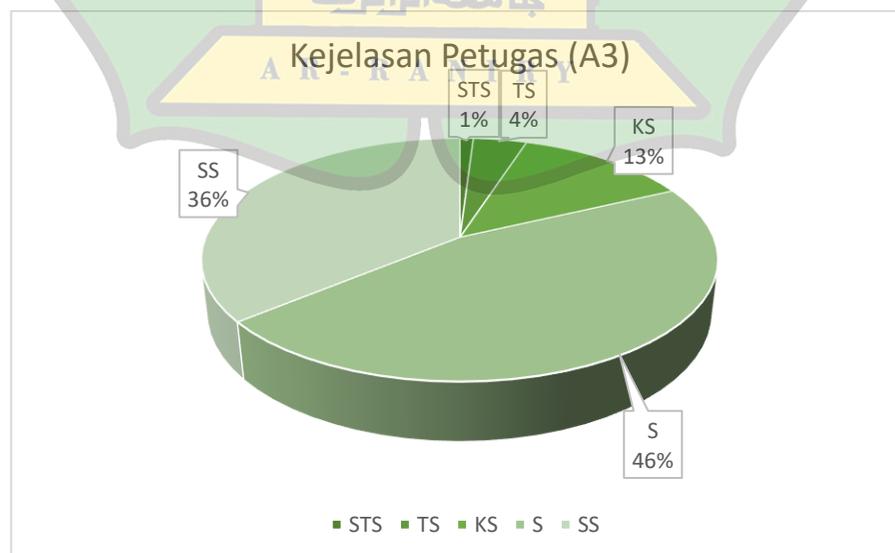
jawaban responden Mahasiswa Fakultas Dakwah dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yakin dengan kejelasan petugas dalam pengelolaan perpustakaan memberikan layanan karena 46% mahasiswa menjawab dengan setuju. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 4.15 dan gambar 4.10 berikut ini:

Tabel 4. 15 Tanggapan Responden terhadap Kejelasan Petugas

A3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	4	4.0	4.0	5.0
	KS	13	13.0	13.0	18.0
	S	46	46.0	46.0	64.0
	SS	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26

Gambar 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Petugas



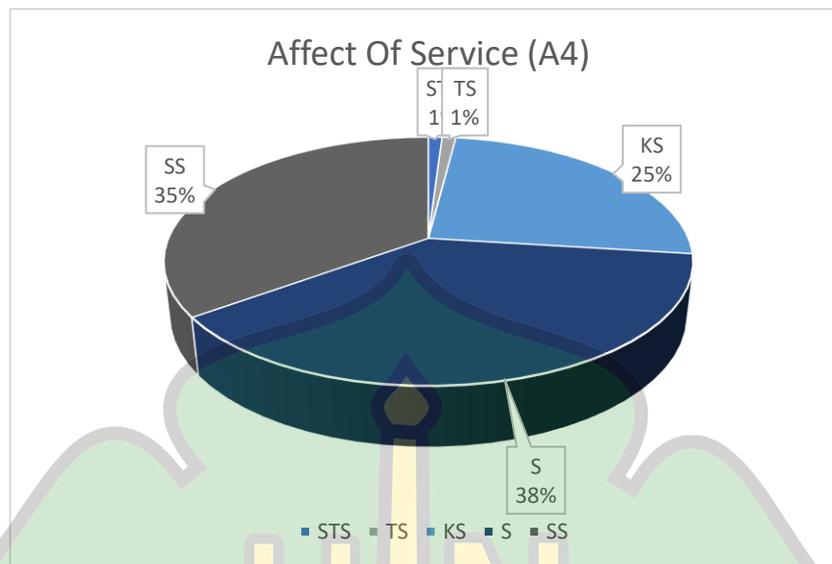
4. Pernyataan “Mahasiswa berpuas hati dengan *Affect of Service* yang diberikan di perpustakaan UIN Ar-Raniry”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), tidak setuju 1 orang (1%), kurang setuju sebanyak 25 orang (25%), setuju sebanyak 38 orang (38%), dan sangat setuju sebanyak 35 orang (35%), Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa fakultas dakwah setuju dengan pernyataan Mahasiswa berpuas hati dengan *Affect of Service* yang diberikan di perpustakaan UIN Ar-Raniry karna 38% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.16 dan gambar 4.11 berikut ini:

Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap *Affect Of Service*

		A4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	1	1.0	1.0	2.0
	KS	25	25.0	25.0	27.0
	S	38	38.0	38.0	65.0
	SS	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26

**Gambar 4. 11** Tanggapan Responden Terhadap *Affect Of Service*

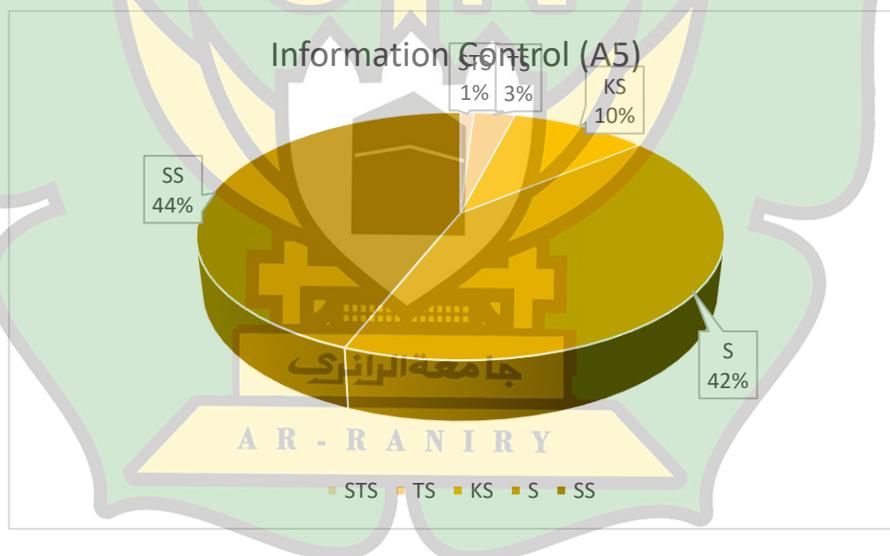


5. Pernyataan “*Information Control* yang disampaikan melalui website perpustakaan UIN Ar-Raniry memudahkan pengguna dalam mencapai informasi terkini tentang perpustakaan”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), tidak setuju 3 orang (3%), kurang setuju sebanyak 10 orang (10%), setuju sebanyak 42 orang (42%), dan sangat setuju sebanyak 44 orang (44%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa fakultas dakwah setuju dengan pernyataan Mahasiswa berpuas hati dengan *Information Control* yang disampaikan melalui website perpustakaan UIN Ar-Raniry memudahkan pengguna dalam mencapai informasi terkini tentang perpustakaan karna 44% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.17 dan gambar 4.12 berikut ini:

Tabel 4. 17 Tanggapan Responden terhadap *Information Control*

		A5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.0	3.0	4.0
	KS	10	10.0	10.0	14.0
	S	42	42.0	42.0	56.0
	SS	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26

Gambar 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap *Information Control*

6. Pernyataan “Kesopanan dan Keramahan petugas sudah sesuai dengan harapan mahasiswa/i”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%), tidak setuju 3 orang (3%), kurang setuju sebanyak 27 orang (27%), setuju sebanyak 35 orang (35%), sangat setuju sebanyak 33 orang (33%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat

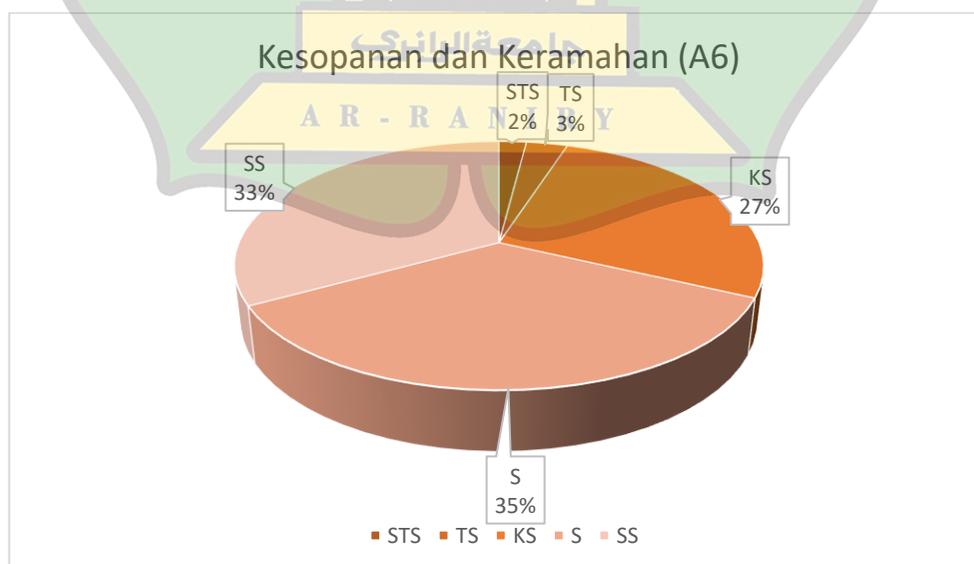
disimpulkan bahwa mahasiswa fakultas dakwah setuju dengan pernyataan Kesopanan dan Keramahan petugas sudah sesuai dengan harapan mahasiswa/i karna 35% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.18 dan gambar 4.13 berikut ini:

Tabel 4. 18 Tanggapan Responden terhadap Kesopanan dan Keramahan

A6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	3	3.0	3.0	5.0
	KS	27	27.0	27.0	32.0
	S	35	35.0	35.0	67.0
	SS	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20

Gambar 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan



**b. Uji Skala Likert Variabel Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Variabel X)**

**1. Ketersediaan Buku**

Tabel 4. 19 Perhitungan Skala Likert Ketersediaan buku

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	4	$1 \times 4 = 4$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	4	$2 \times 4 = 8$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	8	$3 \times 8 = 24$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	42	$4 \times 42 = 168$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	42	$5 \times 42 = 210$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 414</b>					

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

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

Dimana: Total skor = 414

$Y = 5 \times 100 = 500$

Maka

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

=  $414 : 500 \times 100 = 82,8\%$  (Kategori Sangat Setuju)

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa **Ketersediaan buku** yang dilakukan oleh pihak perpustakaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa

## 2. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4. 20 Perhitungan Skala Likert Persyaratan Pelayanan

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	1	$1 \times 1 = 1$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	7	$2 \times 7 = 14$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	20	$3 \times 20 = 60$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	41	$4 \times 41 = 164$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	31	$5 \times 31 = 155$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 394</b>					

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

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

$$\text{Dimana: Total skor} = 394$$

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

Maka

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

$$= \frac{394}{500} \times 100 = 78,8\% \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa **Persyaratan pelayanan** yang ditetapkan petugas dalam proses pendataan mahasiswa/i jelas.

### 3. Kejelasan Petugas

Tabel 4. 21 Perhitungan Skala Likert Kejelasan Petugas

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	1	$1 \times 1 = 1$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	4	$2 \times 4 = 8$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	13	$3 \times 13 = 39$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	46	$4 \times 46 = 184$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	36	$5 \times 36 = 180$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 412</b>					

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

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

$$\text{Dimana: Total skor} = 412$$

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

Maka

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

$$= \frac{412}{500} \times 100 = 82,4\% \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Mahasiswa/i yakin dengan **kejelasan petugas** dalam pengelolaan perpustakaan memberikan layanan.

#### 4. *Affect Of Service*

Tabel 4. 22 Perhitungan Skala Likert *Affect of Service*

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	1	$1 \times 1 = 1$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	1	$2 \times 1 = 2$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	25	$3 \times 25 = 75$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	38	$4 \times 38 = 152$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	35	$5 \times 35 = 175$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 405</b>					

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

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

Dimana: Total skor = 405

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

Maka

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

$$= \frac{405}{500} \times 100 = 81\% \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Mahasiswa/i berpuas hati dengan *Affect of service* yang diberikan di perpustakaan UIN Ar-Raniry.

### 5. Information Control

Tabel 4. 23 Perhitungan Skala Likert *Information Control*

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	2	$1 \times 2 = 2$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	9	$2 \times 9 = 18$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	20	$3 \times 20 = 60$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	23	$4 \times 23 = 92$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	46	$5 \times 46 = 230$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 402</b>					

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

$$\text{Indeks \%} = \frac{\text{total Skor}}{X} \times 100$$

Dimana: Total skor = 402

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

Maka

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

$$= \frac{402}{500} \times 100 = 80,4\% \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa *Information Control* yang disampaikan melalui Website perpustakaan UIN Ar-Raniry memudahkan pengguna dalam mencari informasi terkini tentang perpustakaan.

## 6. Kesopanan dan Keramahan

Tabel 4. 24 Perhitungan Skala Likert Kesopanan dan Keramahan

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	3	$1 \times 3 = 3$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	1	$2 \times 1 = 2$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	3	$3 \times 3 = 9$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	44	$4 \times 44 = 176$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	49	$5 \times 49 = 245$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 435</b>					

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

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

$$\text{Dimana: Total skor} = 435$$

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

Maka

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

$$= \frac{435}{500} \times 100 = 87\% \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa **Kesopanan dan keramahan** petugas sudah sesuai dengan harapan mahasiswa/i.

Tabel 4. 25 Perhitungan Skala Likert Variabel Pengelolaan Perpustakaan

No	Pengelolaan Perpustakaan	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Persentase	Kategori
1	<b>Ketersediaan buku</b> yang dilakukan oleh pihak perpustakaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa.	4	8	24	168	210	414	82,8%	Sangat setuju
2	<b>Persyaratan pelayanan</b> yang ditetapkan petugas dalam proses pendataan mahasiswa/i jelas	1	14	60	164	155	394	78,8%	Setuju
3	Mahasiswa/i yakin dengan <b>kejelasan petugas</b> dalam pengelolaan perpustakaan memberikan layanan	1	8	39	184	180	412	82,4%	Sangat setuju

4	Mahasiswa/i berpuas hati dengan <i>Affect of service</i> yang diberikan di perpustakaan UIN Ar-Raniry.	1	2	75	152	175	405	81%	Sangat setuju
5	<i>Information Control</i> yang disampaikan melalui Website perpustakaan UIN Ar-Raniry memudahkan pengguna dalam mencari informasi terkini tentang perpustakaan	2	18	60	92	230	402	80,4%	Sangat setuju
6	<b>Kesopanan dan keramahan</b> petugas sudah sesuai dengan harapan mahasiswa/i.	3	2	9	176	245	435	87%	Sangat setuju

## 2. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kepuasan Mahasiswa

### Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry (variabel Y)

#### a. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas

#### Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry (Variabel Y)

Tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang di jelaskan melalui enam indikator, yaitu: Kedisiplinan pustakawan, Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, Informasi *Up to Date*, Cepat tanggap, Memuaskan mahasiswa dan Kenyamanan pelayanan. Maka peneliti akan menganalisis Pengaruh Pengelolaan Perpustakaan dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 4. 26 Tanggapan responden terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi (Y)

No.	Kepuasan Mahasiswa (Y)	STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Kedisiplinan Pustakawan	1	1,0	1	1,0	5	5,0	30	30,0	63	63,0
2.	Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	5	5,0	1	1,0	6	6,0	33	33,0	55	55,0
3.	Informasi <i>Up to Date</i>	9	9,0	10	10,0	17	17,0	27	27,0	37	37,0
4.	Cepat Tanggap	3	3,0	0	0	11	11,0	39	39,0	47	47,0
5.	Memuaskan Mahasiswa	2	2,0	9	9,0	20	20,0	23	23,0	46	46,0

6.	Kenyamanan Pelayanan	3	3,0	1	1,0	3	3,0	44	44,0	49	49,0
----	----------------------	---	-----	---	-----	---	-----	----	------	----	------

Tabel 4.26 di atas menunjukkan hasil jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa dengan kuesioner yang pernyataan menunjukkan pada indikator Kedisiplinan Pustakawan, Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, Informasi *Up to Date*, Cepat tanggap, Memuaskan mahasiswa, Kenyamanan Pelayanan. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju sebesar 3,8% hasil dari (STS) ( $1 + 5 + 9 + 3 + 2 + 3 = 23 : 6 = 3,8\%$ ), tidak setuju sebesar 3,7% yaitu hasil penjumlahan (TS) ( $1 + 1 + 10 + 0 + 9 + 1 = 22 : 6 = 3,7\%$ ), kurang setuju sebesar 10,3% yaitu hasil dari penjumlahan (KS) ( $5 + 6 + 17 + 11 + 20 + 3 = 62 : 6 = 10,3\%$ ), setuju sebesar 32,7% yaitu hasil dari penjumlahan setuju (S) ( $30 + 33 + 27 + 39 + 23 + 44 = 196 : 6 = 32,7\%$ ), dan sangat setuju sebesar 49,5% yaitu hasil dari penjumlahan (SS) ( $63 + 55 + 37 + 47 + 46 + 49 = 297 : 6 = 49,5\%$ ).

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori tidak setuju kemudian kategori sangat tidak setuju, selanjutnya diikuti oleh kategori kurang setuju, dan setuju, jawaban responden yang paling tertinggi adalah adalah kategori sangat setuju.

Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

1. Pernyataan “Kedisiplinan pustakawan dalam melakukan pemantauan dan pengawasan pelaksanaan tugas”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), kurang

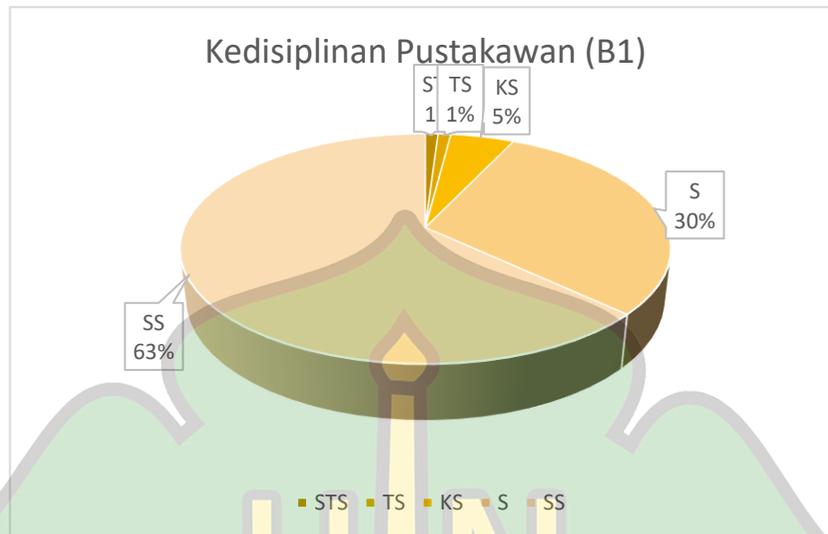
setuju sebanyak 5 orang (5%), setuju sebanyak 30 orang (30%), dan sangat setuju sebanyak 63 orang (63%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh, setuju Kedisiplinan pustakawan dalam melakukan pemantauan dan pengawasan pelaksanaan tugas karna, jawaban responden yang tertinggi 63% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.27 dan gambar 4.14 berikut ini:

Tabel 4. 27 Tanggapan Responden terhadap Kedisiplinan Pustakawan

<b>B1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	1	1.0	1.0	2.0
	KS	5	5.0	5.0	7.0
	S	30	30.0	30.0	37.0
	SS	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023

**Gambar 4. 14 Tanggapan Responden terhadap Kedisiplinan Pustakawan**



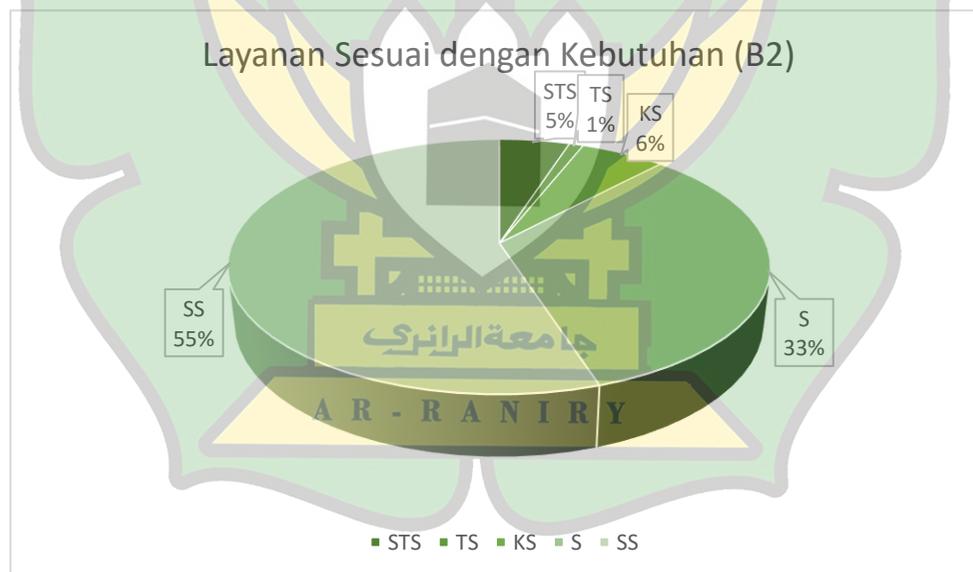
2. Pernyataan “Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam ketersediaan komputer untuk menunjang proses penelusuran informasi pengguna sudah memadai di perpustakaan UIN Ar-Raniry”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (5%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), kurang setuju sebanyak 6 orang (6%), setuju sebanyak 33 orang (33%), dan sangat setuju sebanyak 55 orang (55%), Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh, setuju Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam ketersediaan komputer untuk menunjang proses penelusuran informasi pengguna sudah memadai di perpustakaan UIN Ar-Raniry karna, jawaban responden yang tertinggi 55% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.28 dan gambar 4.15 berikut ini:

Tabel 4. 28 Tanggapan Responden terhadap Layanan Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa

<b>B2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	1	1.0	1.0	6.0
	KS	6	6.0	6.0	12.0
	S	33	33.0	33.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023

Gambar 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Layanan sesuai dengan Kebutuhan



3. Pernyataan “Informasi *Up to Date*, mahasiswa bisa dengan mudah mendownload koleksi skripsi yang ada di web (repository) UIN Ar-Raniry sesuai dengan kebutuhan mahasiswa”. Responden yang menjawab sangat

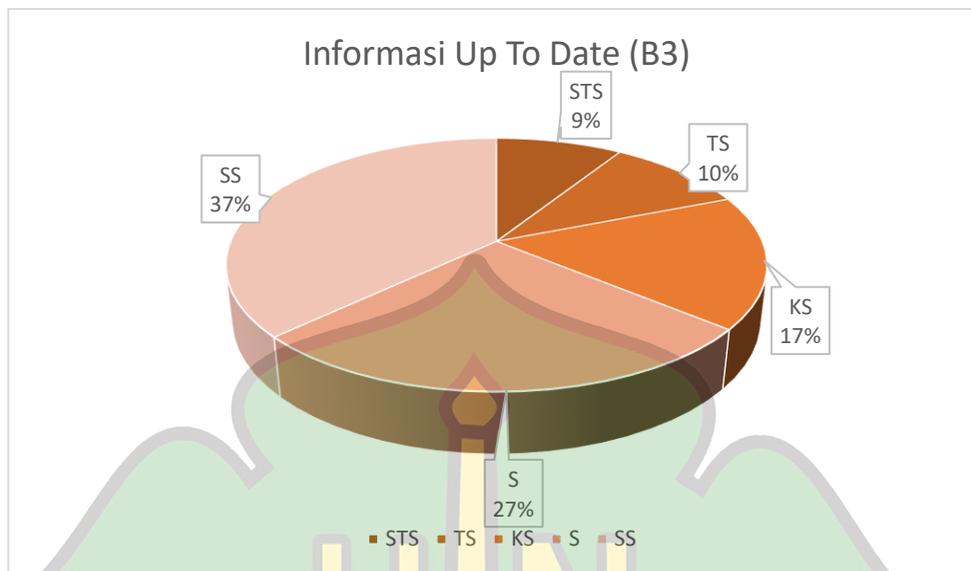
tidak setuju sebanyak 9 orang (9%), tidak setuju sebanyak 10 orang (10%), kurang setuju sebanyak 17 orang (17%), setuju sebanyak 27 orang (27%), dan sangat setuju sebanyak 37 orang (37%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh, setuju Informasi *Up to Date*, mahasiswa bisa dengan mudah mendownload koleksi skripsi yang ada di web (repository) UIN Ar-Raniry sesuai dengan kebutuhan mahasiswa karna, jawaban responden yang tertinggi 37% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.29 dan gambar 4.16 berikut ini:

Tabel 4. 29 Tanggapan Responden terhadap Informasi *Up to Date*

<b>B3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	10	10.0	10.0	19.0
	KS	17	17.0	17.0	36.0
	S	27	27.0	27.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023

**Gambar 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Informasi *Up to Date***



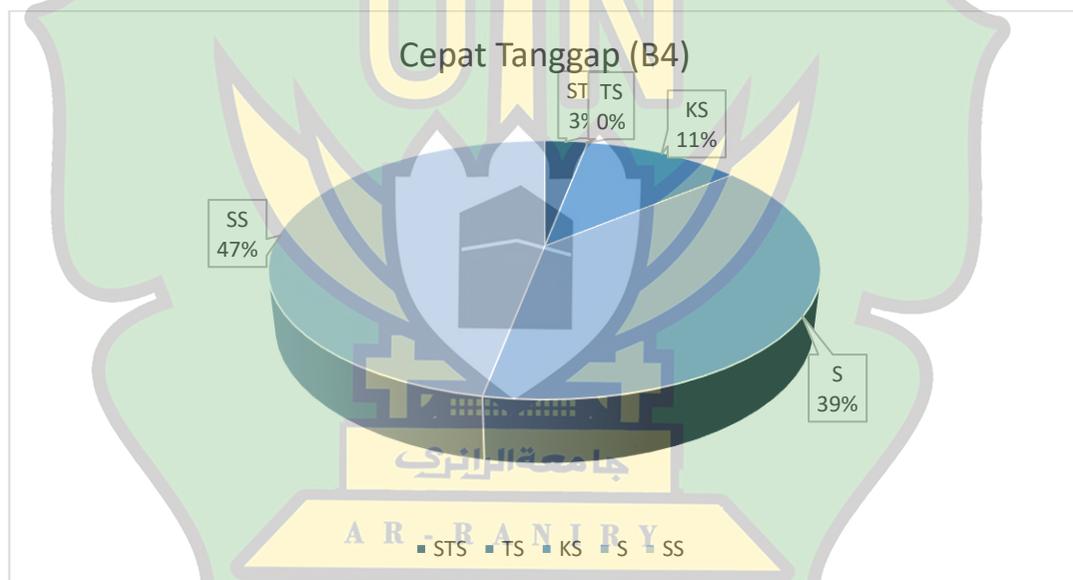
4. Pernyataan “Pengelola Perpustakaan cepat tanggap dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami mahasiswa”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3%), tidak setuju tiada orang (0%), kurang setuju sebanyak 11 orang (11%), setuju sebanyak 39 orang (39%), dan sangat setuju sebanyak 47 orang (47%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh, setuju Pengelola perpustakaan cepat tanggap dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami mahasiswa karna, jawaban responden yang tertinggi 47% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.30 dan gambar 4.17 berikut ini:

Tabel 4. 30 Tanggapan Responden terhadap Cepat Tanggap

<b>B4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	11	11.0	11.0	14.0
	S	39	39.0	39.0	53.0
	SS	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023

Gambar 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Cepat Tanggap



5. Pernyataan “Pustakawan selalu bersikap sabar dan sopan agar dapat memuaskan mahasiswa dalam melayani mahasiswa agar dapat memuaskan mahasiswa”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%), tidak setuju sebanyak 9 orang (9%), kurang setuju sebanyak 20 orang (20%), setuju sebanyak 23 orang (23%), dan sangat setuju sebanyak 46 orang (46%). Maka berdasarkan hasil jawaban

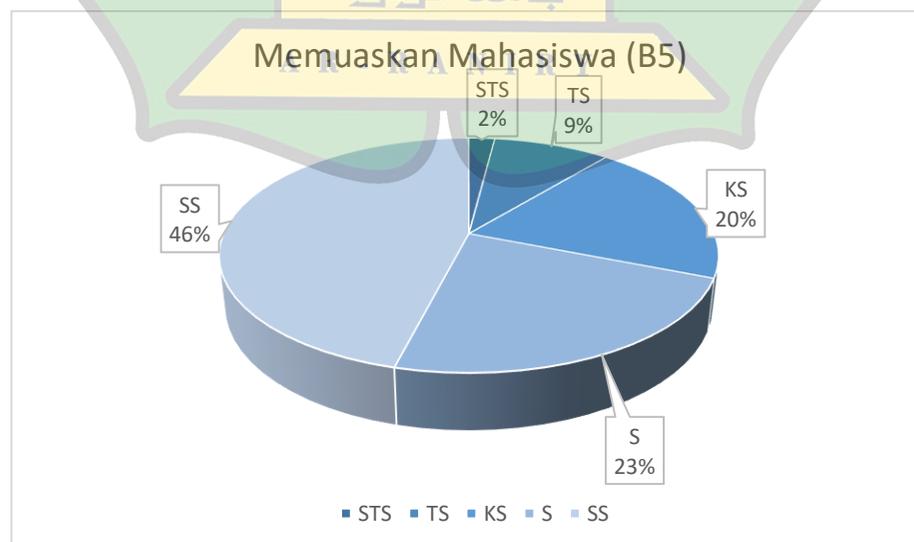
responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh, setuju Pustakawan selalu bersikap sabar dan sopan agar dapat memuaskan mahasiswa dalam melayani mahasiswa agar dapat memuaskan mahasiswa karna, jawaban responden yang tertinggi 46% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.31 dan gambar 4.18 berikut ini:

Tabel 4. 31 Tanggapan Responden terhadap Memuaskan Mahasiswa

		<b>B5</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	9	9.0	9.0	11.0
	KS	20	20.0	20.0	31.0
	S	23	23.0	23.0	54.0
	SS	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023

Gambar 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Memuaskan Mahasiswa

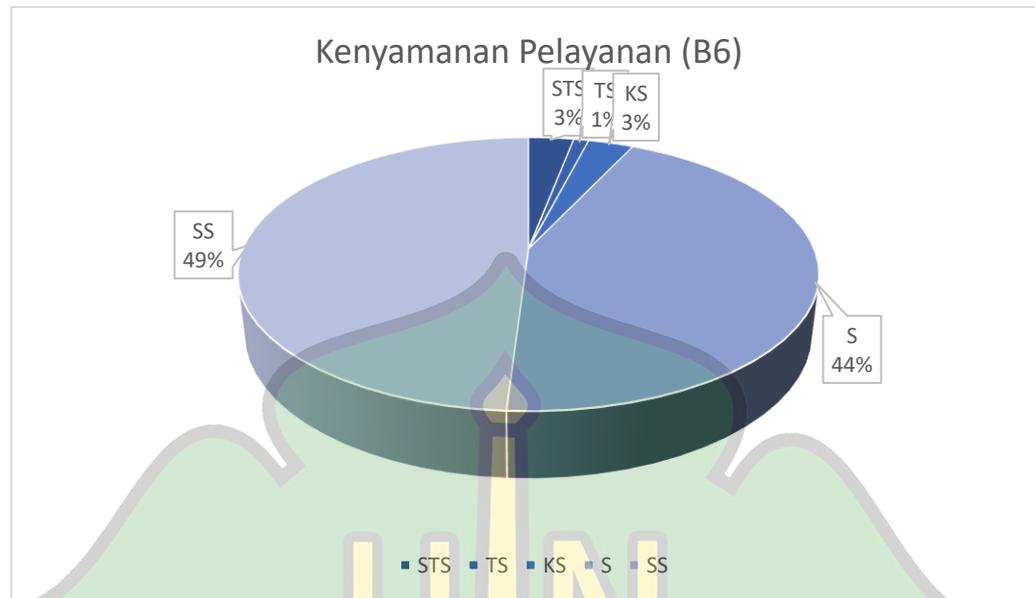


6. Pernyataan “Kenyamanan pelayanan petugas perpustakaan terhadap mahasiswa sangat baik”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), kurang setuju sebanyak 3 orang (3%), setuju sebanyak 44 orang (44%), dan sangat setuju sebanyak 49 orang (49%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh, setuju Kenyamanan pelayanan petugas perpustakaan terhadap mahasiswa sangat baik karna, jawaban responden yang tertinggi 49% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.32 dan gambar 4.19 berikut ini:

Tabel 4. 32 Tanggapan Responen terhadap Kenyamanan Pelayanan

B6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	1	1.0	1.0	4.0
	KS	3	3.0	3.0	7.0
	S	44	44.0	44.0	51.0
	SS	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data Kuesioner telah diolah tahun 2023*

**Gambar 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Pelayanan**

**b. Uji Skala Likert Variabel Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi (Y)**

**1. Kedisiplinan Pustakawan**

Tabel 4. 33 Perhitungan Skala Likert Kedisiplinan Pustakawan

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	1	$1 \times 1 = 1$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	1	$2 \times 1 = 2$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	5	$3 \times 5 = 15$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	30	$4 \times 30 = 120$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	63	$5 \times 63 = 315$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 453</b>					

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

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

Dimana: Total skor = 453

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

Maka

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

$$= 453 : 500 \times 100 = 90,6\% \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa **Kedisiplinan Pustakawan** dalam melakukan pemantauan dan pengawasan pelaksanaan tugas.

## 2. Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i

Tabel 4. 34 Perhitungan Skala Likert Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	5	$1 \times 5 = 5$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	1	$2 \times 1 = 2$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	6	$3 \times 6 = 18$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	33	$4 \times 33 = 132$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	55	$5 \times 55 = 275$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 432</b>					

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

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

Dimana: Total skor = 432

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

Maka

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

$$= 432: 500 \times 100 = 86,4\% \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa **Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i** dalam ketersediaan komputer untuk menunjang proses penelusuran informasi pengguna sudah memadai di perpustakaan UIN Ar-Raniry

### 3. Informasi *Up to date*

Tabel 4. 35 Perhitungan Skala Likert Informasi Up to date

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	9	$1 \times 9 = 9$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	10	$2 \times 10 = 20$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	17	$3 \times 17 = 51$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	27	$4 \times 27 = 108$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	37	$5 \times 37 = 185$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 373</b>					

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

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

Dimana: Total skor = 373

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

Maka

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

$$= 373 : 500 \times 100 = 74,6\% \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden setuju bahwa **Informasi Up to date**, mahasiswa/i bisa dengan mudah mendownload koleksi skripsi yang ada di web (repository) UIN Ar-Raniry sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i.

#### 4. Cepat Tanggap

Tabel 4. 36 Perhitungan Skala Likert Cepat Tanggap

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	3	$1 \times 3 = 3$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	11	$3 \times 11 = 33$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	39	$4 \times 39 = 156$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	47	$5 \times 47 = 235$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 427</b>					

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

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

Dimana: Total skor = 427

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

Maka

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

$$= 427 : 500 \times 100 = 85,4\% \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Pengelola perpustakaan **cepat tanggap** dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami mahasiswa.

### 5. Memuaskan Mahasiswa

Tabel 4. 37 Perhitungan Skala Likert Memuaskan Mahasiswa

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	2	$1 \times 2 = 2$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	9	$2 \times 9 = 18$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	20	$3 \times 20 = 60$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	23	$4 \times 23 = 92$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	46	$5 \times 46 = 230$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 402</b>					

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

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

Dimana: Total skor = 402

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

Maka

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

$$= 402 : 500 \times 100 = 80,4\% \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Pustakawan selalu bersikap sabar dan sopan agar dapat **memuaskan mahasiswa** dalam melayani mahasiswa agar dapat memuaskan mahasiwa.

## 6. Kenyamanan Pelayanan

Tabel 4. 38 Perhitungan Skala Likert Kenyamanan Pelayanan

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	3	$1 \times 3 = 3$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	1	$2 \times 1 = 2$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	3	$3 \times 3 = 9$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	44	$4 \times 44 = 176$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	49	$5 \times 49 = 245$	80% - 100%	Sangat Setuju
<b>Sekor Total = 435</b>					

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

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

Dimana: Total skor = 435

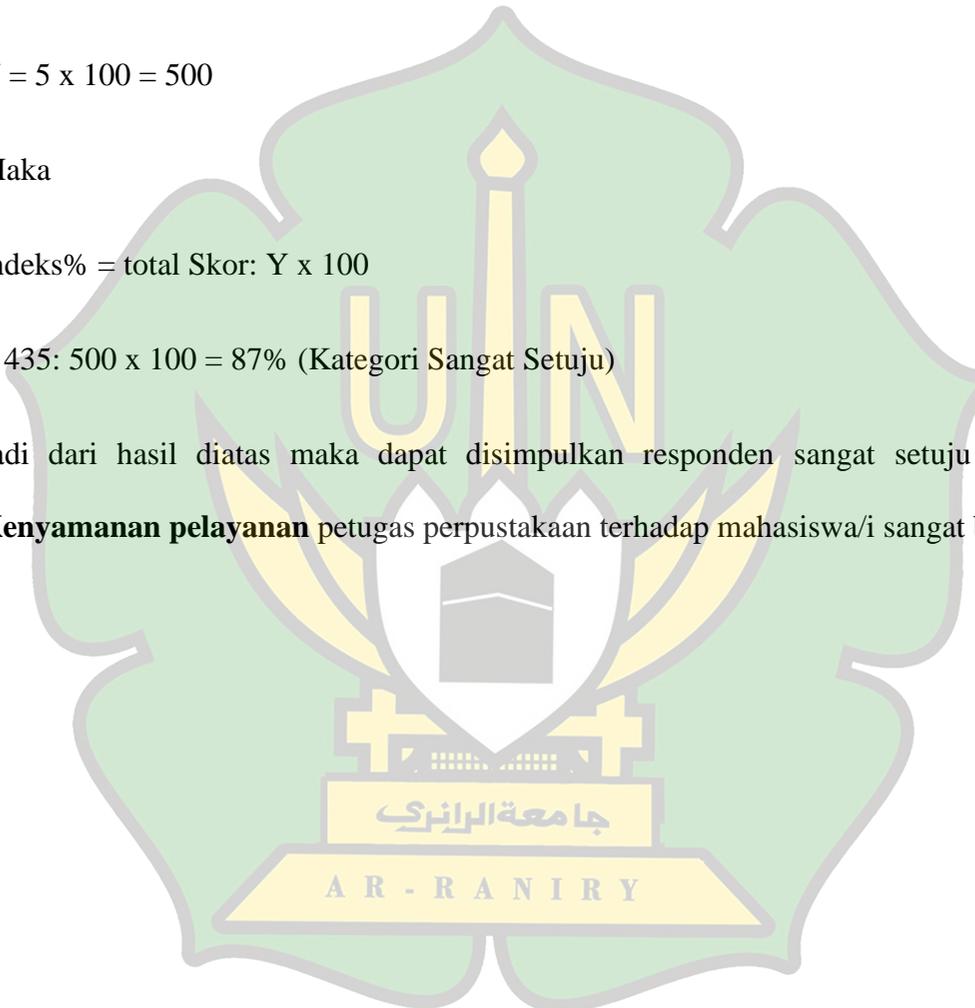
$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

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

$$= 435 : 500 \times 100 = 87\% \text{ (Kategori Sangat Setuju)}$$

Jadi dari hasil diatas maka dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa **Kenyamanan pelayanan** petugas perpustakaan terhadap mahasiswa/i sangat baik.



Tabel 4. 39 Perhitungan Skala Likert Variabel Kepuasan Mahasiswa

No	Kepuasan Mahasiswa	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Persentase	Kategori
1	<b>Kedisiplinan Pustakawan</b> dalam melakukan pemantauan dan pengawasan pelaksanaan tugas.	1	2	15	120	315	453	90,6%	Sangat setuju
2	<b>Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i</b> dalam ketersediaan komputer untuk menunjang proses penelusuran informasi pengguna sudah memadai di perpustakaan UIN Ar-Raniry.	5	2	18	132	275	432	86,4%	Sangat Setuju
3	<b>Informasi <i>Up to date</i></b> , mahasiswa/i bisa dengan mudah mendownload koleksi skripsi yang ada di web (repository) UIN Ar-Raniry sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i	9	20	51	108	185	373	74,6%	Setuju
4	Pengelola perpustakaan <b>cepat tanggap</b> dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami mahasiswa	3	0	33	156	235	427	85,4%	Sangat Setuju

5	Pustakawan selalu bersikap sabar dan sopan agar dapat <b>memuaskan mahasiswa</b> dalam melayani mahasiswa agar dapat memuaskan mahasiswa	2	18	60	92	230	402	80,4%	Sangat setuju
6	<b>Kenyamanan pelayanan</b> petugas perpustakaan terhadap mahasiswa/i sangat baik	3	2	9	176	245	435	87%	Sangat setuju

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Dengan skor total pada tingkat signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Item dikatakan valid, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  item dikatakan tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.40 Berikut ini hasil uji validitas menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4. 40 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation	R tabel (Tarf Signifikan 5%)	Keterangan
X	A1	0,700	0.22410	<b>Valid</b>
	A2	0,748		
	A3	0,715		
	A4	0,747		
	A5	0,386		
	A6	0,693		
Y	B1	0,664	0.22410	<b>Valid</b>
	B2	0,658		
	B3	0,704		
	B4	0,640		
	B5	0,650		
	B6	0,725		

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26

Berdasarkan dari hasil uji validitas pada tabel 4.41 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dibandingkan nilai  $r_{tabel}$ , maka hasil uji validitas dapat dinyatakan valid dan penelitian dapat dilanjutkan.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan jawaban yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 26. Untuk melakukan uji Reliabilitas digunakan metode pengukuran Reliabilitas Cronbach Alpha, suatu instrument dapat dikatakan

reliable apabila nilai alpha lebih besar dari 0,06 dan sebaliknya. Berikut tabel 4.42 hasil uji Reliabilitas menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4. 41 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Realibilitas Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
X	6 Item Pernyataan	0,751	Reliable
Y	6 Item Pernyataan	0,744	Reliable

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26*

Dari tabel 4.42 Hasil uji reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa masing-masing nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,06 yang artinya bahwa semua variabel X dan Y adalah reliable.

### 3. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang dilakukan berdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal, jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.42 hasil uji normalitas menggunakan SPSS versi 26.

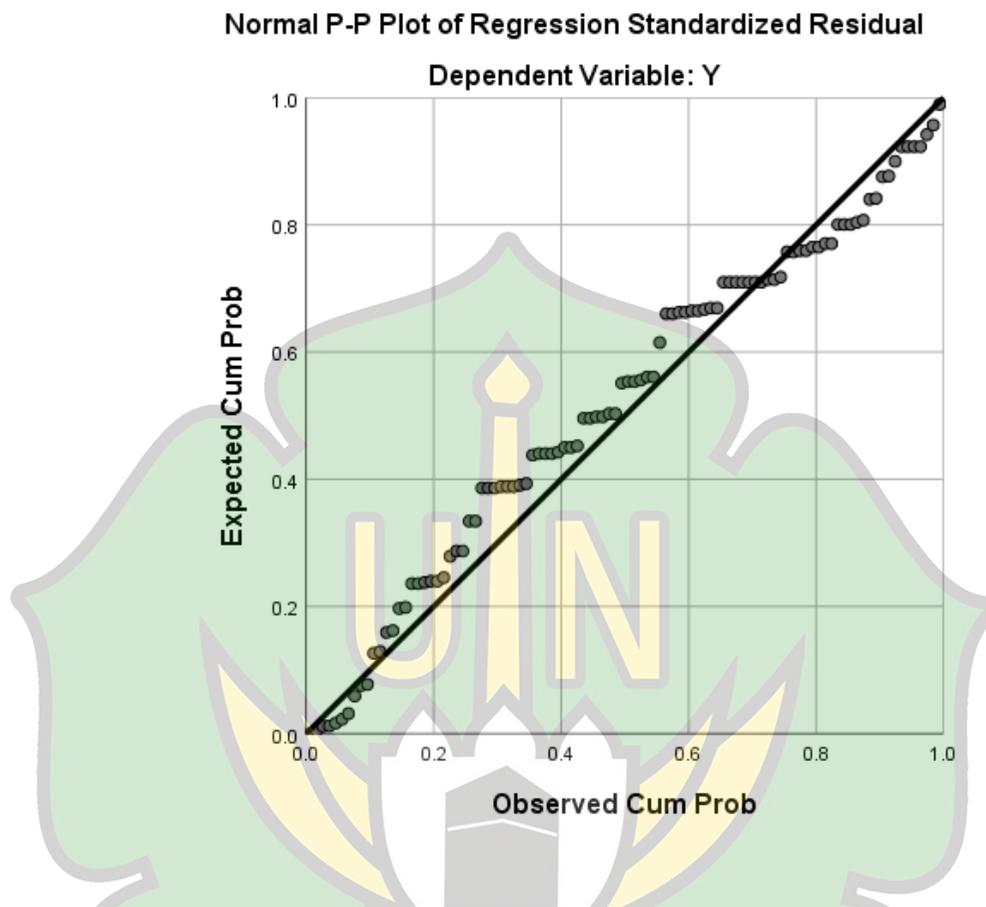
Tabel 4. 42 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.49436875	
Most Extreme Differences	Absolute	.116	
	Positive	.072	
	Negative	-.116	
Test Statistic		.116	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.126 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.117
		Upper Bound	.134
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 79654295.			

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26*

Berdasarkan Tabel 4.33 Hasil Uji Normalitas dengan menggunakan SPSS di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,126, lebih besar dari 0,05. Jadi dari hasil uji normalitas data, maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini dinyatakan normal. Berikut ini hasil uji normalitas menggunakan grafik P-P Plot yang telah di olah dengan SPSS versi 26.

Gambar 4. 20 Hasil Uji Normalitas menggunakan grafik P-P Plot



Berdasarkan Gambar 4.20 di atas hasil uji normalitas grafik P-P Plot, dikatakan berdistribusi normal, karna data dikatakan berdistribusi normal, jika data atau titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, dan sebaliknya jika data atau titik-titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal data dikatakan tidak terdistribusi normal.

Berdasarkan Tabel 4.42 Hasil Uji Normalitas dengan menggunakan SPSS di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,126, lebih besar dari 0,05. Jadi dari hasil uji normalitas data, maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini diyatakan normal.

#### 4. Uji Linearitas

Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak dan dasar pengambilan keputusannya jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel independen, (X) dengan variabel dependent, (Y) dan sebaliknya. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel independen, (X) dengan variabel dependen, (Y). Jika nilai F hitung lebih kecil dari pada F tabel maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel independen, (X) dengan variabel dependent (Y). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.44 hasil Uji linearitas menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4. 43 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	458.651	15	30.577	2.351	.007
		Linearity	342.309	1	342.309	26.319	.000
		Deviation from Linearity	116.342	14	8.310	.639	.825
	Within Groups		1092.509	84	13.006		
	Total		1551.160	99			

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26

Dari tabel 4.43 di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,825 lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Berdasarkan nilai F dari output di atas diketahui Fhitung 0,639 < Ftabel 3,93913, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel X dengan variabel Y.

## 5. Uji Heteroskedartisitas

Uji heteroskedartisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketiksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedartisitas, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, tidak terjadi heteroskedartisitas, dan jika nilai signifikansi lebih kecil dari, 0,05, maka terjadi heteroskedartisitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.45 dan gambar 4.18 hasil uji heteroskedartisitas menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4. 44 Hasil Uji heteroskedartisitas

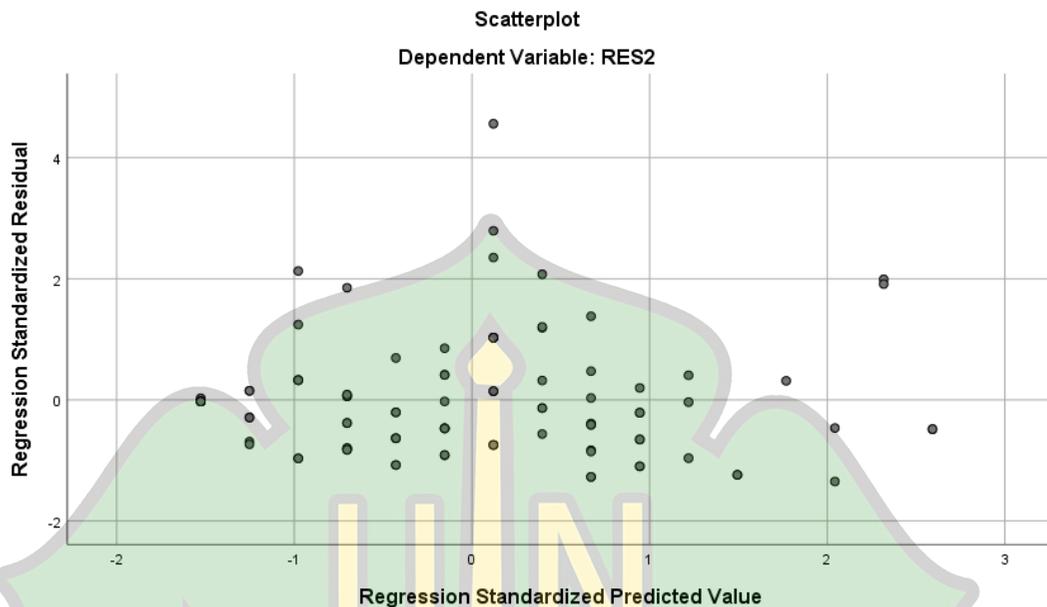
Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.396	1.543		3.497	.001
	X	-.113	.062	-.180	-1.814	.073

a. Dependent Variable: RES2

*Sumber: Data yang telah diolah dengan SPSS versi 26*

Berdasarkan output tabel 4.44 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independent (X), sebesar 0,073 lebih besar dari 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedartisitas pada variabel independent. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.18 hasil Uji heteroskedartisitas Scatterplot menggunakan SPSS versi 26 berikut ini:

Gambar 4. 21 Uji heteroskedartisitas Scatterplot



*(Uji heteroskedartisitas Scatterplot) diolah menggunakan SPSS versi 26*

Berdasarkan gambar 4.18 Hasil Uji heteroskedartisitas Scatterplot diatas pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedartisitas, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

Dari gambar grafik 4.18 hasil Uji heteroskedartisitas Scatterplot dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah hetroskedastisitas, karna tidak terlihat pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

## D. Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan menganalisis data angket yang diberikan kepada responden. Untuk mengetahui tanggapan responden maka di analisis data dengan menggunakan rata-rata keseluruhan skor yang telah dibuat dengan model skala likert. Analisis data tentang Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh. Analisis data yang digunakan mencakup analisis regresi sederhana, koefisien determinasi, dan uji signifikansi, untuk menganalisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 26.

### 1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent (Pengelolaan Perpustakaan) terhadap variabel dependent (Kepuasan Mahasiswa). Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana dapat mengacu pada dua hal, yakni membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , atau dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Analisis menggunakan metode kuantitatif untuk membuktikan hipotesis yang diajukan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat hasil analisis regresi sederhana menggunakan SPSS pada tabel 4.45 berikut ini:

Tabel 4. 45 Koefesien regresi sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.739	2.395		5.319	.000
	X	.511	.097	.470	5.268	.000

a. Dependent Variable: Y

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26*

Berdasarkan tabel 4.45 di atas, diketahui hasil uji regresi sederhana nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pengelolaan Perpustakaan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).

Berdasarkan nilai thitung diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,268 > t_{tabel}$  2,276, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable independen (X), berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

## 2. Koefesien Determinasi

Koefesien Determinasi atau sering disimbolkan dengan  $R^2$  (R square), nilai koefesien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel 4.46 berikut ini:

Tabel 4. 46 Koefesien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.470 <sup>a</sup>	.221	.213	3.512
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26*

Dari tabel 4. 47 di atas diperoleh koefisien R square ( $R^2$ ) 0,221. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sebesar

22,1 %, sedangkan 77,9 % di pengaruhi oleh factor-faktor yang lain yang tidak peneliti teliti.

### 3. Uji Signifikansi (Uji T)

Uji T bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Berdasarkan nilai signifikansi jika nilai sig  $< 0,05$  maka variabel bebas berpengaruh signifikansi terhadap variabel terikat, dan jika nilai sig  $> 0,05$  maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikansi terhadap variabel terikat. Berdasarkan uji t yang dilakukan menggunakan SPSS versi 26 diperoleh hasil pada tabel 4. 47 berikut ini:

Tabel 4. 47 Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.739	2.395		5.319	.000
	X	.511	.097	.470	5.268	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26

Dari hasil uji t pada tabel 4.48 dapat diketahui nilai  $t_{hitung} 5,268 > t_{tabel} 2,276$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan (independent) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi (Dependent).

### 1. Menentukan Hepotesis

$H_0$ : Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh

$H_1$ : Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh.

### 2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi meggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05, adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

### 3. Menentukan $t_{hitung}$

Berdasarkan tabel 4.47 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 5,268.

### 4. Menentukan $t_{tabel}$

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan  $df = n - 2$  ( $100 - 2 = 98$ ), maka hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 2,276.

### 5. Kriteria Pegujian

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

### 6. Membandingkan $t_{hitung}$ dengan $t_{tabel}$

Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,268 > 2,276$ ), maka  $H_0$  ditolak

7. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,268 > 2,276$ ), maka  $H_0$  ditolak artinya ada pengaruh secara signifikan Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN AR-Raniry Banda Aceh.

#### 8. Kesimpulan

Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh, sehingga hipotesis awal yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh dapat diterima.

#### 4. Uji F (Simultan)

Tabel 4. 48 Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	342.309	1	342.309	27.751	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1208.851	98	12.335		
	Total	1551.160	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X						

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 26

Untuk mengetahui variabel koefisien regresi berganda ada terdapatnya signifikan atau tidak, maka dari itu digunakan dengan pengujian F.

Berikut langkah pengujian pada uji F (simultan):

1. Menemukan  $X_1$  dan  $X_2$

$H_0$ : Tidak ada pengaruh pengelolaan UPT perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

$H_1$ : Terdapat pengaruh pengelolaan UPT perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Menentukan tingkat signifikan

Pada tingkat signifikannya memakai  $\alpha=5\%$  atau setara dengan 0,05. Jika pada nilai signifikansi  $<$  probability 0,05 maka hipotesis diterima.

3. Menetapkan nilai  $F_{hitung}$

Dalam menentukan  $F_{hitung}$  pada output tabel 4.48 diatas diperoleh  $F_{hitung}$  yaitu 27,751.

Pada tingkat signifikan  $0,05 : 2 = 0,025$

4. Menetapkan  $F_{tabel}$

Pada tabel F  $\alpha=0,05$  dan derajat kebebasan (df)-n-k-1 sama dengan  $100-1-1=98$ . Maka didapatkan pada  $F_{tabel}$  yaitu sebesar 3,94.

5. Langkah menentukan pengujian

Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$ , ditolak.

6. Untuk membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$

Pada nilai  $F_{hitung}$  yaitu (27,751)  $>$  dari  $F_{tabel}$  (3,94). Diketahui bahwa  $H_0$ , ditolak dan  $H_1$ , diterima. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pengelolaan UPT

perpustakaan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi.

## 7. Kesimpulan

Maka dapat diambil kesimpulan bahwasanya pengelolaan UPT perpustakaan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sehingga pada hipotesis awal yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara pengelolaan UPT perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Uin Ar-Raniry Banda Aceh dapat diterima.

### **E. Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Dimana hasil pengujian pengaruh yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi sederhana diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

### **F. Persentase Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry.**

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah di edarkan pada Mahasiswa Fakultas Dakwah UIN Ar-raniry Banda Aceh, telah diuji dengan menggunakan program SPSS versi 26 bahwa besarnya Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan

Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh sebesar 22,1 %. Hal ini terbukti bahwa nilai R square 0,221, artinya variabel Dependent dipegaruhi oleh variabel Independent sebesar 22,1 %, dan sisanya 77,9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak peneliti teliti.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

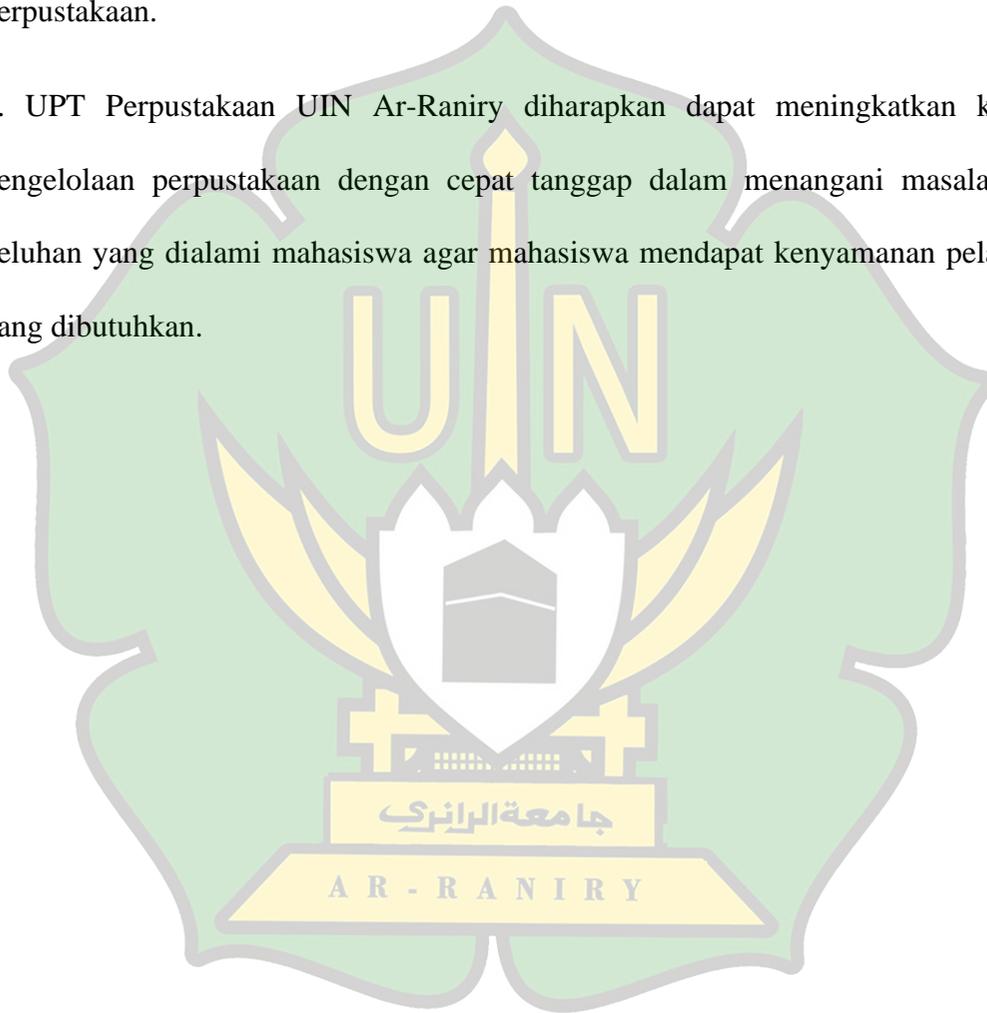
Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh. Hal ini dibuktikan dengan jumlah penilaian yang diberikan Mahasiswa Fakultas Dakwah (Responden) yang aktif Tahun Akademik 2022/2023. Dan berdasarkan hasil regresi yang telah di uji menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dimana nilai signifikansi  $t_{hitung}$  5,268, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  2,276, hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
2. Berdasarkan sumbangan pengaruh (R square) yang di berikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), menunjukkan besarnya Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh, adalah 22,1% adapun nilai R sebesar 0,470. Artinya besarnya Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah 22,1%, sedangkan 77,9% varians variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain yang belum di teliti.

## B. Saran

1. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry diharapkan dapat meningkatkan kualitas *Information Control* yang disampaikan melalui Website perpustakaan UIN Ar-Raniry agar dapat memudahkan pengguna dalam mencari informasi terkini tentang perpustakaan.

2. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan perpustakaan dengan cepat tanggap dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami mahasiswa agar mahasiswa mendapat kenyamanan pelayanan yang dibutuhkan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013
- Noerhayati, *Pengelolaan Perpustakaan*, Bandung: Alumni, 1987
- Siti Dwijati, *Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan*, Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga, 2006
- Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2009
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Sagung seto, 2006
- Rode Ester Frida Mangapeng, *Peranan Pengelola Perpustakaan dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Siswa SMP N 4 Manado*. Jurnal Acta Diuma Volume V. No.3. Tahun 2016
- Hartono, *Manajemen perpustakaan Nasional: Dasar-dasar Teor Perpustakaan dan Aplikasi*, Jakarta: Sagung Seto, 2016
- Lasa HS, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*, Yogyakarta: Ombak, 2017
- Baihaqi, *pengawasan Sebagai fungsi Manajemen Perpustakaan dan Hubungan Disiplin Pustakaw*, Jurnal Libria, Vol.8, No.1, Juni 2016
- Nur Ikhsansyam, *Manajemen Pengelolaan Anggaran Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jeneponto*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, 2018
- Perpustakaan Nasional, *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan: peraturan kepala perpustakaan nasional Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2019

- Mustafa Andriana, *Analisis Pengelolaan Perpustakaan Umum dalam Rangka Meningkatkan Minat Baca Masyarakat*, 2007
- Perpustakaan Nasional, Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan: peraturan kepala perpustakaan nasional Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota
- Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009
- Abdul Karim, *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan*, Jurnal Iqra', Volume 03. No. 01, 2009
- Gilbert, David., *Retail Marketing Management*, England, Edinburgh Gate: Pearson Education Limited, 2003
- Sulistyo Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992
- Rahyuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015
- Hermon, Peter & Altman Ellen, *Service Quality in Academic library*, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1995
- Sri Purnomowati, *Penerapan ISO 11620-1998 di Perpustakaan, Pengukuran kepuasan pemakai*, Berita IPTEK VOL.43. No. 2, Jakarta: Offiset, 2002
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, Jakarta: Ombak, 2014
- F. Rahyuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, Jakarta: Graha Ilmu, 2005
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Sagung Seto, 2006
- Soetminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*, Yogyakarta: Kansius, 1992
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Nomor: B.839/Un.08/FDK/Kp.00.4/2/2023

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

**DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.  
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;  
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;  
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;  
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;  
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;  
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;  
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 November 2022.
- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Fakhri, S.Sos, MA (Sebagai Pembimbing Utama)  
2). Fakhruddin, SE, MM (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:  
Nama : Nur Liyana Binti Che Mat Rani  
NIM/Jurusan : 190403049/Manajemen Dakwah (MD)  
Judul : Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2023;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh  
Pada Tanggal: 22 Februari 2023 M  
2 Sya'ban 1444 H

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dekan,

  
Kusmawati Hatta

**Tembusan:**

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

**Keterangan:**

SK berlaku sampai dengan tanggal: 22 Februari 2024 M

3/27/23, 1:33 PM

Document



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

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

Nomor : B.1087/Un.08/FDK-I/PP.00.9/03/2023  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Ketua UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry
2. Pengembangan Teknologi Pembelajaran Ahli Muda Sub Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi
3. Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **NUR LIYANA BINTI CHE MAT RANI / 190403049**  
Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Dakwah  
Alamat sekarang : Jln K Hamzah lrg K Hamzah 1 no 7 dusun Meunasah Tuha Desa Rukoh Kec Syiah Kuala Kota Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Pengaruh pengelolaan UPT Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh***

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

Banda Aceh, 27 Maret 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

A R R A N I R Y



Berlaku sampai : 10 Juli 2023

Dr. Mahmuddin, M.Si.



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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651 – 7557325 – 7557326 Fax. 0651 – 7552922. Email: library@ar-raniry.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 79/Un.08/UPT.1/PP.00.9/06/2023

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama/NIM : **NUR LIYANA BINTI CHE MAT RANI / 190403049**  
Semester/Jurusan : **VIII / Manajemen Dakwah**  
Alamat : **Desa Rukoh, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh.**  
Judul Skripsi : ***Pengaruh Pengelolaan UPT. Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.***

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 28 Maret s/d 02 April 2023.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 22 Juni 2023

Kepala,



Suherman





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
 Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah.arraniry.ac.id

Nomor : B.1796/Un.08/FDK.I/PP.00.9/7/2023

Banda Aceh, 10 Juli 2023

Lamp : -

Hai : *Telah Melakukan Penelitian Ilmiah*

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan surat Nomor : B.1087/Un.08/FDK.I/PP.00.9/02/2023, tanggal 24 Maret 2023 tentang Penelitian Ilmiah Mahasiswa atas nama saudara:

Nama /Nim : **Nur Liyana Binti Che Mat Rani/190403049**

Semester/Jurusan : VIII/MD

Alamat sekarang : Rukoh

telah melakukan penelitian ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul "**Pengaruh Pengelolaan UPT Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh**" Pada Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry. Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

Wassalam

an Dekan,

(Wakil) Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Mahmuddin

Lampiran 5

Tabulasi Data Jawaban Responden

No.	Identitas Responden								Kepuasan Mahasiswa (X)						Skor Total	Pengelolaan Perpustakaan (Y)						Skor Total
	Jurusan	JK	Usia	SP	PT	Angkataan	PP	Aktivis	A1	A2	A3	A4	A5	A6		B1	B2	B3	B4	B5	B6	
1.	KJS	2	19	1	3	6	1	1	4	3	4	3	4	3	21	4	4	4	4	5	4	25
2.	KJS	2	20	1	3	6	3	2	4	3	4	4	5	4	24	4	4	4	4	4	4	24
3.	KJS	1	21	1	3	4	1	4	5	5	4	4	4	4	26	5	5	2	5	3	5	25
4.	KJS	1	19	1	3	6	1	1	4	3	4	3	5	3	22	4	4	4	4	4	4	24
5.	KJS	1	22	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30
6.	KJS	1	21	1	3	5	1	4	4	4	5	5	4	5	27	4	4	4	2	3	4	30
7.	KJS	1	20	1	3	7	2	1	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	5	4	26
8.	KJS	1	20	1	3	6	1	1	4	4	3	3	3	3	20	5	5	5	4	4	4	27
9.	KJS	2	19	1	3	6	1	3	4	3	4	3	4	3	21	5	5	3	5	3	5	26
10.	KJS	2	19	1	3	6	1	1	4	4	5	4	4	4	25	5	5	3	5	3	5	26
11.	KJS	2	19	1	3	6	2	1	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	5	4	5	26
12.	KJS	2	20	1	3	6	1	1	1	2	3	3	4	3	16	5	5	5	5	4	5	29
13.	KJS	1	22	1	3	4	1	1	4	4	5	3	5	3	24	5	5	3	4	3	4	24
14.	MD	1	19	1	3	6	1	2	4	5	4	5	4	5	27	5	5	3	5	3	5	26
15.	MD	1	19	1	3	6	1	3	3	3	4	4	2	4	20	5	5	3	5	3	5	26
16.	MD	1	20	1	3	6	1	2	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	5	5	26
17.	MD	1	20	1	3	6	1	2	4	3	3	4	4	4	22	5	5	1	5	1	5	22
18.	MD	1	21	1	3	4	2	3	4	4	5	3	3	3	22	3	4	3	3	4	3	20
19.	MD	1	22	1	4	6	1	4	4	3	2	3	4	3	19	4	4	3	4	3	4	22
20.	MD	1	21	1	3	6	1	2	5	4	4	3	3	3	22	4	4	2	4	3	4	21
21.	MD	1	20	1	3	6	1	2	3	3	3	4	5	4	22	5	5	5	4	3	4	26
22.	MD	1	19	1	3	6	2	4	2	2	5	5	4	5	23	4	4	3	4	3	4	22
23.	MD	1	21	1	3	6	1	1	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	5	4	5	26
24.	MD	1	19	1	3	6	1	3	2	3	1	5	5	5	21	4	4	2	4	2	4	20
25.	MD	2	21	1	4	6	1	4	2	3	3	1	5	1	15	5	4	4	4	2	4	23
26.	MD	2	22	1	3	4	4	1	1	4	4	4	3	5	3	23	3	4	2	4	2	19
27.	MD	1	20	1	3	6	1	2	4	4	4	5	4	5	26	5	5	1	5	4	5	25
28.	MD	2	19	1	3	6	1	3	3	2	4	3	3	3	18	5	5	4	4	4	4	26
29.	MD	2	20	1	3	6	1	3	4	4	4	4	5	4	25	5	5	1	5	1	5	22
30.	MD	2	20	1	3	6	1	1	4	4	4	4	5	5	27	4	4	4	4	4	4	24
31.	MD	2	20	1	3	6	1	3	3	3	5	4	4	4	23	4	3	2	3	2	3	17
32.	MD	2	19	1	3	6	1	1	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	4	2	4	22
33.	KPI	1	22	1	3	7	2	3	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30
34.	KPI	1	20	1	3	6	1	3	3	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	24
35.	KPI	1	28	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30
36.	KPI	1	19	1	3	6	2	3	4	4	4	4	4	4	24	4	3	2	4	3	4	20
37.	KPI	1	18	1	3	7	1	2	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	3	4	23
38.	KPI	1	18	1	3	7	1	2	1	3	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	4	22
39.	KPI	1	23	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24
40.	KPI	1	22	1	3	4	1	2	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	5	30
41.	KPI	1	20	1	3	5	1	2	5	5	3	3	4	3	23	5	5	5	5	5	5	30
42.	KPI	1	24	1	3	4	3	3	1	2	4	3	4	3	17	3	4	2	4	2	4	19
43.	KPI	1	20	1	3	5	1	3	5	5	4	5	4	5	28	4	3	2	4	3	4	20
44.	KPI	1	21	1	3	5	1	2	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	3	4	22
45.	KPI	1	21	1	3	5	1	3	4	3	4	3	5	3	22	5	4	5	4	3	4	25
46.	KPI	1	20	1	3	5	1	3	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30
47.	KPI	2	19	1	3	6	1	2	4	4	4	3	4	3	22	5	5	4	4	2	4	24
48.	KPI	2	19	1	3	6	4	4	1	1	2	3	5	3	15	4	5	3	4	3	4	23
49.	KPI	2	20	1	3	6	1	2	4	3	4	4	5	4	24	4	4	3	4	3	4	22
50.	KPI	2	19	1	3	6	1	2	4	3	4	3	5	3	22	5	5	5	5	5	5	30
51.	KPI	2	20	1	3	6	1	2	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	4	5	4	27
52.	KPI	2	19	1	3	6	1	2	5	3	5	3	5	3	24	5	5	5	5	3	5	28
53.	KPI	2	19	1	3	6	1	3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
54.	KPI	2	19	1	3	6	1	2	5	3	5	5	5	5	28	5	5	3	4	5	5	27
55.	KPI	2	19	1	3	6	1	4	3	4	4	4	3	3	21	5	3	3	5	5	4	25
56.	KPI	2	19	1	3	6	1	2	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30
57.	KPI	2	19	1	3	6	1	4	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30
58.	KPI	2	19	1	3	6	1	4	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
59.	KPI	2	19	1	3	6	1	4	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	5	5	5	29
60.	KPI	2	19	1	3	6	1	4	5	5	4	4	5	1	24	1	5	4	3	2	1	16
61.	BKI	1	19	1	3	7	1	2	3	3	4	4	4	3	22	5	4	2	3	5	4	23
62.	BKI	1	19	1	3	7	1	2	2	5	2	4	5	3	21	5	4	2	3	5	5	26
63.	BKI	1	19	1	3	7	1	4	4	4	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
64.	BKI	2	20	1	3	5	1	2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
65.	BKI	2	20	1	3	5	1	2	4	4	4	4	5	3	26	4	4	4	4	5	4	25
66.	BKI	1	21	1	3	4	1	3	4	4	5	5	5	3	26	5	1	1	5	5	5	22
67.	BKI	2	22	1	3	4	1	3	5	4	4	4	2	5	24	4	1	1	1	4	1	12
68.	BKI	2	18	1	3	7	1	2	5	4	5	5	4	4	27	5	5	5	5	4	4	28
69.	BKI	2	17	1	3	7	1	2	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	29
70.	BKI	2	19	1	3	7	2	2	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
71.	BKI	2	23	1	3	4	1	1	5	2	3	5	3	5	23	5	5	5	5	3	5	28
72.	BKI	2	23	1	3	4	1	2	5	2	3	4	3	4	21	5	5	4	1	5	4	24
73.	BKI	2	21	1	3	4	1	2	5	4	5	5	5	3	27	5	5	5	5	5	4	29
74.	BKI	2	22	1	3	3	1	2	5	4	5	5	5	4	28	5	1	1	5	5	5	22
75.	BKI	2	23	1	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	22	5	1	1	5	5	5	22
76.	BKI	2	23	1	3	3	1	2	5	4	4	4	2	5	24	5	1	1	1	4	5	17
77.	BKI	2	21	1	3	4	1	2	4	4	4	5	5	3	25	4	4	5	4	5	5	27
78.	BKI	2	20	1	3	5	1	3	4	4	4	4	5	4	25	4	5	3	5	5	5	27
79.	BKI	2	20	1	3	5	2	3	5	5	5	3	5	4	27	5	5	4	4	4	5	27
80.	BKI	2	20	1	3	5	1	2	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
81.	BKI	2	21	1	3	5	1	2	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
82.	BKI	2	21	1	3	5	1	3	5	4	5											

## Lampiran 6

## Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 20

Usia Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-19	43	43.0	43.0	43.0
	20-22	49	49.0	49.0	92.0
	23-25	7	7.0	7.0	99.0
	26-28	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Status Perkahwinan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	100	100.0	100.0	100.0

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	97	97.0	97.0	97.0
	D-III	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Angkatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2018	5	5.0	5.0	5.0
	2019	14	14.0	14.0	19.0
	2020	19	19.0	19.0	38.0
	2021	41	41.0	41.0	79.0
	2022	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan Perbulan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari Rp. 499.999.-	84	84.0	84.0	84.0
	Rp. 500.000,-s/d Rp. 1.499.999	12	12.0	12.0	96.0
	Rp. 1.500.000,-s/d Rp. 1.999.999,-	3	3.0	3.0	99.0
	Di atas Rp. 2.000.000,-	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Aktivitas berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 hari sekali	14	14.0	14.0	14.0
	1 minggu sekali	40	40.0	40.0	54.0
	1 bulan 2 kali	32	32.0	32.0	86.0
	1 bulan 4 kali	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Jawaban Responden

A1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	4	4.0	4.0	8.0
	KS	8	8.0	8.0	16.0
	S	42	42.0	42.0	58.0
	SS	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>A2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	7	7.0	7.0	8.0
	KS	20	20.0	20.0	28.0
	S	41	41.0	41.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>A3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	4	4.0	4.0	5.0
	KS	13	13.0	13.0	18.0
	S	46	46.0	46.0	64.0
	SS	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>A4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	1	1.0	1.0	2.0
	KS	25	25.0	25.0	27.0
	S	38	38.0	38.0	65.0
	SS	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>A5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.0	3.0	4.0
	KS	10	10.0	10.0	14.0
	S	42	42.0	42.0	56.0
	SS	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>A6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	3	3.0	3.0	5.0
	KS	27	27.0	27.0	32.0
	S	35	35.0	35.0	67.0
	SS	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6  
/ORDER=ANALYSIS.

<b>B1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	1	1.0	1.0	2.0
	KS	5	5.0	5.0	7.0
	S	30	30.0	30.0	37.0
	SS	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>B2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	1	1.0	1.0	6.0
	KS	6	6.0	6.0	12.0
	S	33	33.0	33.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>B3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	10	10.0	10.0	19.0
	KS	17	17.0	17.0	36.0
	S	27	27.0	27.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>B4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	11	11.0	11.0	14.0
	S	39	39.0	39.0	53.0
	SS	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>B5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	9	9.0	9.0	11.0
	KS	20	20.0	20.0	31.0
	S	23	23.0	23.0	54.0
	SS	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>B6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	1	1.0	1.0	4.0
	KS	3	3.0	3.0	7.0
	S	44	44.0	44.0	51.0
	SS	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Validitas X

<b>Correlations</b>								
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	X
A1	Pearson Correlation	1	.618**	.497**	.285**	.018	.294**	.700**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.858	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
A2	Pearson Correlation	.618**	1	.460**	.379**	.161	.323**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.109	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
A3	Pearson Correlation	.497**	.460**	1	.418**	.184	.319**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.067	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
A4	Pearson Correlation	.285**	.379**	.418**	1	.194	.734**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.053	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
A5	Pearson Correlation	.018	.161	.184	.194	1	.083	.386**
	Sig. (2-tailed)	.858	.109	.067	.053		.413	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
A6	Pearson Correlation	.294**	.323**	.319**	.734**	.083	1	.693**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.001	.000	.413		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.700**	.748**	.715**	.747**	.386**	.693**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

## Validitas Y

		Correlations						
		B1	B2	B3	B4	B5	B6	Y
B1	Pearson Correlation	1	.276**	.163	.401**	.426**	.694**	.664**
	Sig. (2-tailed)		.005	.106	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
B2	Pearson Correlation	.276**	1	.523**	.368**	.095	.343**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000	.349	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
B3	Pearson Correlation	.163	.523**	1	.248*	.434**	.169	.704**
	Sig. (2-tailed)	.106	.000		.013	.000	.092	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
B4	Pearson Correlation	.401**	.368**	.248*	1	.170	.560**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.013		.090	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
B5	Pearson Correlation	.426**	.095	.434**	.170	1	.416**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.349	.000	.090		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
B6	Pearson Correlation	.694**	.343**	.169	.560**	.416**	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.092	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.664**	.658**	.704**	.640**	.650**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Reliabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.751	6

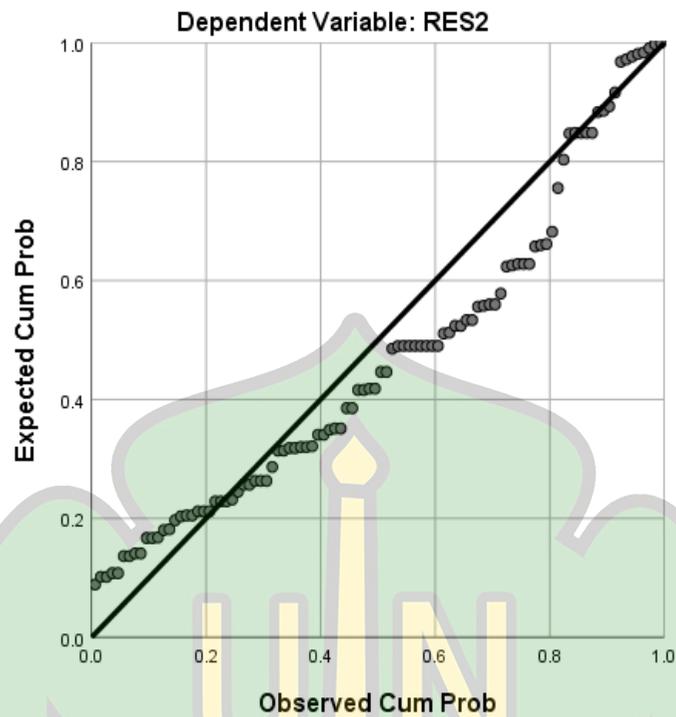
## Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.744	6

## Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.49436875	
Most Extreme Differences	Absolute	.116	
	Positive	.072	
	Negative	-.116	
Test Statistic		.116	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.126 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.117
		Upper Bound	.134
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 79654295.			

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Linearitas**

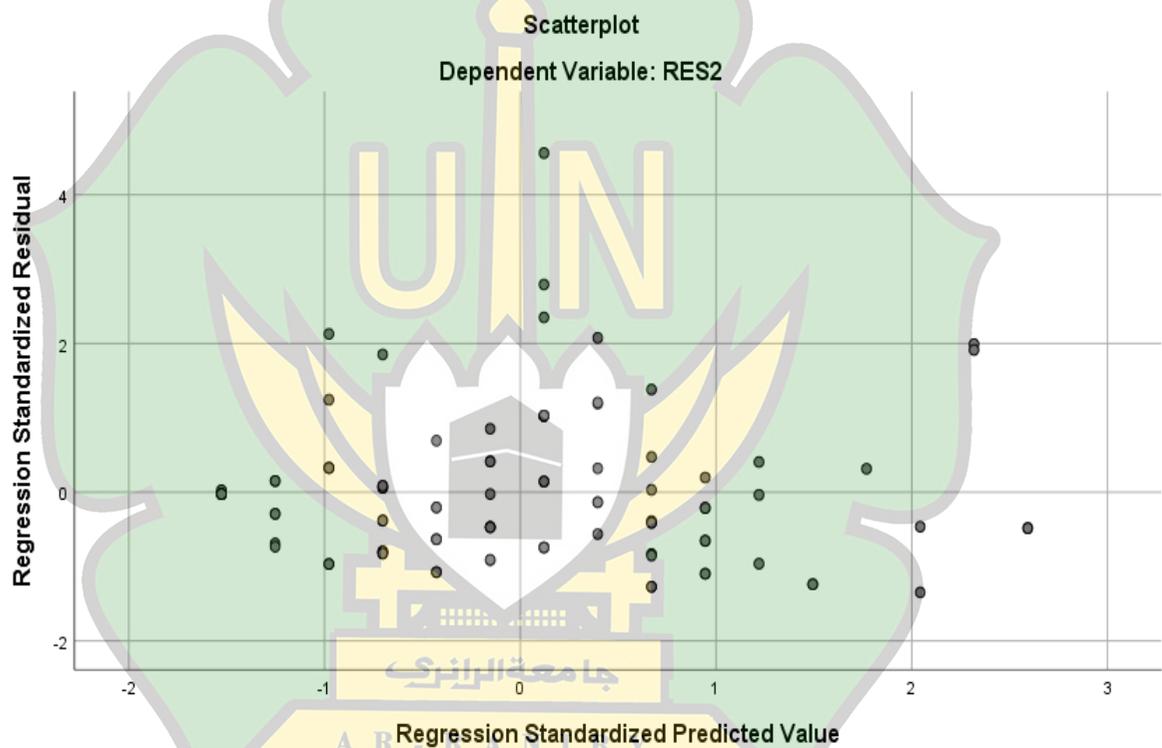
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Y * X	Between Groups	(Combined)	458.651	15	30.577	2.351	.007
		Linearity	342.309	1	342.309	26.319	.000
		Deviation from Linearity	116.342	14	8.310	.639	.825
	Within Groups	1092.509	84	13.006			
Total		1551.160	99				

## Heteroskedartisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.396	1.543		3.497	.001
	X	-.113	.062	-.180	-1.814	.073

a. Dependent Variable: RES2



## Regresi Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.739	2.395		5.319	.000
	X	.511	.097	.470	5.268	.000

a. Dependent Variable: Y

## Koe Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.470 <sup>a</sup>	.221	.213	3.512
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

## Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.739	2.395		5.319	.000
	X	.511	.097	.470	5.268	.000
a. Dependent Variable: Y						

## Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	342.309	1	342.309	27.751	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1208.851	98	12.335		
	Total	1551.160	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X						

## Lampiran 7

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

<b>R TABEL</b>					
<b>FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH</b>					
Degree of Freedom ( $df=N-2$ )	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0.025	0.05	0.075	0.08	0.1
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0.05	0.1	0.15	0.16	0.2
1	0.99923	0.99692	0.99307	0.99211	0.98769
2	0.97500	0.95000	0.92500	0.92000	0.90000
3	0.92372	0.87834	0.83994	0.83277	0.80538
4	0.86796	0.81140	0.76718	0.75919	0.72930
5	0.81659	0.75449	0.70809	0.69987	0.66944
6	0.77133	0.70673	0.65985	0.65164	0.62149
7	0.73184	0.66638	0.61982	0.61174	0.58221
8	0.69730	0.63190	0.58606	0.57815	0.54936
9	0.66691	0.60207	0.55713	0.54942	0.52140
10	0.63997	0.57598	0.53202	0.52450	0.49726
11	0.61594	0.55294	0.50998	0.50265	0.47616
12	0.59433	0.53241	0.49043	0.48329	0.45750
13	0.57479	0.51398	0.47295	0.46598	0.44086
14	0.55702	0.49731	0.45719	0.45039	0.42590
15	0.54077	0.48215	0.44290	0.43626	0.41236
16	0.52585	0.46828	0.42986	0.42337	0.40003
17	0.51207	0.45553	0.41791	0.41155	0.38873
18	0.49931	0.44376	0.40689	0.40067	0.37834
19	0.48745	0.43286	0.39670	0.39060	0.36874
20	0.47639	0.42271	0.38723	0.38126	0.35983
21	0.46604	0.41325	0.37841	0.37255	0.35153
22	0.45634	0.40439	0.37016	0.36441	0.34378
23	0.44721	0.39607	0.36243	0.35677	0.33652
24	0.43860	0.38824	0.35516	0.34960	0.32970
25	0.43047	0.38086	0.34831	0.34285	0.32328
26	0.42278	0.37389	0.34184	0.33646	0.31722
27	0.41547	0.36728	0.33572	0.33043	0.31149
28	0.40854	0.36101	0.32991	0.32470	0.30606
29	0.40194	0.35505	0.32440	0.31926	0.30090
30	0.39564	0.34937	0.31915	0.31409	0.29599
31	0.38964	0.34396	0.31415	0.30916	0.29132
32	0.38389	0.33879	0.30938	0.30445	0.28686
33	0.37840	0.33384	0.30482	0.29996	0.28259

34	0.37313	0.32911	0.30045	0.29565	0.27852
35	0.36807	0.32457	0.29626	0.29153	0.27461
36	0.36322	0.32022	0.29225	0.28757	0.27086
37	0.35855	0.31603	0.28839	0.28377	0.26727
38	0.35406	0.31201	0.28469	0.28012	0.26381
39	0.34973	0.30813	0.28112	0.27660	0.26048
40	0.34555	0.30440	0.27768	0.27322	0.25728
41	0.34152	0.30079	0.27437	0.26995	0.25419
42	0.33763	0.29732	0.27117	0.26680	0.25121
43	0.33387	0.29396	0.26808	0.26376	0.24833
44	0.33023	0.29071	0.26509	0.26081	0.24555
45	0.32671	0.28756	0.26220	0.25797	0.24286
46	0.32330	0.28452	0.25941	0.25521	0.24026
47	0.31999	0.28157	0.25670	0.25255	0.23773
48	0.31678	0.27871	0.25407	0.24996	0.23529
49	0.31367	0.27594	0.25153	0.24745	0.23292
50	0.31064	0.27324	0.24905	0.24502	0.23062
51	0.30771	0.27063	0.24665	0.24265	0.22839
52	0.30485	0.26809	0.24432	0.24036	0.22622
53	0.30207	0.26561	0.24205	0.23812	0.22411
54	0.29937	0.26321	0.23985	0.23595	0.22206
55	0.29673	0.26087	0.23770	0.23384	0.22006
56	0.29417	0.25859	0.23561	0.23178	0.21812
57	0.29167	0.25637	0.23358	0.22978	0.21623
58	0.28923	0.25420	0.23159	0.22782	0.21438
59	0.28686	0.25209	0.22966	0.22592	0.21258
60	0.28454	0.25003	0.22777	0.22406	0.21083
61	0.28227	0.24803	0.22593	0.22225	0.20912
62	0.28006	0.24606	0.22413	0.22048	0.20745
63	0.27790	0.24415	0.22238	0.21875	0.20582
64	0.27579	0.24228	0.22067	0.21706	0.20423
65	0.27373	0.24045	0.21899	0.21542	0.20267
66	0.27171	0.23866	0.21735	0.21380	0.20115
67	0.26974	0.23691	0.21575	0.21223	0.19967
68	0.26781	0.23520	0.21419	0.21068	0.19821
69	0.26592	0.23352	0.21265	0.20918	0.19679
70	0.26407	0.23188	0.21115	0.20770	0.19539
71	0.26225	0.23028	0.20968	0.20625	0.19403
72	0.26048	0.22871	0.20824	0.20484	0.19269
73	0.25874	0.22716	0.20683	0.20345	0.19139
74	0.25703	0.22565	0.20545	0.20209	0.19010
75	0.25536	0.22417	0.20410	0.20076	0.18885
76	0.25372	0.22272	0.20277	0.19945	0.18761
77	0.25211	0.22130	0.20147	0.19817	0.18641
78	0.25053	0.21990	0.20019	0.19691	0.18522
79	0.24898	0.21853	0.19894	0.19568	0.18406
80	0.24746	0.21718	0.19771	0.19447	0.18292
81	0.24596	0.21586	0.19650	0.19328	0.18180
82	0.24450	0.21457	0.19532	0.19211	0.18070
83	0.24305	0.21329	0.19415	0.19096	0.17961
84	0.24164	0.21204	0.19301	0.18984	0.17855
85	0.24025	0.21081	0.19188	0.18873	0.17751
86	0.23888	0.20960	0.19078	0.18765	0.17649
87	0.23753	0.20841	0.18969	0.18658	0.17548
88	0.23621	0.20725	0.18863	0.18553	0.17449

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

<b>Tabel Titik Kritis Distribusi t</b>						
<b>FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH</b>						
df	$\alpha$	t	t	t	t	
		0.025	0.05	0.075	0.08	0.1
1		25.45170	12.70620	8.44896	7.91582	6.31375
2		6.20535	4.30265	3.44279	3.31976	2.91999
3		4.17653	3.18245	2.68077	2.60543	2.35336
4		3.49541	2.77645	2.39206	2.33287	2.13185
5		3.16338	2.57058	2.24228	2.19096	2.01505
6		2.96869	2.44691	2.15103	2.10431	1.94318
7		2.84124	2.36462	2.08973	2.04601	1.89458
8		2.75152	2.30600	2.04576	2.00415	1.85955
9		2.68501	2.26216	2.01270	1.97265	1.83311
10		2.63377	2.22814	1.98695	1.94810	1.81246
11		2.59309	2.20099	1.96633	1.92843	1.79588
12		2.56003	2.17881	1.94945	1.91231	1.78229
13		2.53264	2.16037	1.93537	1.89887	1.77093
14		2.50957	2.14479	1.92346	1.88750	1.76131
15		2.48988	2.13145	1.91324	1.87774	1.75305
16		2.47288	2.11991	1.90439	1.86928	1.74588
17		2.45805	2.10982	1.89664	1.86187	1.73961
18		2.44501	2.10092	1.88980	1.85534	1.73406
19		2.43344	2.09302	1.88372	1.84953	1.72913
20		2.42312	2.08596	1.87829	1.84433	1.72472
21		2.41385	2.07961	1.87339	1.83965	1.72074
22		2.40547	2.07387	1.86896	1.83542	1.71714
23		2.39788	2.06866	1.86494	1.83157	1.71387
24		2.39095	2.06390	1.86126	1.82805	1.71088
25		2.38461	2.05954	1.85789	1.82483	1.70814
26		2.37879	2.05553	1.85480	1.82186	1.70562
27		2.37342	2.05183	1.85193	1.81913	1.70329
28		2.36845	2.04841	1.84929	1.81659	1.70113
29		2.36385	2.04523	1.84683	1.81424	1.69913
30		2.35956	2.04227	1.84454	1.81205	1.69726
31		2.35557	2.03951	1.84240	1.81000	1.69552
32		2.35184	2.03693	1.84040	1.80809	1.69389

33	2.34834	2.03452	1.83852	1.80629	1.69236
34	2.34506	2.03224	1.83676	1.80461	1.69092
35	2.34197	2.03011	1.83511	1.80302	1.68957
36	2.33906	2.02809	1.83354	1.80153	1.68830
37	2.33632	2.02619	1.83207	1.80012	1.68709
38	2.33372	2.02439	1.83067	1.79878	1.68595
39	2.33126	2.02269	1.82935	1.79751	1.68488
40	2.32893	2.02108	1.82810	1.79631	1.68385
41	2.32672	2.01954	1.82691	1.79517	1.68288
42	2.32462	2.01808	1.82577	1.79409	1.68195
43	2.32262	2.01669	1.82469	1.79305	1.68107
44	2.32071	2.01537	1.82366	1.79207	1.68023
45	2.31889	2.01410	1.82268	1.79113	1.67943
46	2.31715	2.01290	1.82174	1.79023	1.67866
47	2.31549	2.01174	1.82084	1.78937	1.67793
48	2.31390	2.01063	1.81998	1.78855	1.67722
49	2.31238	2.00958	1.81916	1.78776	1.67655
50	2.31091	2.00856	1.81837	1.78700	1.67591
51	2.30951	2.00758	1.81761	1.78627	1.67528
52	2.30816	2.00665	1.81688	1.78558	1.67469
53	2.30687	2.00575	1.81618	1.78491	1.67412
54	2.30562	2.00488	1.81551	1.78426	1.67356
55	2.30443	2.00404	1.81486	1.78364	1.67303
56	2.30327	2.00324	1.81423	1.78304	1.67252
57	2.30216	2.00247	1.81363	1.78246	1.67203
58	2.30108	2.00172	1.81305	1.78190	1.67155
59	2.30005	2.00100	1.81249	1.78137	1.67109
60	2.29905	2.00030	1.81194	1.78085	1.67065
61	2.29808	1.99962	1.81142	1.78034	1.67022
62	2.29714	1.99897	1.81091	1.77986	1.66980
63	2.29624	1.99834	1.81042	1.77939	1.66940
64	2.29536	1.99773	1.80994	1.77893	1.66901
65	2.29451	1.99714	1.80948	1.77849	1.66864
66	2.29369	1.99656	1.80904	1.77806	1.66827
67	2.29289	1.99601	1.80860	1.77765	1.66792
68	2.29212	1.99547	1.80818	1.77724	1.66757
69	2.29137	1.99495	1.80777	1.77685	1.66724
70	2.29064	1.99444	1.80738	1.77647	1.66691
71	2.28993	1.99394	1.80699	1.77611	1.66660
72	2.28924	1.99346	1.80662	1.77575	1.66629
73	2.28857	1.99300	1.80626	1.77540	1.66600
74	2.28792	1.99254	1.80590	1.77506	1.66571
75	2.28729	1.99210	1.80556	1.77473	1.66543
76	2.28668	1.99167	1.80522	1.77441	1.66515
77	2.28608	1.99125	1.80490	1.77410	1.66488
78	2.28549	1.99085	1.80458	1.77379	1.66462
79	2.28493	1.99045	1.80427	1.77350	1.66437
80	2.28437	1.99006	1.80397	1.77321	1.66412
81	2.28383	1.98969	1.80368	1.77293	1.66388
82	2.28330	1.98932	1.80339	1.77265	1.66365
83	2.28279	1.98896	1.80311	1.77239	1.66342
84	2.28229	1.98861	1.80284	1.77212	1.66320
85	2.28180	1.98827	1.80257	1.77187	1.66298
86	2.28132	1.98793	1.80231	1.77162	1.66277
87	2.28086	1.98761	1.80206	1.77138	1.66256

88	2.28040	1.98729	1.80181	1.77114	1.66235
89	2.27996	1.98698	1.80157	1.77091	1.66216
90	2.27952	1.98667	1.80133	1.77068	1.66196
91	2.27909	1.98638	1.80110	1.77046	1.66177
92	2.27868	1.98609	1.80087	1.77024	1.66159
93	2.27827	1.98580	1.80065	1.77003	1.66140
94	2.27787	1.98552	1.80043	1.76982	1.66123
95	2.27748	1.98525	1.80022	1.76962	1.66105
96	2.27710	1.98498	1.80001	1.76942	1.66088
97	2.27673	1.98472	1.79981	1.76922	1.66071
98	2.27636	1.98447	1.79961	1.76903	1.66055
99	2.27600	1.98422	1.79941	1.76884	1.66039
100	2.27565	1.98397	1.79922	1.76866	1.66023



## Lampiran 8

## Titik Persentase Distribusi F tabel

Titik Kritis Distribusi F					
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH					
$\alpha = 0,05$	$df_1 = (k-1)$				
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5
1	161.44764	199.50000	215.70735	224.58324	230.16188
2	18.51282	19.00000	19.16429	19.24679	19.29641
3	10.12796	9.55209	9.27663	9.11718	9.01346
4	7.70865	6.94427	6.59138	6.38823	6.25606
5	6.60789	5.78614	5.40945	5.19217	5.05033
6	5.98738	5.14325	4.75706	4.53368	4.38737
7	5.59145	4.73741	4.34683	4.12031	3.97152
8	5.31766	4.45897	4.06618	3.83785	3.68750
9	5.11736	4.25649	3.86255	3.63309	3.48166
10	4.96460	4.10282	3.70826	3.47805	3.32583
11	4.84434	3.98230	3.58743	3.35669	3.20387
12	4.74723	3.88529	3.49029	3.25917	3.10588
13	4.66719	3.80557	3.41053	3.17912	3.02544
14	4.60011	3.73889	3.34389	3.11225	2.95825
15	4.54308	3.68232	3.28738	3.05557	2.90129
16	4.49400	3.63372	3.23887	3.00692	2.85241
17	4.45132	3.59153	3.19678	2.96471	2.81000
18	4.41387	3.55456	3.15991	2.92774	2.77285
19	4.38075	3.52189	3.12735	2.89511	2.74006
20	4.35124	3.49283	3.09839	2.86608	2.71089
21	4.32479	3.46680	3.07247	2.84010	2.68478
22	4.30095	3.44336	3.04912	2.81671	2.66127
23	4.27934	3.42213	3.02800	2.79554	2.64000
24	4.25968	3.40283	3.00879	2.77629	2.62065
25	4.24170	3.38519	2.99124	2.75871	2.60299
26	4.22520	3.36902	2.97515	2.74259	2.58679
27	4.21001	3.35413	2.96035	2.72777	2.57189
28	4.19597	3.34039	2.94669	2.71408	2.55813
29	4.18296	3.32765	2.93403	2.70140	2.54539
30	4.17088	3.31583	2.92228	2.68963	2.53355
31	4.15962	3.30482	2.91133	2.67867	2.52254
32	4.14910	3.29454	2.90112	2.66844	2.51225
33	4.13925	3.28492	2.89156	2.65887	2.50264
34	4.13002	3.27590	2.88260	2.64989	2.49362
35	4.12134	3.26742	2.87419	2.64147	2.48514
36	4.11317	3.25945	2.86627	2.63353	2.47717
37	4.10546	3.25192	2.85880	2.62605	2.46965

38	4.09817	3.24482	2.85174	2.61899	2.46255
39	4.09128	3.23810	2.84507	2.61231	2.45583
40	4.08475	3.23173	2.83875	2.60597	2.44947
41	4.07855	3.22568	2.83275	2.59997	2.44343
42	4.07265	3.21994	2.82705	2.59426	2.43769
43	4.06705	3.21448	2.82163	2.58884	2.43224
44	4.06171	3.20928	2.81647	2.58367	2.42704
45	4.05661	3.20432	2.81154	2.57874	2.42209
46	4.05175	3.19958	2.80684	2.57404	2.41736
47	4.04710	3.19506	2.80236	2.56954	2.41284
48	4.04265	3.19073	2.79806	2.56524	2.40851
49	4.03839	3.18658	2.79395	2.56112	2.40438
50	4.03431	3.18261	2.79001	2.55718	2.40041
51	4.03039	3.17880	2.78623	2.55340	2.39660
52	4.02663	3.17514	2.78260	2.54976	2.39295
53	4.02302	3.17163	2.77911	2.54627	2.38944
54	4.01954	3.16825	2.77576	2.54292	2.38607
55	4.01620	3.16499	2.77254	2.53969	2.38282
56	4.01297	3.16186	2.76943	2.53658	2.37970
57	4.00987	3.15884	2.76644	2.53358	2.37668
58	4.00687	3.15593	2.76355	2.53069	2.37378
59	4.00398	3.15312	2.76077	2.52791	2.37098
60	4.00119	3.15041	2.75808	2.52522	2.36827
61	3.99849	3.14779	2.75548	2.52261	2.36566
62	3.99589	3.14526	2.75297	2.52010	2.36313
63	3.99336	3.14281	2.75054	2.51767	2.36068
64	3.99092	3.14044	2.74819	2.51532	2.35832
65	3.98856	3.13814	2.74592	2.51304	2.35603
66	3.98627	3.13592	2.74371	2.51083	2.35381
67	3.98405	3.13376	2.74157	2.50869	2.35166
68	3.98190	3.13167	2.73950	2.50662	2.34957
69	3.97981	3.12964	2.73749	2.50461	2.34755
70	3.97778	3.12768	2.73554	2.50266	2.34559
71	3.97581	3.12576	2.73365	2.50076	2.34368
72	3.97390	3.12391	2.73181	2.49892	2.34183
73	3.97204	3.12210	2.73002	2.49713	2.34003
74	3.97023	3.12035	2.72828	2.49539	2.33828
75	3.96847	3.11864	2.72659	2.49370	2.33658
76	3.96676	3.11698	2.72494	2.49205	2.33492
77	3.96509	3.11537	2.72334	2.49045	2.33331
78	3.96347	3.11379	2.72178	2.48889	2.33174
79	3.96189	3.11226	2.72026	2.48737	2.33021
80	3.96035	3.11077	2.71878	2.48588	2.32872
81	3.95885	3.10931	2.71734	2.48444	2.32727
82	3.95739	3.10789	2.71594	2.48303	2.32585
83	3.95596	3.10651	2.71457	2.48166	2.32447
84	3.95457	3.10516	2.71323	2.48032	2.32313
85	3.95321	3.10384	2.71192	2.47902	2.32181
86	3.95188	3.10255	2.71065	2.47774	2.32053
87	3.95059	3.10130	2.70940	2.47649	2.31928
88	3.94932	3.10007	2.70819	2.47528	2.31805
89	3.94808	3.09887	2.70700	2.47409	2.31686
90	3.94688	3.09770	2.70584	2.47293	2.31569
91	3.94569	3.09655	2.70470	2.47179	2.31455

92	3.94454	3.09543	2.70359	2.47068	2.31343
93	3.94341	3.09434	2.70251	2.46960	2.31234
94	3.94230	3.09327	2.70145	2.46853	2.31127
95	3.94122	3.09222	2.70041	2.46749	2.31022
96	3.94016	3.09119	2.69939	2.46648	2.30920
97	3.93913	3.09019	2.69840	2.46548	2.30820
98	3.93811	3.08920	2.69742	2.46451	2.30722
99	3.93712	3.08824	2.69647	2.46355	2.30626
100	3.93614	3.08730	2.69553	2.46261	2.30532



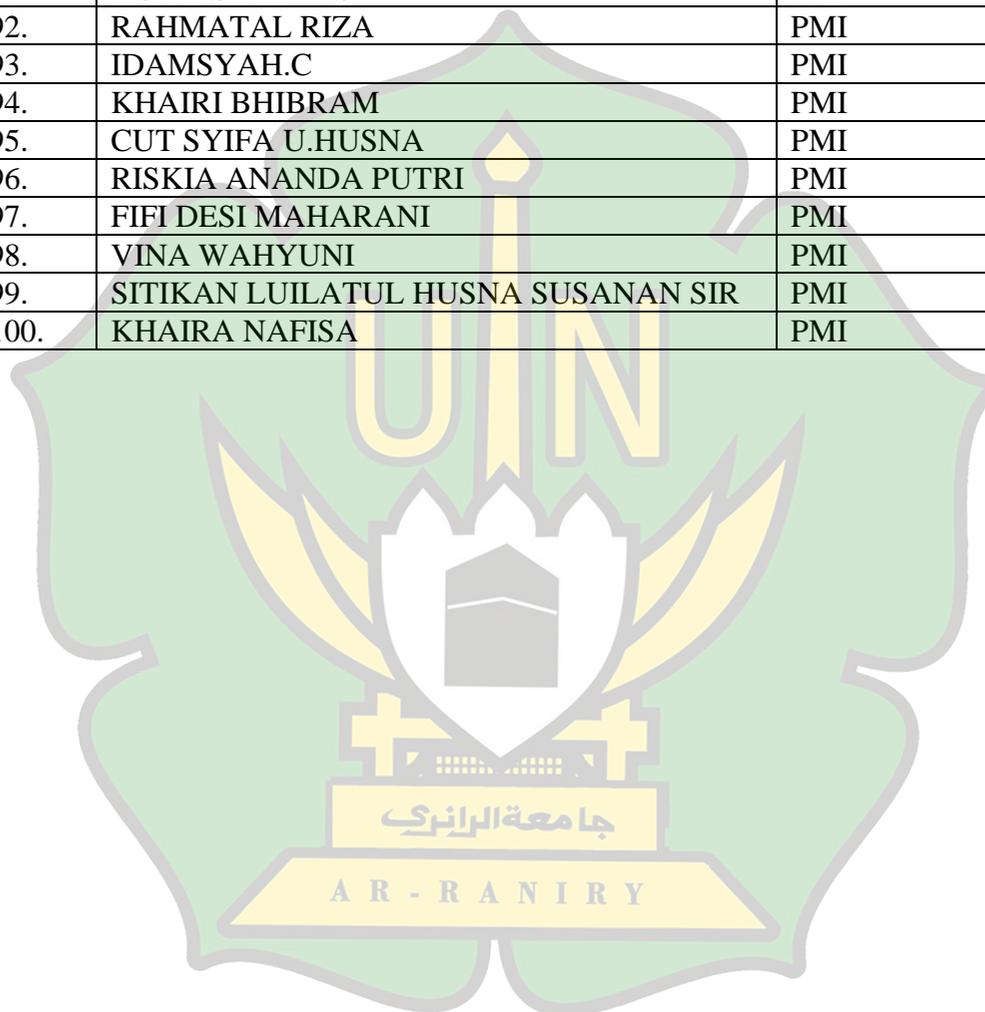
## Lampiran 9

## Daftar Nama Responden Mahasiswa/I Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

NO.	NAMA RESPONDEN	JURUSAN	ANGKATAN
1.	ALYA MAGFIRAH	KJS	2021
2.	JIHAN MAGHFIRAH SILWIN	KJS	2021
3.	MUHAMMAD AL FURQAN	KJS	2019
4.	YOLA AFALIA	KJS	2021
5.	FARABI ITILMA	KJS	2018
6.	M.FARIZZI MAULANA WAHTUDI	KJS	2020
7.	IWAN	KJS	2022
8.	DIAS WINARA MUHTI	KJS	2021
9.	CUT MEYSA	KJS	2021
10.	UMMI RIFKA	KJS	2021
11.	MUTIA ZAHARA JUNIDA	KJS	2021
12.	SILVIA ULFA	KJS	2021
13.	ZULFADLI	KJS	2019
14.	T.IRHAM KHAIRULLAH	MD	2021
15.	FARHAN MAHDI	MD	2021
16.	M.JUANSAPUTRA.S	MD	2021
17.	IRMAN SELIAN	MD	2021
18.	DIMAS BAGUS	MD	2019
19.	SYUKUR RABANI	MD	2021
20.	RAFIQUL AILA	MD	2021
21.	ALFAZIL JASRI	MD	2021
22.	ANGGA	MD	2021
23.	M.SAFII	MD	2021
24.	AKHYAR HARIADI	MD	2021
25.	NA'ILAH AL FARAFISHAH	MD	2021
26.	AIS INDAH LESTARI	MD	2019
27.	RHAISUI HUDA	MD	2021
28.	MARDHIANI	MD	2021
29.	RAHMI	MD	2021
30.	ALYA HUMAIRA	MD	2021
31.	WULAN PUTRI HAHRONA	MD	2021
32.	WIDIA	MD	2021
33.	M.HANIF	KPI	2022
34.	FAJAR MAULIDIL ALI	KPI	2021
35.	MIFAZRILHAM	KPI	2019
36.	MUHAMMAD UMARA MUBARAK	KPI	2021
37.	MUHAMMAD KHATIBUL HAZMI	KPI	2022
38.	FAHRI AFRIZA	KPI	2022
39.	SEDIKEN IWANARA	KPI	2018

40.	LUKMAN HAKIM	KPI	2019
41.	JAMALUL ARDIANSYAH	KPI	2020
42.	IFAL AHMADI	KPI	2019
43.	KALKAUTSAR	KPI	2020
44.	M.MUFIH WAUYAR	KPI	2020
45.	ROMI SAPUTRA	KPI	2020
46.	DAIYAN ADNIN AL CHIFARI	KPI	2020
47.	SHERLIZA HIWANA	KPI	2021
48.	RAHMA ARIA NINGSIH	KPI	2021
49.	HASNANI	KPI	2021
50.	ULFA AZKIA	KPI	2021
51.	FIFI ALAYDA	KPI	2021
52.	FIFI 'ASLIAN.TH	KPI	2021
53.	SARAH COVEVARA AISHA	KPI	2021
54.	ANZELIA ANEERAHINI	KPI	2021
55.	ARINA MANASIKANA	KPI	2021
56.	ANNA RIZATIL	KPI	2021
57.	DARA YUMNA ARIZKIA	KPI	2021
58.	FATIN RIZQINA PUTRI	KPI	2021
59.	MIRA AGUSTIN	KPI	2021
60.	ALIA SALSABILA	KPI	2021
61.	MUHAMMAD FIKRI MURDANA	BKI	2022
62.	MUHAMMAD FARRAS	BKI	2022
63.	BONIO MANGOLIRI	BKI	2022
64.	ASMAUL HUSNA	BKI	2020
65.	MUTIA ULFANI	BKI	2020
66.	ZIKRI	BKI	2019
67.	MULIANTI	BKI	2019
68.	ZAKIYYATUN NUKUS	BKI	2022
69.	MILHATUL AULA	BKI	2022
70.	VANNY ULAN SAQIA	BKI	2022
71.	KARMILA YANTI	BKI	2019
72.	JUNI MAULIDA THAMRIN	BKI	2019
73.	MARINI ARA REZEKI	BKI	2019
74.	DESTIANI NOVITA	BKI	2018
75.	NADIA BIRMA	BKI	2018
76.	SITI SAWALINA A.	BKI	2018
77.	DINATUL AFIFAH	BKI	2019
78.	ULFA RAHMATI	BKI	2020
79.	MARZATILLAH	BKI	2020
80.	PUTRI RIZKI DAUNIHADIMASLENI	BKI	2020
81.	NURLAILA	BKI	2020
82.	NAZRATUL ULA	BKI	2020
83.	MIFTAHUL LUTFIANA	BKI	2020

84.	RATNA SARI	BKI	2020
85.	FARIS ZULFAN	BKI	2020
86.	ALFI WIRDAH	BKI	2020
87.	NADILLA FITRI	BKI	2020
88.	ULYA THALAL	BKI	2019
89.	AHMAD RIYAN ARIFIN	PMI	2020
90.	MUHAMMAD ANIQ ALKHALIF	PMI	2022
91.	AUDY SAFALAS	PMI	2022
92.	RAHMATAL RIZA	PMI	2022
93.	IDAMSYAH.C	PMI	2022
94.	KHAIRI BHIBRAM	PMI	2022
95.	CUT SYIFA U.HUSNA	PMI	2022
96.	RISKIA ANANDA PUTRI	PMI	2022
97.	FIFI DESI MAHARANI	PMI	2022
98.	VINA WAHYUNI	PMI	2022
99.	SITIKAN LUILATUL HUSNA SUSANAN SIR	PMI	2022
100.	KHAIRA NAFISA	PMI	2022



## Lampiran 10

**Jumlah Populasi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester ganjil  
Tahun Akademik 2022/2023.**

No.	Jurusan Fakultas Dakwah dan Komunikasi	Jenis Kelamin		
		Lelaki	Perempuan	Jumlah
1.	MD	172	117	289
2.	BKI	75	366	441
3.	PMI	97	96	193
4.	KPI	219	223	442
5.	KJS	87	108	195
<b>Total</b>				<b>1560</b>

## Lampiran 11

**Jumlah Sampel Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Semester Ganjil  
Tahun Akademik 2022/2023**

No.	Jurusan	Angkatan										Jumlah
		2018		2019		2020		2021		2022		
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
1.	MD	0	0	1	1	0	0	11	6	0	0	19
2.	BKI	0	3	1	6	1	13	0	0	3	0	28
3.	PMI	0	0	0	0	1	0	0	0	5	6	12
4.	KPI	1	0	3	0	5	0	2	14	3	0	28
5.	KJS	1	0	2	0	1	0	2	6	1	0	13
<b>Total Sampel</b>												<b>100</b>

**Lampiran 12**

Angket

Kepada Yth,

Saudara/Saudari/Mahasiswa/Mahasiwi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Banda Aceh

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang tersebut dibawah ini:

Nama : Nur Liyana binti Che Mat Rani

Nim : 190403049

Program Studi : Manajemen Dakwah

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

Jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian skripsi sahaja. Saya mohon kesediaan mahasiswa/i untuk mengisi kuesioner ini dengan selengkap-lengkapnyanya dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman selama ini.

Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Banda Aceh, 29 Mar 2023

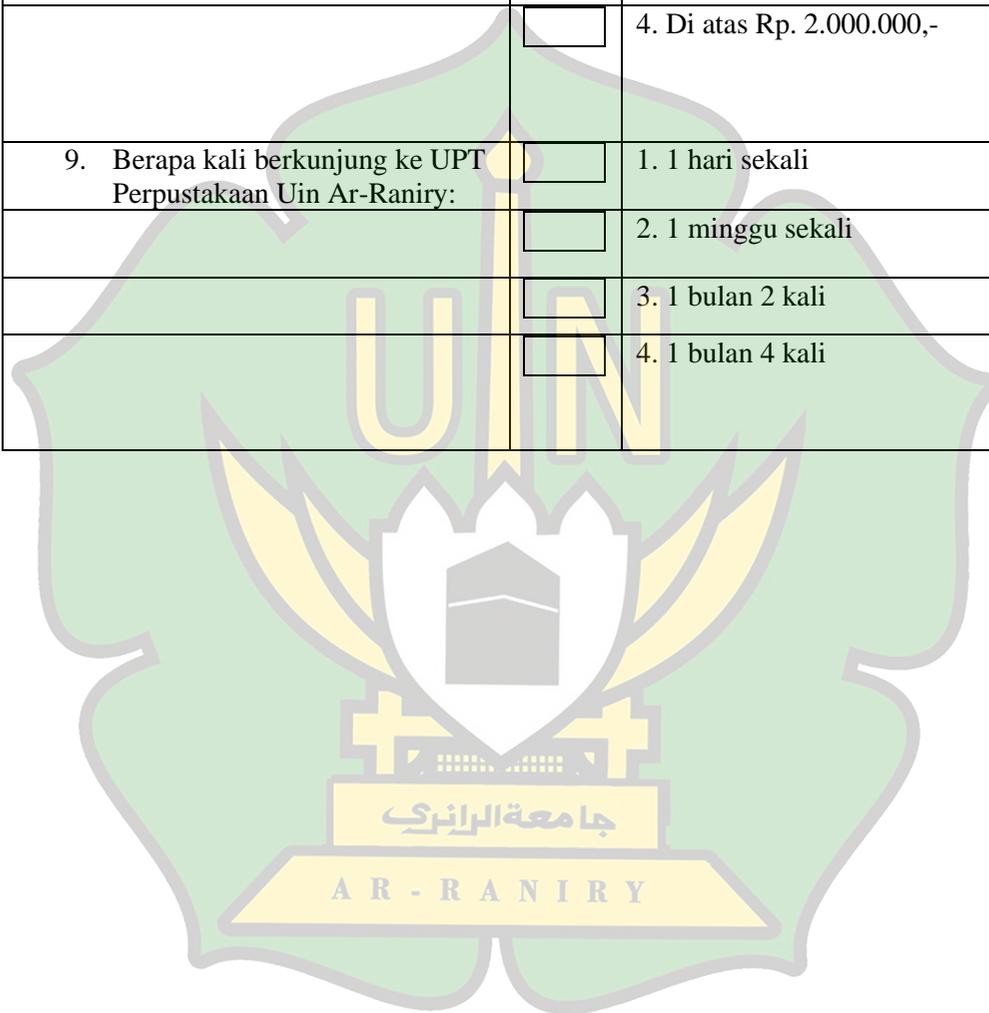
Peneliti,

Nur Liyana binti Che Mat Rani

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama:		:
		.....
2. Jenis Kelamin:	<input type="checkbox"/>	1. Laki-laki
	<input type="checkbox"/>	2. Perempuan
3. Usia:	<input type="checkbox"/>	Tahun
4. Status Perkahwinan	<input type="checkbox"/>	1. Belum Menikah
	<input type="checkbox"/>	2. Sudah Menikah
	<input type="checkbox"/>	3. Janda/Duda
5. Pendidikan Terakhir:	<input type="checkbox"/>	1. SD
	<input type="checkbox"/>	2. SMP
	<input type="checkbox"/>	3. SMA
	<input type="checkbox"/>	4. D-III
6. Jurusan/Prodi:	<input type="checkbox"/>	1. Manajemen Dakwah
	<input type="checkbox"/>	2. Pengembangan Masyarakat Islam
	<input type="checkbox"/>	3. Kesejahteraan Sosial
	<input type="checkbox"/>	4. Bimbingan dan Konseling Islam
	<input type="checkbox"/>	5. Komunikasi dan Penyiaran Islam
7. Angkatan:	<input type="checkbox"/>	1. 2016
	<input type="checkbox"/>	2. 2017
	<input type="checkbox"/>	3. 2018
	<input type="checkbox"/>	4. 2019
	<input type="checkbox"/>	5. 2020
	<input type="checkbox"/>	6. 2021

	<input type="checkbox"/>	7. 2022
8. Pendapatan Perbulan	<input type="checkbox"/>	1. Kurang dari Rp. 499.999,-
	<input type="checkbox"/>	2. Rp. 500.000,-s/d Rp. 1.499.999,-
	<input type="checkbox"/>	3. Rp. 1.500.000, -s/d Rp. 1.999.999,-
	<input type="checkbox"/>	4. Di atas Rp. 2.000.000,-
9. Berapa kali berkunjung ke UPT Perpustakaan Uin Ar-Raniry:	<input type="checkbox"/>	1. 1 hari sekali
	<input type="checkbox"/>	2. 1 minggu sekali
	<input type="checkbox"/>	3. 1 bulan 2 kali
	<input type="checkbox"/>	4. 1 bulan 4 kali



### PETUNJUK PENGISIAN

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

**1. STS (Sangat Tidak Setuju)**

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

**2. TS (Tidak Setuju)**

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

**3. KS (Kurang setuju)**

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

**4. S (Setuju)**

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

**5. SS (Sangat Setuju)**

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

No	Pernyataan	Pilihan				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
<b>Variabel X</b>						
1.	<b>Ketersediaan buku</b> yang dilakukan oleh pihak perpustakaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa.					
2.	<b>Persyaratan pelayanan</b> yang ditetapkan petugas dalam proses pendataan mahasiswa/i jelas.					

3.	Mahasiswa/i yakin dengan <b>kejelasan petugas</b> dalam pengelolaan perpustakaan memberikan layanan.					
4.	Mahasiswa/i berpuas hati dengan <i>Affect of service</i> yang diberikan di perpustakaan UIN Ar-Raniry.					
5.	<i>Information Control</i> yang disampaikan melalui Website perpustakaan UIN Ar-Raniry memudahkan pengguna dalam mencari informasi terkini tentang perpustakaan.					
6.	<b>Kesopanan dan keramahan</b> petugas sudah sesuai dengan harapan mahasiswa/i.					
<b>Variabel Y</b>						
1.	<b>Kedisiplinan Pustakawan</b> dalam melakukan pemantauan dan pengawasan pelaksanaan tugas.					
2.	<b>Layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i</b> dalam ketersediaan komputer untuk menunjang proses penelusuran informasi pengguna sudah memadai di perpustakaan UIN Ar-Raniry.					
3.	<b>Informasi Up to date</b> , mahasiswa/i bisa dengan mudah mendownload koleksi skripsi yang ada di web (repository) UIN Ar-Raniry sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i.					
4.	Pengelola perpustakaan <b>cepat tanggap</b> dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami mahasiswa.					
5.	Pustakawan selalu bersikap sabar dan sopan agar dapat <b>memuaskan mahasiswa</b> dalam melayani mahasiswa agar dapat memuaskan mahasiswa.					
6.	<b>Kenyamanan pelayanan</b> petugas perpustakaan terhadap mahasiswa/i sangat baik.					

**Lampiran 13****Dokumentasi Pada Saat Penelitian di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

1. Nama Lengkap: Nur Liyana binti Che Mat Rani
2. Tempat/tgl lahir: Kota Bharu, Kelantan / 2 Mei 2000
3. Jenis Kelamin: Perempuan
4. Agama: Islam
5. NIM: 190403049
6. Kebangsaan: Warga Negara Malaysia
7. Alamat: Kampung Pendek
  - a. Kecamatan: Salor
  - b. Kabupaten: Kota Bharu
  - c. Provinsi: Kelantan
8. Telp/HP: 0126854254

### Riwayat Pendidikan

9. SD: SK Seri Kota, Tahun Lulus 2012
10. SMA: Maahad Muhammadi Perempuan Pasir Pekan, Tahun Lulus 2018

### Orang Tua/ Wali

11. Nama Ayah: Che Mat Rani bin Daud
12. Nama Ibu: Maryam Saidah binti Hussin
13. Pekerjaan:
  - a. Ayah: Pesara PNS
  - b. Ibu: Pesara PNS
14. Alamat: Lot 306b, Kampung Pendek, Jalan Salor, 15100, Kota Bharu, Kelantan

Banda Aceh, 28 Jun 2023

Peneliti,

Nur Liyana binti Che Mat Rani

NIM. 190403049