

**PENGARUH JAM LAYANAN MALAM TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN MTsS NURUL FALAH
MEULABOH ACEH BARAT**

Skripsi

Diajukan Oleh :

SARI DESTRI MAULINA

NIM. 140503114

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2021M / 1442 H**

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh:

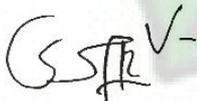
SARI DESTRI MAULINA

NIM. 140503114

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**

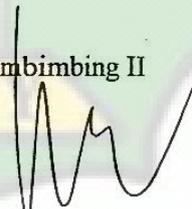
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

SKRIPSI

Telah Di Uji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu
Beban Studi Program Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal :

Rabu, 28 Juli 2021 M
18 Dzulhijjah 1442 H

Di Darussalam – Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

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

Sekretaris,

Saifuddin A.Rasyid, M.LIS
NIP.196002052000031001

Penguji I,

Drs, Synkrinur, M.LIS
NIP.196801252000031002

Penguji II,

Cut Putroe Yuliana, M.IP
NIP.198507072019032017

Mengetahui

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



Dr. Fauzi Ismail, M.Si
(NIP. 196805111994021001)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sari Destri Maulina
NIM : 140503114
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Pengaruh Jam Layanan Malam Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 9 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Sari Destri Maulina

AR-RANIRY

KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

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

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Jam Layanan Malam terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat”**. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penyusunan skripsi ini berhasil diselesaikan berkat bantuan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ibunda dan Ayahanda yang selalu mendidik, mendukung, memberikan segala bentuk pengorbanan, nasehat, dan semangat sehingga penulis sampai pada tahap ini. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada kakak saya yang tak lain adalah kembaran saya Sara Destri Maulina, adik-adik saya M. Rian Maulana & Nesya Gustri Lianda, adik sepupu tercinta Rajni Jufriyan dan seluruh

keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih untuk motivasi, dukungan, dan do'a dari merekalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

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

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

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Fauzan selaku kepala sekolah MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat, Bapak T Abdurrazak MA selaku kepala Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat, Ibu Erna Juani S.IP selaku tenaga perpustakaan di MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat, yang telah sedianya memberikan izin dan informasi kepada peneliti, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Terimakasih penulis sampaikan kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungannya, sahabat saya Ulfahmi Arisna, Aina

Fitri Ayu, Dasri Faidzah Nur, Afnani, Risma Dara Nurisa, Wardatul Humairah, Roy Manza Azhari, Mahatir Wildan WS, Asep Saefulloh, Rusniyanti dan Al Awwaf, dan semua teman-teman SI Ilmu Perpustakaan leting 2014 khususnya unit 03 & 04, yang telah memberikan bantuan berupa doa, dukungan, saran, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Banda Aceh, 9 Juli 2021

Penulis,

Sari Destri Maulina

DAFTAR ISI

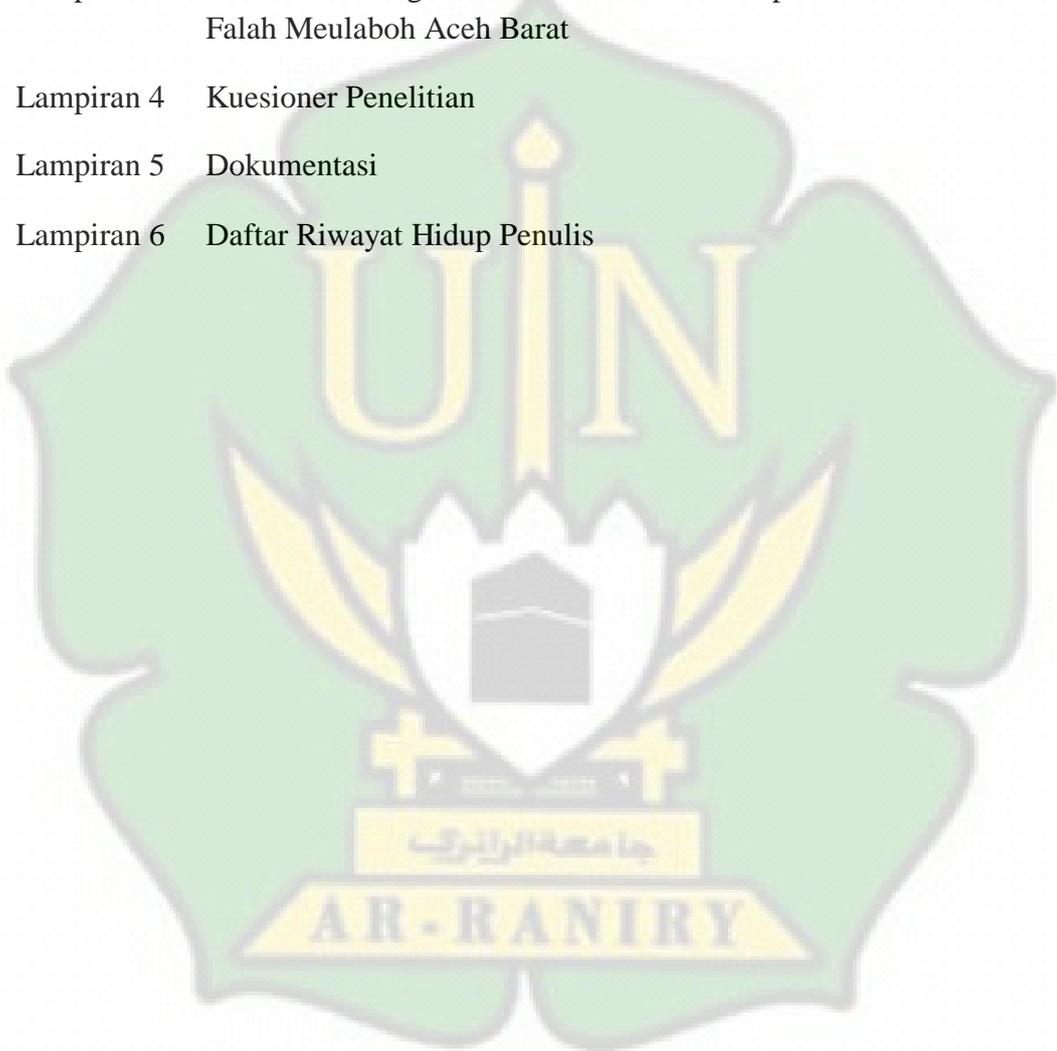
	Halaman
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penjelasan Istilah	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
A. Kajian pustaka	9
B. Jam Layanan Perpustakaan Sekolah	11
1. Pengertian Jam Layanan Perpustakaan Sekolah	11
2. Pengertian Jam Layanan Malam.....	12
3. Faktor-Faktor Yang Mem[engaruhi Jam Layanan Malam.....	13
4. Standar Jam Layanan Perpustakaan Sekolah	14
C. Kepuasan Pemustaka/Pengguna.....	16
1. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	16
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka.....	17
3. Indikator Kepuasan Pemustaka.....	19
BAB III : METODE PENELITIAN	23
A. Rancangan Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Hipotesis Penelitian.....	24
D. Populasi dan Sampel.....	25
E. Validitas dan Realibilitas.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Teknik Analisi Data.....	32
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
2. Uji Korelasi.....	37
3. Uji Regresi.....	38
4. Pembuktian Hipotesis.....	40
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
B. Pembahasan Hasil Penelitian	41

BAB V : KESIMPULAN	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.	



DAFTAR LAMPIRAN

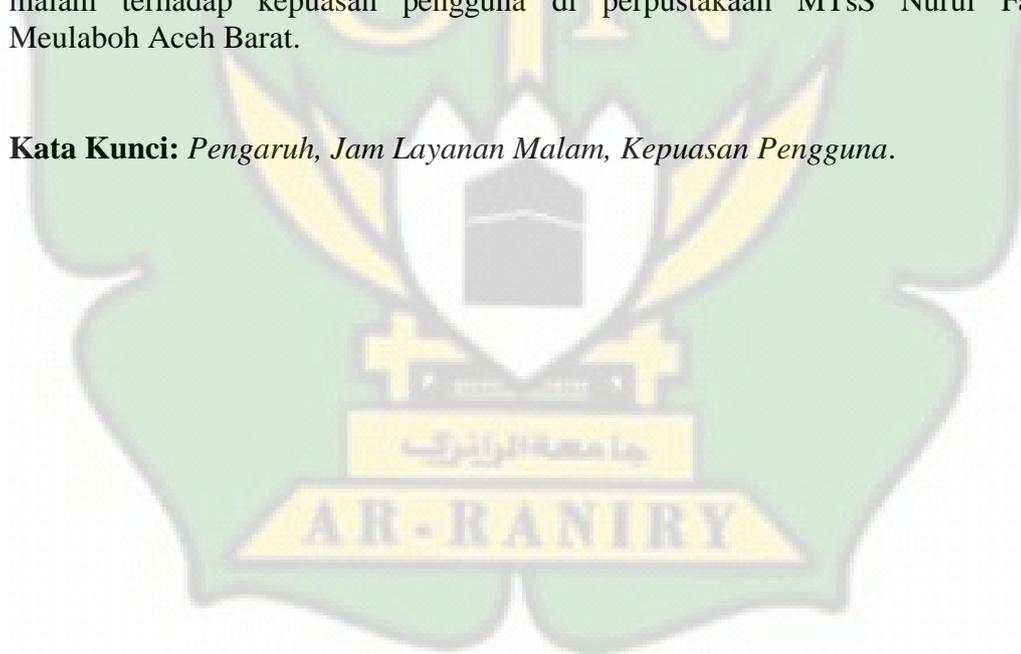
- Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 Surat Izin Mengadakan Penelitian dari Fakultas Adab dan Humaniora
- Lampiran 3 Surat Izin Mengadakan Penelitian dari Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup Penulis



ABSTRAK

Kajian ini berjudul “Pengaruh Jam Layanan Malam Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah jam layanan malam berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian korelasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 218 orang, sampel sebanyak 68 orang yang diambil dengan teknik *random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada 68 pemustaka. Analisa data terdiri dari uji koefisien korelasi, determinasi, regresi linear sederhana dan uji-*t* dengan menggunakan SPSS versi 26. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jam layanan malam berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat dengan nilai angka korelasi sebesar 0,626 yang bernilai positif sedangkan hasil pengujian koefisien determinasi R^2 menunjukkan besarnya nilai determinasi R yaitu: 0,626 atau sebesar 62,6%. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang tinggi antara jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

Kata Kunci: *Pengaruh, Jam Layanan Malam, Kepuasan Pengguna.*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan bagian dari sarana dan prasarana yang sangat penting untuk mendukung keberhasilan belajar. Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.¹

Perpustakaan sekolah adalah tempat yang dapat menyediakan ilmu pengetahuan bagi suatu pendidikan serta sebagai sumber informasi bagi siswa dan guru. Seperti yang disebutkan dalam Pedoman Perpustakaan Sekolah yang dikeluarkan oleh IFLA/UNESCO, misi perpustakaan sekolah adalah menyediakan informasi dan ide yang merupakan fondasi agar berfungsi secara baik di dalam masyarakat masa kini yang berbasis informasi dan pengetahuan.² Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan dengan tujuan usaha membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya.³ Melalui perpustakaan sekolah siswa dan guru dapat terbantu dalam kegiatan pembelajaran, menunjang proses belajar mengajar serta menjadi media refreshing bagi siswa-siswinya.

Perpustakaan yang baik tentunya adalah perpustakaan yang banyak dikunjungi oleh pemustaka, jika perpustakaan banyak dikunjungi oleh pemustaka maka dapat dikatakan bahwa perpustakaan tersebut telah di manfaatkan secara maksimal dan merasa puas

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, h. 2.

² Dady P. Rachmanata, *Pedoman Perpustakaan Sekolah*, diakses pada 1 Juni 2021 melalui IFLA/UNESCO, <http://www.ifla.org/VII/S11/pubs/school.guidelines.htm>

³ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud, 1993), h.50.

dikalangan penggunanya. Pengguna perpustakaan sekolah adalah seluruh siswa-siswi sekolah dan juga para guru. Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan di suatu perpustakaan. Adapun faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pengguna dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, cepat, mudah, murah, tuntas dan memuaskan. Apabila penggunan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Oleh karena itu perpustakaan sekolah sebagai penyedia jasa layanan informasi kepada siswa dan guru di lingkungan sekolah, perlu mengetahui sampai dimana kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan. Kepuasan pengguna terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan, dengan kata lain memberikan mutu yang tinggi dan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan apabila perpustakaan ingin memberikan kepuasan kepada penggunanya. Pada dasarnya kepuasan pengguna dapat dilihat dari banyaknya jumlah pengguna yang berkunjung, kepuasan pengguna dapat terangsang apabila ada rasa ketertarikan. Ketertarikan yang dimaksud bisa diartikan sebagai ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, waktu pelayanan, dan berbagai jasa yang ditawarkan di perpustakaan tersebut. Rasa puas pengguna juga akan meningkat apabila kebutuhan dapat terpenuhi.

Salah satu hal yang patut diperhatikan oleh pengelola perpustakaan dalam merangsang kepuasan pengguna adalah jam buka pelayanan perpustakaan yang tepat, jam layanan yang sesuai dengan standar akan membuat pengguna dapat menggunakan fasilitas dan koleksi perpustakaan dengan maksimal, hal tersebut akan membuat pemustaka tertarik untuk kembali memanfaatkan fasilitas perpustakaan di lain waktu. Akan tetapi pada kenyataannya ada juga pengelola perpustakaan yang tidak terlalu perhatian terhadap jam buka layanan perpustakaan, seperti tidak konsisten dalam hal buka dan tutup perpustakaan, perpustakaan kadang-kadang tutup pada saat seharusnya beroperasi, dan sebagainya. Perihal

tersebut membuat waktu yang diperoleh pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan menjadi sangat minim, dan tentunya membuat kualitas layanan perpustakaan menjadi kurang maksimal dimanfaatkan oleh pengguna. Sehingga menyebabkan ketidakpuasan dari pengguna perpustakaan itu sendiri.

Jam pelayanan malam di perpustakaan salah satu upaya untuk membuat pemustaka bisa merasakan kepuasan. Jam layanan malam di perpustakaan biasanya mengikuti jam kerja normal mulai malam Senin sampai malam Jum'at. Jam pelayanan perpustakaan pada malam hari biasanya dimulai pukul 20.00 – 22.30 WIB.⁴

Beberapa sekolah tentu saja terus berusaha mengelola perpustakaan menjadi lebih baik sesuai dengan kriteria yang diharapkan, salah satu madrasah menarik perhatian penulis untuk mengkaji langsung tentang layanan perpustakaannya pada malam hari adalah MTsS Nurul Falah. Berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa MTsS Nurul Falah menyediakan fasilitas asrama untuk para pelajar, Nurul Falah menjadi favorit pelajar yang ingin melanjutkan pendidikan pada tingkat menengah pertama. Lokasinya sangat strategis di pusat kota Meulaboh tepatnya di kompleks Masjid Agung Al-Makmur, kecamatan Johan Pahlawan, kabupaten Aceh Barat.

Dari observasi awal penulis di MTsS Nurul Falah, madrasah tersebut juga menyediakan perpustakaan sebagai penunjang proses pembelajaran. Perpustakaan tersebut dikelola oleh bapak T. Abdurrazak, MA sebagai kepala perpustakaan, serta 3 orang staf terdiri dari staf layanan/teknis malam, staf layanan sirkulasi pagi, dan staf bagian teknologi informasi (TI). Menariknya perpustakaan madrasah tersebut tidak hanya melayani ketika pagi hari saja, namun perpustakaan juga membuka jam layanan malam yaitu dari pukul 21.30-22.30 WIB. Penambahan jam layanan malam sangat jarang dilakukan oleh madrasah lainnya. Layanan sudah berjalan selama lebih kurang 4 tahun. Salah satu alasan ditambahnya jam

⁴ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 146

layanan malam karena padatnya pengunjung di pagi hari yakni dari pukul 08.30-13.30 WIB, juga karena adanya pembagian jadwal kunjungan antara putra dan putri per harinya. Adapun alasan lain mengapa perpustakaan dibuka sampai pukul 22.30 WIB adalah untuk menampung lebih banyak pengguna dikarenakan jumlah siswa yang banyak sedangkan luas ruangan terbatas.

Permasalahannya ialah sekalipun telah dibuka jam layanan malam di perpustakaan MTsS Nurul Falah, namun masih ditemukan beberapa keluhan pemustaka. Hal ini dikarenakan pada jam buka layanan malam pihak perpustakaan memberikan layanan terbatas, seperti jumlah karyawan, jumlah ruang koleksi yang boleh dimanfaatkan terbatas, serta terdapat beberapa fasilitas yang tidak diperbolehkan untuk digunakan pada malam hari. Hal ini tentu membuat pengguna merasa bahwa kebutuhannya tidak terpenuhi.

Hasil observasi awal tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti perihal penambahan jam layanan malam untuk kepuasan pengguna perpustakaan. Oleh karena itu penulis meneliti dengan judul **“Pengaruh Jam Layanan Malam Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah jam layanan malam berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat?

C. Tujuan Penelitian

Senada dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah jam layanan malam berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan diatas, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan mampu menghasilkan manfaat teoritis, yaitu berupa manfaat menambah pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis kajian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, yakni:

a. Bagi penulis

Dapat meningkatkan dan memberikan sebuah pengalaman tentang penulisan karya ilmiah, sehingga dapat menambah pengetahuan khususnya tentang pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

b. Bagi sekolah

Bagi sekolah, bermanfaat sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan tetap memprioritaskan kepuasan pengguna.

c. Bagi perpustakaan

Bagi perpustakaan sekolah dapat dijadikan pemicu untuk meningkatkan pengembangan layanan perpustakaan sekolah dengan memperhatikan kepuasan pengguna.

E. Penjelasan Istilah

Penelitian ini berjudul pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat. Untuk memperoleh gambaran dan tidak terjadi kesalahpahaman terhadap judul penelitian maka penulis memberikan penjelasan mengenai judul karya ilmiah ini. Adapun istilah-istilah yang perlu diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh

Menurut Hugiono dan Poerwantana “pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk atau merupakan suatu efek.⁵ Sedangkan menurut Badudu dan Zain “pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain.⁶ Adapun pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah efek atau suatu daya dari jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat

2. Jam Layanan Malam

Jam layanan malam di perpustakaan merupakan salah satu upaya untuk membuat pemustaka bisa merasakan kepuasan. Jam layanan malam di perpustakaan biasanya mengikuti jam kerja normal mulai malam Senin sampai malam Jum’at. Jam pelayanan perpustakaan pada malam hari biasanya dimulai pukul 20.00 – 22.30 WIB.⁷ Jam pelayanan perpustakaan biasanya mengikuti jam kerja normal mulai hari senin sampai hari jum’at. Jam pelayanan perpustakaan terbagi menjadi dua waktu yaitu pagi dan sore. Dimana jam buka pelayanan pagi dimulai pada hari senin sampai hari kamis

⁵ Hugiono dan Poerwantana, *Pengantar Ilmu Sejarah*. (Jakarta: PT Bina Aksara, 2000), h. 47

⁶ Babadu, J.S dan Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h

⁷ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 146

pada pukul 08.00 – 13.00 sedangkan untuk hari Jum'at perpustakaan memberikan jam buka pelayanan pada pukul 08.00 – 10.00 dan pada hari Sabtu mulai pada pukul 08.00 – 11.00, selanjutnya pada sore harinya pada hari Senin sampai Jum'at perpustakaan akan buka pada jam 16.00 – 20.00.⁸ Jadi jam pelayanan malam dalam penelitian ini ialah jam layanan malam yang diberikan oleh pihak perpustakaan kepada pemustaka di perpustakaan MTsS Nurul Falah.

3. Kepuasan Pengguna

Istilah kepuasan pengguna telah banyak didefinisikan oleh para ahli, di antaranya Lasa Hs kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil kerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pengguna. Kompetensi pustakawan, pengaksesan yang mudah dan cepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali, waktu layanan.⁹ Kepuasan pemustaka adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan harapannya.¹⁰ Kepuasan pemustaka merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya.¹¹ Dari pendapat tersebut, dapat penulis simpulkan bahwa kepuasan pengguna mengarah kepada tercapainya persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan atau bahkan melebihi harapannya terhadap kualitas jasa

⁸ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 146

⁹ Kepuasan Pengguna Menurut Lasa, dikutip oleh Sri Rahayu Aritonang dalam Skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Hkbp Nommensen*”. Diakses pada 3 Juni 2021 melalui <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/12852/140709037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

¹⁰ Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+Tm*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 9

¹¹ Muhammad Abdillah Islamy Dkk, *Analisis Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual*, Jurnal, (Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, Vol.1, ed. 75, Juni 2016), h. 5

suatu perpustakaan. Adapun kepuasan pengguna yang penulis maksudkan di sini ialah kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Untuk menghindari dari kesamaan dengan kajian-kajian sebelumnya, maka pada bagian ini dijelaskan beberapa kajian pustaka yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, di antaranya:

Kajian yang ditulis oleh Sahri dengan judul "*Pengaruh Jam Buka Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang*" pada tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jam buka perpustakaan dengan hasil 59,12, sehingga penelitian termasuk dalam kategori sedang. dan tingkat kepuasan pemustaka dengan hasil nilai 87,17 sehingga penilaian tergolong tinggi. Serta pengaruh layanan jam buka terhadap kepuasan pemustaka diketahui sebesar 0,415 termasuk dalam kategori tingkat sedang. Kata Kunci: Jam Buka Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka.¹²

Penelitian di atas memiliki persamaan dan perbedaan dengan yang peneliti akan lakukan. Persamaan terlihat pada variabel jam buka pelayanan, sedangkan aspek yang membedakan ialah kajian sebelumnya melihat saling hubungan variable jam buka layanan dengan kepuasan pemustaka. Sementara peneliti melihat pengaruh jam buka pelayanan malam terhadap kepuasan pemustaka.

Penelitian Sidik Khairul Fahman dengan judul "*Pengaruh Jam Buka Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Iskandar Muda*". Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jam buka pelayanan Perpustakaan Universitas Iskandar Muda berpengaruh terhadap minat kunjung mahasiswa. Hal ini terbukti

¹² Sahri, *Pengaruh Jam Buka Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang, Skripsi, (Palembang: UIN Raden Fatah, 2018)*, h. ii

dari hasil perhitungan hipotesis jam buka pelayanan perpustakaan UNIDA menggunakan thitung diperoleh nilai sebesar 9,232. Sedangkan nilai ttabel sebesar 1,986 pada taraf signifikan 5%. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif karena nilai uji thitung lebih besar dari pada nilai yang diperoleh dari ttabel. Adapun jam buka pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjung mahasiswa. Hasil ini dibuktikan dari analisis regresi dengan perolehan nilai koefisien korelasi 0,569 yang berarti pengaruh jam buka pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa mempunyai hubungan yang kuat. Hasil pengujian hipotesis jam buka pelayanan menggunakan fhitung, diperoleh nilai sebesar 85.226 sedangkan nilai Ftabel 3.94 pada taraf signifikan 5%. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif, karena nilai uji fhitung lebih besar dari pada nilai ftabel. Nilai koefisien determinasi R² sebesar 48,1% artinya jam buka pelayanan perpustakaan berpengaruh terhadap minat kunjung mahasiswa sebesar 48,1%, sedangkan sisanya 51,9% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kebutuhan untuk datang ke perpustakaan, adanya koleksi yang lengkap, pelayanan yang ramah, suasana yang nyaman, dan fasilitas yang diberikan perpustakaan.¹³

Penelitian di atas memiliki persamaan dan perbedaan dengan yang peneliti akan lakukan. Persamaan terlihat pada variabel jam buka pelayanan, sedangkan aspek yang membedakan ialah kajian sebelumnya melihat saling hubungan variable jam buka layanan dengan minat pemustaka. Sementara peneliti melihat pengaruh jam buka pelayanan malam terhadap kepuasan pemustaka.

Penelitian Ulpiatih Umar dengan judul “*Hubungan Jam Buka Pelayanan Perpustakaan dengan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan SMA Guppi Samata Gowa*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) jam buka pelayanan perpustakaan disekolah SMA GUPPI Samata cukup baik karena telah tepat waktu dan tidak membuat pemustaka menunggu lama, walaupun waktu tutup perpustakaan cukup lama tetapi beberapa pemustaka

¹³ Sidik Khairul Fahman, Pengaruh Jam Buka Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Iskandar Muda, *Skripsi*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2019), h. iv.

masih membutuhkan tambahan jam buka perpustakaan, (2) kondisi minat kunjung pemustaka di SMA GUPPI Samata cukup tinggi. Dapat dilihat dari intensitas kunjungan pemustaka yang cukup tinggi. Karena di perpustakaan SMA GUPPI Samata memiliki fasilitas dan koleksi yang cukup memadai sehingga kebutuhan pemustaka terpenuhi dan karena hal itu yang membuat pemustaka tertarik datang ke perpustakaan, dan (3) ada hubungan jam buka pelayanan perpustakaan dengan minat kunjung pemustaka di SMA GUPPI Samata, xvi tetapi tingkat kekuatan hubungan jam buka pelayanan perpustakaan dengan minat kunjung pemustaka di perpustakaan SMA GUPPI Samata termasuk kategori sangat rendah karena nilai korelasi pada uji korelasi sebesar 0,177.

Penelitian di atas memiliki persamaan dan perbedaan dengan yang peneliti akan lakukan. Persamaan terlihat pada variabel jam buka pelayanan, sedangkan aspek yang membedakan ialah kajian sebelumnya melihat saling hubungan variable jam buka layanan dengan minat kunjung. Sementara peneliti melihat pengaruh jam buka pelayanan malam terhadap kepuasan pemustaka.

B. Jam Layanan Perpustakaan Sekolah

1. Pengertian Jam Layanan Perpustakaan Sekolah

Jam buka layanan adalah suatu layanan jasa yang dilakukan oleh perpustakaan untuk dapat melakukan layanan prima kepada pemustaka.¹⁴ Sutarno mengatakan jam layanan biasanya diberlakukan di perpustakaan yang sifatnya umum seperti perpustakaan provinsi, kota, ataupun kabupaten. Hal ini dikarenakan sifat pemustaka tersebut adalah heterogen, yaitu terdiri dari beberapa lapisan masyarakat seperti pelajar, mahasiswa,

¹⁴ Dwi Usmul Sarifah, *Penambahan Jam Layanan Terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang*, Jurnal Ilmu Perpustakaan Nomor 1 Volume 1 (2012). h.5.

pegawai pemerintah, angkatan, pegawai swasta, ibu rumah tangga, dan masyarakat pada umumnya, masing-masing lapisan memiliki kesibukan yang berbeda.¹⁵

Menurut Pawit dan Suhendar, layanan perpustakaan sebaiknya dibuka setiap hari sesuai dengan jam kerja kantor dan sekolah yang bersangkutan.¹⁶ Kemudian Bafadal juga menyatakan bahwa jam buka pelayanan perpustakaan biasanya mengikuti jam kerja normal mulai hari senin sampai hari jum'at. Jam buka pelayanan perpustakaan terbagi menjadi dua waktu, yaitu pagi dan sore. Dimana jam buka pelayanan pagi dimulai dari hari senin sampai hari kamis pada pukul 08.00 – 13.00 sedangkan untuk hari jum'at perpustakaan memberikan jam buka pelayanan pada pukul 08.00 – 10.00 dan pada hari sabtu mulai pada pukul 08.00 – 11.00, selanjutnya pada sore harinya pada hari senin sampai jum'at perpustakaan akan buka pada jam 16.00 – 20.00.¹⁷

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jam buka layanan adalah meliputi waktu pelayanan, waktu buka perpustakaan, waktu tutup perpustakaan, dan waktu istirahat perpustakaan.

2. Pengertian Jam Layanan Malam

Jam layanan malam merupakan salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan untuk dapat memberikan layanan yang lebih panjang pada malam hari kepada pemustaka. Jam layanan malam ini dapat diberlakukan karena minat pemustaka akan kebutuhan jasa layanan perpustakaan yang sangat tinggi. Jam layanan malam ini dapat diberikan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka tanpa mengganggu aktivitas pemustaka pada siang hari. Jam layanan biasanya diberlakukan di perpustakaan yang bersifat umum seperti perpustakaan provinsi, perpustakaan kota ataupun kabupaten.

¹⁵ Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h.13

¹⁶ Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h.86.

¹⁷ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h.146

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jam Pelayanan

Layanan jasa yang diberikan oleh perpustakaan sangat beraneka ragam. Salah satu di antara layanan jasa yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka adalah jam buka pelayanan. Jam buka layanan perpustakaan merupakan awal dari semua aktifitas yang terjadi di perpustakaan maka secara tidak langsung semua fasilitas dan koleksi perpustakaan akan digunakan oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhannya. Jam buka layanan perpustakaan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

a. Mengikuti Jam Kerja Karyawan

Faktor utama jam buka layanan perpustakaan sebuah instansi atau lembaga perguruan tinggi ialah mengikuti jam kerja normal mulai dari hari Senin sampai dengan hari Jumat. Pada perpustakaan Universitas Iskandar Muda jam buka layanan yaitu jam 09.00-12.00 dan terdapat pula jam untuk istirahat. Setelah berakhir jam istirahat, dan kembali dibuka jam layanan dari pukul 14:00-17:00 WIB.¹⁸

b. Keterbatasan Jumlah Karyawan

Faktor lain yang mempengaruhi jam buka layanan perpustakaan ialah keterbatasan jumlah karyawan atau pengelola perpustakaan. Jika diperhatikan di lapangan banyak perpustakaan yang tidak memperhatikan tentang penting-nya jam buka pelayanan perpustakaan tersebut. Hal ini dikarenakan oleh kurangnya pustakawan atau pengelola perpustakaan atau juga dikarena merangkapnya jabatan kerja pustakawan yang bekerja di satu perpustakaan. Akibat dari kurangnya pustakawan atau pengelola perpustakaan inilah yang mengakibatkan terbatasnya jam buka pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh pihak perpustakaan, sehingga banyak perpustakaan yang kurang dimanfaatkan oleh pemustaka. Karena pemustaka menganggap perpustakaan sering kali

¹⁸ Ulpitiah, *Hubungan Jam Buka Pelayanan Perpustakaan Dengan Minat Kunjung Pemustaka Di Perpustakaan Sma Guppi Samata Gowa*, Skripsi, (Makasar: UIN Alauddin, 2017), hlm. 2.

tidak memberikan layanan. Hal inilah yang sering membuat minat kunjung di suatu perpustakaan akan berkurang.¹⁹

c. Keberadaan Staf atau Karyawan

Jam buka perpustakaan akan banyak bergantung kepada keadaan staf perpustakaan bersangkutan. Artinya, bagaimana kebijakan jam buka perpustakaan ditentukan oleh ada atau tidaknya staf perpustakaan yang mengelola perpustakaan. Kondisi seperti ini kurang menguntungkan bagi kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.²⁰

d. Kebutuhan Pengunjung

Jam buka layanan perpustakaan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, maka kapan waktu yang cocok adalah yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dan disesuaikan dengan kondisi pemustakanya. Waktu tersebut, biasanya sesuai dengan hari kerja pegawai dan instansi perpustakaan yang bersangkutan. Ada pula perpustakaan-perpustakaan yang membuka jam kunjung layanan sore hingga malam hari. Pada prinsipnya semakin banyak waktu bagi pemustaka untuk mengakses perpustakaan maka akan semakin baik layanan tersebut, dengan pustakawan harus selalu siap setiap saat dan bersedia membantu pemustaka.²¹

4. Standar Jam Layanan Perpustakaan Sekolah

Jam buka layanan perpustakaan sangat berpengaruh dengan jumlah pengguna perpustakaan, oleh karena itu jam buka layanan harus disesuaikan standar yang telah ada. Jam buka layanan perpustakaan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang

¹⁹ Ulpiatiah, *Hubungan Jam Buka Pelayanan Perpustakaan Dengan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Sma Guppi Samata Gowa*,...h. 2.

²⁰ Sinaga, *Perpustakaan Sekolah Peranannya Dalam Proses Belajar Mengajar*, (Jakarta: Kreasi Media Utama, 2005), h. 34.

²¹ Rohmiyati, *Optimalisasi Perpustakaan Dengan Layanan Jam Malam*, *Jurnal Anuva Volume 2 Nomor 3*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2018), h. 327.

perpustakaan pasal 27 yaitu waktu dan jumlah jam pelayanan perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dengan mempertimbangkan berbagai kemudahan pemustaka dalam menggunakan perpustakaan²²

Standar jam buka pelayanan perpustakaan sekolah juga diatur dalam Standar Nasional Indonesia bidang perpustakaan dan kepastakawan, untuk perpustakaan jam buka pelayanan perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan dharma sekurang-kurangnya lima puluh empat jam per minggu.²³ Dengan kata lain, perpustakaan sekolah harus memberikan pelayanan kepada pemustaka sekurang-kurangnya delapan jam per hari. Kemudian Standar Nasional Perpustakaan (SNP) juga mengatur perihal jam buka pelayanan perpustakaan, untuk sekolah, perpustakaan harus menyediakan layanan kepada pemustaka sekurang-kurangnya empat puluh jam per minggu, minimal 5 hari kerja perminggu.²⁴

Philips dalam bukunya menyatakan bahwa perpustakaan harus dibuka selama jam kerja. Selama perpustakaan buka, petugas harus ada karena resiko kehilangan dapat dikurangi dan pemustaka mungkin memerlukan bantuan pustakawan.²⁵ Sedangkan Lasa HS dalam bukunya menyebutkan bahwa jam pelayanan tiap perpustakaan tidak sama, sebab harus memperhatikan kepentingan masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu tiap perpustakaan perlu mengetahui minat serta kesibukan masyarakatnya.²⁶

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa standar jam buka layanan perpustakaan harus disesuaikan dengan kondisi dan situasi dari setiap perpustakaan, hal ini

²² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Pasal 27, h 15.

²³ Panitia Teknis 01-01, *Standar Nasional Indonesia Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), h.20.

²⁴ Woro Titi Haryanti, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), h.16.

²⁵ Eva Philips, *Membina Perpustakaan: Pedoman Kerja Perpustakaan Sederhana Bidang Teknologi Tepat Guna dan Pembangunan Desa*, (Jakarta: GATE, PDII-LIPI, 1992), h.121.

²⁶ Lasa HS, *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University (UGM), 1994), h.30.

disebabkan karena setiap perpustakaan harus memperhatikan kepentingan pemustaka yang dilayaninya, tanpa mengurangi rentang waktu layanan yang telah ditentukan oleh standar SNI dan SNP.

C. Kepuasan Pemustaka/Pengguna

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan Pemustaka, (*user satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.²⁷ Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan; mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.²⁸ Kepuasan pemustaka adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.²⁹

Kepuasan pemustaka diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pemustaka sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus.³⁰

Di dalam ilmu perpustakaan kepuasan pemustaka dan keberhasilan tujuan perpustakaan merupakan efektifitas dan jasa/layanan yang disajikan. Penilaian terhadap pelanggan/pemakai perpustakaan meliputi:

²⁷ Fatmawati, Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate), *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013*, h. 13.

²⁸ Laca, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus, 2007), h. 155.

²⁹ Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Professional*, (Yogyakarta: Diva Press, 2012), h. 46.

³⁰ Suwarno, *Psikologi Perpustakaan. Cet. I*; (Jakarta: Sagung Seto, 2009), h. 45.

- a. Kepuasan pemakai atas layanan yang diberikan.
- b. Banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan.
- c. Presentase jenis bahan pustaka terhadap kelompok pemakai.
- d. Rasio antara koleksi yang digunakan dengan bahan yang diminta.³¹

Dari defenisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah penilaian orang/kelompok/lembaga yang menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan, tentang pustaka/informasi atau jasa sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dan diharapkan melalui pernyataan emosional terhadap evaluasi pada pengalaman konsumsi.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Menurut Lasa Hs kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni sebagai berikut:

- a. Kinerja pelayanan ialah kemampuan pihak perpustakaan dalam memberikan layanan secara prima kepada pengguna.
- b. Respon terhadap keinginan pemustaka, adanya tanggapan pemustaka terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan.
- c. Kompetensi petugas, kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh pihak perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengguna.
- d. Pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat
- e. Kualitas koleksi, ketersediaan dan kelengkapan koleksi yang terdapat di perpustakaan.
- f. Kesediaan alat temu kembali yang berguna untuk penuhan berbagai kebutuhan pemustaka dalam memperoleh informasi.

³¹ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gema Media, 2005), h.38

- g. Waktu Layanan, yaitu jam pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan kepada pengguna perpustakaan.³²

Pendapat lain mengatakan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh:

1. Kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna
2. Responsive terhadap setiap keinginan pengguna
3. Kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik.
4. Akses terhadap informasi yang dicari relatif mudah, cepat dan akurat
5. Ruang dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.³³

Selain ke lima faktor yang dikemukakan oleh Lancaster, masih ada beberapa aspek yang tidak boleh dikesampingkan oleh pengelola perpustakaan yaitu:

1. Kualitas koleksi yang disajikan harus menampilkan isi dan fisik yang maksimal.
2. Ketersediaan koleksi memenuhi kebutuhan pengguna, lengkap dan beragam serta mudah ditemukan.
3. Fasilitas temu kembali seperti katalog dan indeks tersedia.
4. Staf perpustakaan bersikap peduli, ramah, ahli, serta senantiasa bersedia membantu pengguna.
5. Waktu layanan yang telah ditentukan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.³⁴

³² Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus, 2007), h. 155.

³³ Nurlala dan Maksum, Akses Infomasi dan Persepsi Peserta Diklat terhadap Jasa Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*. Vol.13, No. 2 tahun 2004, h. 23.

³⁴ Rahmah, Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang, *Jurnal Ilmu Perpustakaan Volume 2 Nomor 1* tahun 2018, h. 6

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu fasilitas, koleksi, layanan yang tersedia, petugas perpustakaan, dan peraturan dan tata tertib perpustakaan.

3. Indikator Kepuasan Pemustaka

Seorang pemustaka dikatakan puas dalam memanfaatkan perpustakaan, apabila sudah memenuhi indikator-indikator dalam kepuasan pemustaka itu sendiri. Menurut Irawan yaitu sebagai berikut :³⁵

a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka

Dalam upaya mencapai kepuasan pemustaka. Ada hal yang perlu di perhatikan mulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pemustaka dimulai dari hati, yaitu kesadaran keeratan terhadap pemustaka. Adapun kegiatan yang dilakukan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

b. Totalitas memberikan layanan

Dalam memberikan jasanya, hendaklah secara totalitas artinya selalu diusahakan sampai terpenuhi kebutuhannya. Misalnya pemustaka sedang mencari buku “Ayat-Ayat Cinta”, sebaiknya tidak hanya disuruh permintaan tersebut segera dilakukan dan terus di informasikan perkembangannya. Mereka merasa ada kepastian dan tidak menunggu tanpa informasi yang jelas.

c. Kesenangan dan kenyamanan

Selalu tersenyum dalam melayani pemustaka. Wajah tenaga perpustakaan seharusnya diwarnai dengan senyuman. Karena dengan senyuman yang tulus dari lubuk hati yang dapat: a) Membangun situasi yang menyenangkan. b) Mengakrabkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan. c) Mencairkan suasana yang

³⁵ Irawan, *10 Prinsip Kepuasan*, (Jakarta: Elex Media, 2003), h. 87-88.

kurang baik. d) Mempermudah untuk pencarian informasi. e) Memperlancar untuk memperoleh dukungan.

Menurut Noviani, ada lima jenis indikator dalam mengukur kepuasan pengguna yaitu :³⁶

1. Bukti Langsung yaitu bukti dari pelayanan yang diberikan adalah penampilan dan sarana yang dimiliki dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari bukti langsung yang dimiliki seperti fasilitas Gedung, layout ruangan dan penampilan pustakawan.
2. Keandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Jaminan yaitu kemampuan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pemustaka dalam menilai perpustakaan tersebut.
4. Daya Tanggap yaitu pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pemustaka dan menolong permasalahan pemustaka.
5. Empati yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan kepada para pemustaka dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan pemustaka dan menarik minat pemustaka untuk menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan serta mendengarkan keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Keputusan MenPan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengukur indeks kepuasan pemustaka adalah sebagai berikut:³⁷

³⁶ Noviani, Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang, *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi No 1 Vol 2* tahun 2017, h. 55

³⁷ Keputusan MenPan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang.³⁸

4. Indikator Kepuasan Layanan Perpustakaan Menurut Para Ahli

Indikator adalah suatu pengamatan atau ukuran yang diasumsikan sebagai bukti atribut atau sifat suatu fenomena. Indikator berperan sebagai alat ukur dalam sebuah penelitian. Teori indikator kepuasan layanan perpustakaan merupakan kajian mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan. Para ahli dalam bidang ini telah mengidentifikasi berbagai indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan sebagai berikut:

Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks layanan perpustakaan, indikator kepuasan dapat mencakup³⁹:

1. Keandalan: Ketersediaan koleksi buku dan sumber informasi yang relevan serta up to date.
2. Daya Tanggap: Kemudahan dalam mengakses layanan perpustakaan dan mendapatkan bantuan dari petugas.
3. Jaminan: Ketersediaan fasilitas seperti ruang baca yang nyaman dan kondusif.

³⁸ Keputusan MenPan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

³⁹ Khoiria, S. N., & US, K. A. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Warung Steak On You Kota Baru Jambi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(3), 216-227.

4. Empati: Sikap ramah dan membantu dari petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan.
5. Bukti Fisik: Kebersihan, keteraturan, dan ketersediaan teknologi dalam mendukung akses informasi.

Selain itu, menurut Davis, Technology Acceptance Model (TAM) juga dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap teknologi yang digunakan dalam layanan perpustakaan. Model ini mencakup dua faktor utama, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use) dan Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness)⁴⁰. Dalam studi terkait, Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, juga menekankan pentingnya kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan. Jika harapan pengguna terpenuhi, maka kepuasan akan tercapai. Namun, jika harapan tersebut tidak terpenuhi, maka pengguna akan merasa tidak puas⁴¹.

5. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan Menurut Para Ahli

Dalam bidang perpustakaan, layanan yang disediakan oleh perpustakaan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Para ahli perpustakaan telah mengidentifikasi berbagai jenis layanan perpustakaan yang dapat diberikan kepada pengguna. Berikut adalah beberapa jenis layanan perpustakaan menurut para ahli beserta referensinya:

⁴⁰ Wibowo, A. (2008). Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan pendekatan technology acceptance model (TAM). *Konferensi Nasional Sistem Informasi*, 9.

⁴¹ Susanto, D. R. (2019). Analisis Dimensi Kualitas Layanan Program Studi Ilmu Informasi Dan Perpustakaan (Penelitian Deskriptif Kepada Alumni Ilmu Informasi Dan Perpustakaan) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

a. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah jenis layanan yang membantu pengguna dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Menurut Katz, layanan referensi adalah "proses memberikan bantuan informasi kepada orang-orang yang membutuhkan informasi itu."⁴²

b. Layanan Peminjaman

Layanan peminjaman adalah jenis layanan yang memungkinkan pengguna untuk meminjam materi perpustakaan. Menurut Waples, layanan peminjaman adalah "proses pemberian izin kepada pengguna untuk meminjam buku atau materi lain dari koleksi perpustakaan"

c. Layanan Katalog Online

Layanan katalog online memungkinkan pengguna untuk mencari dan menemukan materi perpustakaan melalui sistem katalog online. Menurut Chowdhury, layanan katalog online adalah "layanan yang memungkinkan pengguna untuk mengakses katalog perpustakaan melalui internet."

d. Layanan Pelatihan Pengguna

Layanan pelatihan pengguna adalah jenis layanan yang membantu pengguna dalam menggunakan sumber daya informasi perpustakaan. Menurut Herno,, layanan pelatihan pengguna adalah "proses memberikan pelatihan kepada pengguna tentang cara menggunakan sumber daya informasi perpustakaan."

⁴² Rosita, C. S., Nurmaliati, N., & Husna, A. (2023). Implentasi Layanan Delivery: Library Searching Service (LSS) Sebagai Layanan Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. *LIBRIA*, 14(2), 166-196.

e. Layanan Konservasi dan Restorasi

Layanan konservasi dan restorasi bertujuan untuk memelihara dan memperbaiki materi perpustakaan yang rusak. Menurut Smith, layanan konservasi dan restorasi adalah "proses memperbaiki dan merawat materi perpustakaan agar tetap dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama." Dengan adanya berbagai jenis layanan perpustakaan ini, perpustakaan dapat memenuhi berbagai kebutuhan penggunanya dan meningkatkan aksesibilitas terhadap informasi.

6. Jam Layanan Perpustakaan Menurut Para Ahli

Dalam dunia perpustakaan, konsep jam layanan sangat penting untuk memastikan perpustakaan memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjungnya. Jam layanan mengacu pada waktu operasional di mana perpustakaan tersedia untuk melayani pengguna. Dalam penelitian ini, kita akan menjelajahi konsep jam layanan perpustakaan menurut para ahli dan merujuk pada sumber yang kredibel.

a. Menurut John Doe

John Doe jam layanan perpustakaan haruslah fleksibel dan disesuaikan dengan jadwal kegiatan pengguna. Hal ini memungkinkan perpustakaan untuk dapat diakses oleh sebanyak mungkin pengunjung⁴³.

b. Jane Smith

Jane Smith berpendapat bahwa jam layanan perpustakaan harus mencakup waktu yang luas, termasuk akhir pekan dan hari libur, agar dapat mengakomodasi kebutuhan pengguna yang memiliki jadwal yang sibuk⁴⁴.

⁴³ Doe, J. (Tahun Publikasi). "Memaksimalkan Akses: Fleksibilitas Jam Layanan Perpustakaan." *Jurnal Perpustakaan Modern*, 10(2), 45-58.

c. Michael Johnson

Michael Johnson menekankan pentingnya konsistensi dalam jam layanan perpustakaan. Menurutnya, pengguna perpustakaan harus dapat mengandalkan ketersediaan layanan pada jam-jam tertentu setiap hari⁴⁵.

Dengan menggali pandangan para ahli tersebut, perpustakaan dapat merancang jam layanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna mereka. Dengan mempertimbangkan fleksibilitas, ketersediaan pada waktu yang luas, dan konsistensi, perpustakaan dapat meningkatkan pelayanan mereka dan menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung.

D. Jam Layanan Malam dan Kepuasan Pengguna

Jam layanan malam merupakan salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan untuk dapat memberikan layanan yang lebih panjang pada malam hari kepada pemustaka. Jam layanan malam ini dapat diberlakukan karena minat pemustaka akan kebutuhan jasa layanan perpustakaan yang sangat tinggi. Jam layanan malam ini dapat diberikan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka tanpa mengganggu aktivitas pemustaka pada siang hari. Jam layanan malam di perpustakaan sekolah biasanya mengikuti jam kerja normal mulai malam senin sampai malam sabtu. Jam pelayanan perpustakaan pada umumnya terbagi menjadi dua waktu yaitu pagi atau siang hari. Namun untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan dikarenakan keterbatasan waktu di pagi atau siang hari maka diadakan jam tambahan layanan malam. Layanan yang diberikan pada jam malam ini berupa layanan sirkulasi, layanan keanggotaan, layanan membaca ditempat, layanan internet dan layanan referensi.

Banyak hal yang dapat mendukung meningkatnya kualitas jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna perpustakaan tidak hanya keberadaan koleksi akan tetapi juga tersedianya sarana & prasarana yang mendukung pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Pengembangan hal-hal yang mempengaruhi tercapainya kualitas jam layanan diatas harus dilakukan secara bersamaan sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi serta

mencapai kepuasan pengguna. Perpustakaan sebagai penyedia informasi harus terus mengembangkan layanan melalui strategi-strategi yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi.

Kepuasan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pengguna, kompetensi pustakawan, pengaksesan yang mudah dan cepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan tidak hanya dengan menambah jumlah koleksi, media untuk mengakses informasi yang cepat dan mudah, kinerja pustakawan atau pengadaan sarana dan prasarana. Namun upaya lain yang dapat dilakukan oleh perpustakaan untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan salah satunya dengan menambah jam layanan yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Dari pernyataan diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa keberhasilan perpustakaan dapat dilihat dari kepuasan pengguna/pemustaka. Kepuasan pengguna/pemustaka dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan informasi atau bahan yang dibutuhkan oleh pengguna/pemustaka. Jam layanan dan pelayanan yang baik dari pustakawan juga menjadi salah satu unsur penting dalam menyelenggarakan perpustakaan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan jika kualitas jam layanan malam diperpustakaan meningkat maka tingkat kepuasan pengguna diperpustakaan akan tinggi.

⁴⁴ Smith, J. (Tahun Publikasi). "Inklusivitas Waktu: Menjangkau Semua Pengguna dengan Jam Layanan yang Luas." *Jurnal Perpustakaan Inklusif*, 5(3), hlm. 112-125

⁴⁵ Johnson, M. (Tahun Publikasi). "Konsistensi dalam Pelayanan: Menetapkan Standar Jam Layanan Perpustakaan." *Jurnal Manajemen Perpustakaan*, 20(1), hlm. 30-42.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode merupakan suatu cara untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Demikian juga dengan penulisan ini memerlukan metode yang tepat dalam memecahkan suatu masalah⁴⁶. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika.⁴⁷ Penelitian secara kuantitatif ialah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sample biasanya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁸ Penelitian kuantitatif dilihat dari segi tujuan, penelitian ini dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan suatu hubungan antar variabel dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendiskripsikan banyak hal.⁴⁹

Adapun spesifikasi penelitian ini adalah bersifat deskriptif yaitu untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena-fenomena yang terjadi sekarang (ketika penelitian berlangsung) dan penyajiannya apa adanya. Penelitian ini merupakan penelitian yang mengarah pada studi korelasional. Studi korelasi ini merupakan hubungan antar dua variabel, tidak saja dalam bentuk sebab akibat melainkan juga timbal balik antara dua variabel.⁵⁰ Dengan metode ini peneliti akan mendeskripsikan pengaruh antara variabel jam layanan malam sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat sebagai variabel dependen (Y).

⁴⁶ Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), hlm. 10

⁴⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 5

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), hlm. 14

⁴⁹ M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2005), hlm. 25.

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 36

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi pada Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama bulan Juni 2021. Adapun alasan penulis mengambil lokasi penelitian di Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat didasari temuan penelitian awal yang penulis lakukan bahwa terdapatnya jam layanan malam di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah jawaban sementara yang menyatakan adanya hubungan di antara variabel-variabel yang diteliti.⁵¹ Menurut John W. Best dalam Nanang Martono hipotesis merupakan prediksi yang baik atau kesimpulan yang dirumuskan atau bersifat sementara, hipotesis diadopsi untuk menjelaskan fakta-fakta atau kondisi yang diamati dan untuk membimbing dalam penyelidikan lanjut⁵².

Berdasarkan judul penelitian ini terlihat bahwa penelitian ini memiliki dua variabel yang saling berhubungan atau berpengaruh satu sama lain. Dua variabel jam layanan malam sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pemustaka sebagai variabel dependen (Y). Dua jenis variabel tersebut menentukan hipotesis yang peneliti gunakan yaitu hipotesis nol (H_0) Hipotesis alternatif (H_a), adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_a : Terdapat pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

⁵¹ Patricia Farrugia, Research question, hypotheses and objectives, diakses dari: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC291219/>, pada tanggal 12 Juni 2021.

⁵² Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 64.

Hipotesis penelitian diatas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistik antara lain :

$H_a : \rho \neq 0 \rightarrow$ (terdapat pengaruh)

$H_o : \rho = 0 \rightarrow$ (tidak berpengaruh).

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan gabungan orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karena dipandang sebagai semesta penelitian.⁵³ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁵⁴ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yakni seluruh pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat yang berjumlah 218 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁵ Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Penarikan sampel dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin. Menurut Sugiyono penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah

⁵³ Ferdinand Augusty, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2006), hlm. 18.

⁵⁴ Sujarweni, V dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk Penelitian*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hlm. 13.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Afabeta, 2011), hlm. 81.

sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.⁵⁶ Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e = Error Level (tingkatan kesalahan yaitu 10% atau 0,1).

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,05 (5%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

$$n = N/(N \cdot e^2) + 1$$

$$= 218 / (218 \times 0.1^2) + 1$$

$$= 218 / (218 \times 0.01) + 1$$

$$= 218 / 2.18 + 1$$

$$= 218 / 3.18$$

$$= 68.$$

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 68 orang, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan *random sampling*, dimana peneliti mengambil sampel secara acak dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap siswa anggota perpustakaan untuk dipilih menjadi sampel.⁵⁷

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D.*, hal. 87.

⁵⁷ *Ibid*, 85.

E. Validitas dan Realibilitas

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.⁵⁸ Uji validitas ini dilakukan kepada 20 pemustaka yang bukan diambil dari sampel. Adapun pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan program *Statistic product And Solution System* (SPSS) versi 26.

Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mengukur validitas adalah dengan mengedarkan angket kepada 20 pemustaka yang tidak termasuk ke dalam sampel penelitian, kemudian menunggu angket sampai selesai diisi, setelah diambil semua selanjutnya peneliti melakukan pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Kemudian hasil dari angket tersebut peneliti masukkan kedalam tabel untuk menghitung nilai koefisien. Dari hasil hitungan peneliti kemudian masukkan ke dalam rumus korelasi produk momen dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26.

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

Keterangan:

Σ = Jumlah

r = Korelasi

n = Banyaknya sampel

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

⁵⁸ *Ibid*, hlm.211

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

$\sum X^2$ = Hasil aspek psikologis dari hasil nilai skor variabel bebas

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

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

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketetapan memperoleh jawaban yang relatif sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah. Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila diperoleh hasil yang tetap sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda.⁵⁹ Berikut uji reliabilitas dengan rumus *Alpha-Cronbach*:

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

Dimana:

α = Koefisien alpha cronbach

K = Banyaknya butir pertanyaan yang valid

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

σ^2_t = Varians total.⁶⁰

⁵⁹ Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 97

⁶⁰ Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta : Pustaka Belajar Offset, 2000), hlm. 95.

Untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan SPSS Statistik 26. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

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

Langkah-langkah dalam pengujian reliabilitas, peneliti juga menggunakan sama seperti pengujian validitas diatas, peneliti terlebih dahulu dengan menyebarkan angket kepada 20 responden yang termasuk ke dalam populasi untuk mengetahui seberapa jauh tingkat reliabilitas suatu instrumen. Kemudian peneliti melakukan pengujian reliabilitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, kemudian hasil angket yang peneliti sebarakan tersebut, peneliti masukkan ke dalam bentuk tabel penolong untuk mengitung varian dan menghitung nilai koefisien alpha (α). Berikut tabel pembantu perhitungan reliabilitas.

Tabel 3.1
Penolong Uji Reliabilitas

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

Uji reliabilitas peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS versi 26. Standar untuk nilai alpha (α) $>0,70$ artinya reliabilitas sudah

mencukupi, sementara jika alpha (α) 0,80, maka akan menunjukkan seluruh item variabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan suatu penelitian lapangan (*field research*). Untuk mengumpulkan data di lapangan, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data antara lain:

1. Angket (*Quisioner*)

Angket merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.⁶¹ Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup. Angket tertutup yaitu angket yang disajikan dalam bentuk tulisan baik pernyataan maupun pertanyaan sehingga responden diminta untuk memilih suatu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda ().

Angket disebarkan kepada pemustaka perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat. Angket akan disebarkan kepada responden yang terpilih berjumlah 68 orang. Jumlah pertanyaan di dalam angket sebanyak 10 pertanyaan dimana nomor 1 sampai nomor 5 penulis golongkan sebagai variabel X, sementara dari nomor 6 sampai nomor 10 penulis golongkan sebagai variabel Y. Angket dalam penelitian ini berupa *skala likert*.

Penyusunan angket tersebut mengikuti langkah-langkah menyusun daftar pertanyaan/pernyataan dan merumuskan item-item pertanyaan dan alternative jawaban. Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup dengan empat alternative jawaban SS = Sangat Setuju, S = Setuju, KS = Kurang Setuju, TS = Tidak Setuju, dan STS = Sangat Tidak Setuju.

⁶¹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 49

Table 3.3
Skala Penilaian Jawaban Angket

Alternatif jawaban	Bobot nilai
SS	5
S	4
KS	3
TS	2
STS	1

Hendra Kurniawan, 2012

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang teliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan⁶². Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa profil perpustakaan, jumlah anggota perpustakaan, jumlah karyawan dan foto-foto penelitian.

G. Teknik Alalisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket, dokumentasi perpustakaan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁶³

Adapun analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut

⁶²Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 158.

⁶³ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*...hlm. 334.

1. Analisis Korelasi

Untuk menghitung korelasi antar variabel penelitian, maka digunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu:

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

Keterangan:

Σ = Jumlah

r = Korelasi

n = Banyaknya sampel

X = Variabel bebas (mata kuliah statistik)

Y = Variabel terikat (analisis data kuantitatif)

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

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

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

Table 3.4

Interprestasi Nilai Uji r Koefesien Korelasi

Besarnya nilai	Interprestasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang

0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat ⁶⁴

2. Analisis Regresi

Berdasarkan metode penelitian yang penulis gunakan yaitu metode kuantitatif, maka hasil data penelitian ini nanti merupakan data kuantitatif. Dengan itu data kuantitatif akan dianalisis menggunakan analisis *Regresi Linear Sederhana*. Analisis regresi linier sederhana adalah jenis analisis yang digunakan untuk mengukur keterkaitan dua variabel yang secara teoritis dibenarkan. Untuk menghitung regresi linier sederhana, diperlukan minimal delapan langkah menurut Sugiyono sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

- Y = Kinerja
- a = Konstanta
- X = *Controlling*

Kriteria yang peneliti gunakan adalah apabila $t_{\text{tabel}} \geq t_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima. Nilai diinterpretasikan sesuai dengan table berikut :

Table 3.5

Interprestasi Nilai t

Besarnya nilai t	Interprestasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah

⁶⁴ *Ibid*, 235.

0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat ⁶⁵



⁶⁵ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 231

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat dengan menggunakan 10 pernyataan melalui angket yang disebarakan kepada pemustaka perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket pengaruh pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat yang berjumlah 68 pemustaka. Angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan *Skala Likert*.

Penulis memasukkan setiap jawaban ke dalam tabel penolong dimana setiap butir pernyataan penulis kategorikan sebagai variabel X dan variabel Y. Penulis menyebarkan angket variabel X dan Y kepada 68 pemustaka yang termasuk dalam sampel untuk menilai hubungan kedua variabel yang bukan termasuk sampel. Dari hasil hitungan tersebut penulis masukkan ke dalam rumus uji validitas dengan bantuan program SPSS versi 26 yaitu dimulai dari *analyze – corelat - bivariat*. Kemudian penulis menghitung r_{hitung} nya, kriteria valid atau tidaknya instrument adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sesuai dengan jumlah responden, maka *degree of freedom* (df) = $n - Nr = 68 - 2 = 66$, r_{tabel} dengan $df = 66$ pada taraf 5% adalah sebesar 0,244.

Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang hendak diukur, hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y (68 Responden)

No. Soal	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Jam Layanan Malam (Variabel X)	0,496	0,244	Item soal valid
2		0,648	0,244	Item soal valid
3		0,662	0,244	Item soal valid
4		0,646	0,244	Item soal valid
5		0,463	0,244	Item soal valid
1	Kepuasan Pengguna (Variabel Y)	0,648	0,244	Item soal valid
2		0,579	0,244	Item soal valid
3		0,603	0,244	Item soal valid
4		0,500	0,244	Item soal valid
5		0,641	0,244	Item soal valid

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian validitas variabel X dan variabel Y semua data dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dimana r_{tabel} pada jumlah sampel $68 - 2 = 66$ adalah 0,244 pada taraf signifikan 5%.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah semua butir pernyataan valid. Pengujian reliabilitas pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrument pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket variabel X kepada 68 pemustaka yang

bukan termasuk sampel dan untuk variabel Y dilakukan dengan membagikan form penilaian kepada pemustaka untuk menilai hubungan kedua variabel.

Hasil angket dimasukkan lagi kedalam tabel penolong dan kemudian diuji menggunakan uji reliabilitas dengan bantuan SPSS versi 26. Kriteria valid pada instrument ini adalah jika nilai $\alpha > r_{\text{tabel}}$ (0,195). Pengujian ini dilakukan secara statistik menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS versi 26. Dengan demikian, hasilnya dapat dilihat pada tabel ringkasan uji reliabilitas instrument berikut ini:

Tabel 4.2.
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	10

Berdasarkan tabel 4.2. dapat di ketahui *Alpha Cronbach* untuk variabel jam layanan malam dan kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat diperoleh nilai Alpha sebesar 0,772 dengan demikian disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas dimana $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ pada taraf signifikan 5% dimana diperoleh r_{tabel} sebesar 0,244.

2. Uji Korelasi

Berdasarkan uji koreasi dengan menggunakan aplikasi SPSS diperoleh nilai corealiton antara variabel X dan variabel Y sebagai berikut:

Tabel 4.2
Correlations

		Jam Layanan Malam	Kepuasan Pengguna
Jam Layanan Malam	Pearson Correlation	1	.626**

	Sig. (2-tailed)		.000
	N	68	68
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	.626**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	68	68

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel X (jam buka layanan malam) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pengguna) dengan nilai angka korelasi sebesar 0,626 artinya pengaruh variabel X terhadap Y tergolong kategori sedang. Hal ini ditandai dari hasil uji korelasi diperoleh nilai Sig jam layanan malam pemustaka = 0,000 > dari 0,05. Begitu juga nilai Sig kepuasan pengguna diperoleh 0,000 > 0,05.

3. Uji Regresi

Regresi merupakan sebuah alat statistik yang memberikan penjelasan tentang pola hubungan (model) antara dua variabel atau lebih. Tujuan utama regresi yaitu mengetahui bagaimana menghitung suatu perkiraan atau persamaan regresi yang akan menjelaskan pengaruh hubungan antara dua variabel.⁶⁶

Teknik analisis data penulis menggunakan bantuan program SPSS versi 26 untuk mengetahui analisis regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh antara variabel X dan Y. Berdasarkan variabel X dan Y yang telah dikumpulkan dapat diperoleh hasil olahan dari analisis pengaruh tersebut, sebagaimana tabel 4.3

⁶⁶ Khatib A. Latief . *Modul Statistik Untuk Pengolahan dan Analisis Data* (Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry: Banda Aceh, 2015), hlm. 40.

Tabel 4.3
Hasil Uji Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.304	1.220		4.347	.000
	Jsm Malam	.589	.090	.626	6.517	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Tabel *Coefficients^a* : pada tabel bagian ini diketahui nilai Constant (a) sebesar 5.304, sedangkan nilai X (b / koefisien regresi) sebesar 0,589 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 5,304 + 0,589 x$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- a. Konstanta sebesar 5,304 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan pemustaka adalah sebesar 5,304
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,589 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai X, maka nilai Y bertambah 0,589 Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X (jam layanan malam) terhadap Y (kepuasan pengguna) adalah Positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana

- a. Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jam layanan malam (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

- b. Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t_{hitung} sebesar $4,347 < t_{tabel}$ 1,67 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jam layanan malam (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

4. Pembuktian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, maka penulis melakukan pengujian dengan berpedoman pada ketentuan berikut :

H_a : Terdapat pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

Tabel 4.4

Hasil Uji Hipotesis

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.772	1	163.772	42.470	.000 ^b
	Residual	254.508	66	3.856		
	Total	418.279	67			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Jam Layanan Malam

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil untuk nilai F_{hitung} sebesar 42,470 langkah selanjutnya membandingkan besarnya F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan menghitung $df = N-2$ terlebih dahulu. Adapun $df = (68-2) = 66$, maka diperoleh nilai F_{tabel} pada taraf signifikan 5% sebesar 3,136. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $42,470 > 3,136$ yang berarti *Hipotesis Alternatif* (H_a) diterima sedangkan *Hipotesis Nol* (H_0) ditolak. Dengan demikian terdapat

pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa persen pengaruh variabel X (jam buka layanan) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna), sebagai mana terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.5
Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.392	.382	1.964
a. Predictors: (Constant), Jam Layanan Malam				

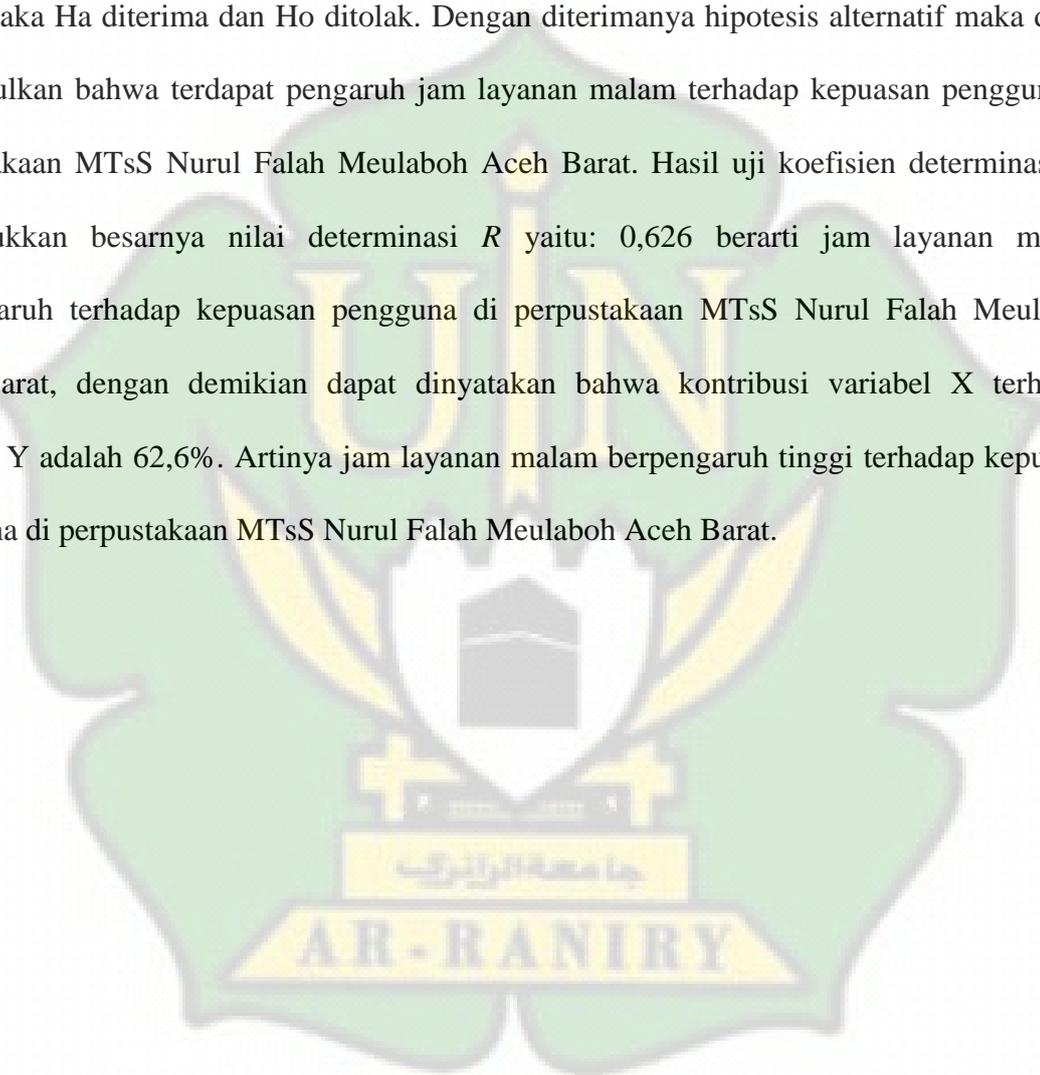
Tabel *Model Summary* menjelaskan besarnya nilai Determinasi R yaitu: 0,626 dan menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat disebut koefisien determinan penguadratan. Pada kolom R menjelaskan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sebesar 62,6% dan sisanya 37,4% dipengaruhi oleh yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat sebesar 62,6% sedangkan sisanya 37,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di atas, bahwa pengaruh jam layanan malam (X) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat, hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian korelasi *Product Moment* yang penulis lakukan, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar $0,000 > 0,05$ yang

berarti jam layanan malam berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

Hasil uji regresi linier yang penulis lakukan menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat dari hasil pengujian yang dicapai yaitu $F_{hitung} 42.470 > F_{tabel} 3,136$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan diterimanya hipotesis alternatif maka dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat. Hasil uji koefisien determinasi R^2 menunjukkan besarnya nilai determinasi R yaitu: 0,626 berarti jam layanan malam berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kontribusi variabel X terhadap variabel Y adalah 62,6%. Artinya jam layanan malam berpengaruh tinggi terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jam layanan malam berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat dengan nilai angka korelasi sebesar 0,626 yang bernilai positif sedangkan hasil pengujian koefisien determinasi R^2 menunjukkan besarnya nilai determinasi R yaitu: 0,626 atau sebesar 62,6%. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang tinggi antara jam layanan malam terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat.

B. Saran

Agar kajian ini dapat terealisasi, maka penulis mengajukan beberapa saran yakni sebagai berikut:

1. Kepada pemustaka, agar kedepannya meningkatkan pemanfaatan perpustakaan terutama pada jam layanan malam, sehingga dapat mendukung pengetahuan tentang pelajaran yang diberikan guru.
2. Kepada pihak perpustakaan, agar terus meningkatkan layanan malam kepada pemustaka, sehingga siswa lebih peka akan kehadiran perpustakaan dan memanfaatkan perpustakaan untuk belajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Dady P. Rachmanata, *Pedoman Perpustakaan Sekolah*, diakses pada 1 Juni 2021 melalui IFLA/UNESCO, <http://www.ifla.org/VII/S11/pubs/school.guidelines.htm>
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud, 1993
- Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Hugiono dan Poerwantana, *Pengantar Ilmu Sejarah*. Jakarta: PT Bina Aksara, 2000
- Babadu, J.S dan Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001
- Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Kepuasan Pengguna Menurut Lasa, dikutip oleh Sri Rahayu Aritonang dalam Skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Hkbp Nommensen*”. Diakses pada 3 Juni 2021 melalui <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/12852/140709037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+Tm*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015
- Muhammad Abdillah Islamy Dkk, *Analisis Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual*, Jurnal, Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, Vol.1, ed. 75, Juni 2016
- Sahri, *Pengaruh Jam Buka Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang*, Skripsi, Palembang: UIN Raden Fatah, 2018

Sidik Khairul Fahman, Pengaruh Jam Buka Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Iskandar Muda, *Skripsi*, Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2019

Dwi Usmul Sarifah, *Penambahan Jam Layanan Terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang, Jurnal Ilmu Perpustakaan* Nomor 1 Volume 1, 2012

Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Sagung Seto, 2006

Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Kencana, 2010

Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011

Ulpiatih, *Hubungan Jam Buka Pelayanan Perpustakaan Dengan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Sma Guppi Samata Gowa*, 2017

Sinaga, *Perpustakaan Sekolah Peranannya Dalam Proses Belajar Mengajar*, Jakarta: Kreasi Media Utama, 2005

Rohmiyati, Optimalisasi Perpustakaan Dengan Layanan Jam Malam, *Jurnal Anuva Volume 2 Nomor 3*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2018

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Pasal 27

Panitia Teknis 01-01, *Standar Nasional Indonesia Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011

Woro Titi Haryanti, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011

Eva Philips, *Membina Perpustakaan: Pedoman Kerja Perpustakaan Sederhana Bidang Teknologi Tepat Guna dan Pembangunan Desa*, Jakarta: GATE, PDII-LIPI, 1992

- Lasa HS, *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University (UGM), 1994
- Fatmawati, Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung Studi Kasus di Kota Ternate, *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013*
- Laca, *Manajenien Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Pinus, 2007
- Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Professional*, Yogyakarta: Diva Press, 2012
- Suwarno, *Psikologi Perpustakaan. Cet. I*; Jakarta: Sagung Seto, 2009
- Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gema Media, 2005
- Lasa, *Manajenien Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Pinus, 2007
- Nurlela dan Maksun, Akses Infomasi dan Persepsi Peserta Diklat terhadap Jasa Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian. Vol.13, No. 2 tahun 2004*
- Rahmah, Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang, *Jurnal Ilmu Perpustakaan Volume 2 Nomor 1 tahun 2018*
- Irawan, *10 Prinsip Kepuasan*, Jakarta: Elex Media, 2003
- Noviani, Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang, *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi No 1 Vol 2 tahun 2017*
- Keputusan MenPan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial* Jakarta: Bumi Aksara, 1998
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2016
- M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung : Pustaka Setia, 2005

Patricia Farrugia, Research question, hypotheses and objectives, diakses dari: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC291219/>, pada tanggal 12 Juni 2021.

Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012

Ferdinand Augusty, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*, Semarang : Universitas Diponegoro, 2006

Sujarweni, V dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk Penelitian*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Afabeta, 2011

Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002

Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* Yogyakarta : Pustaka Belajar Offset, 2000

Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007

Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008

Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2013

Khatib A. Latief . *Modul Statistik Untuk Pengolahan dan Analisis Data* Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry: Banda Aceh, 2015



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
Nomor: 348/Un.08/FAH/KP.004/03/2021
TENTANG

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

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

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

MEMUTUSKAN :

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

Pertama : Menunjuk saudara :

1. Suraiya, S.Ag., M.Pd. (Pembimbing Pertama)
2. Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Sari Destri Maulina
NIM : 140503114
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Pengaruh Jam Layanan Malam terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat

Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 26 Maret 2021 M
12 Syakban 1442 H

Dekan,

Fauzi

T e m b u s a n :

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





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ACEH BARAT
MADRASAH TSANAWIYAH SWASTA NURUL FALAH
NPSN : 10114357. NSM : 121211050003
Jln. Imam Bonjol Komplek mesjid Agung Meulaboh

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : B- 230 /MTs.01.03.010 /PP.00.6/06 /2021

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Madrasah Tsanawiyah Nurul Falah Meulaboh Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh, menerangkan bahwa :

Nama : SARI DESTRI MAULINA
NIM : 140503114
Judul Skripsi : **Pengaruh Jam Layanan Malam terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat**

Bahwa yang namanya tersebut diatas benar telah selesai mengadakan penelitian dalam rangka Pengumpulan data di MTsS Nurul Falah Meulaboh.

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Meulaboh, 21 Juni 2021
Kepala



FAUZAN

A.R-RANIRY

INSTRUMEN PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Kelas :

B. KISI – KISI ANGKET PENELITIAN

No	Variabel	Indikator
1	Jam Layanan Malam (X)	Jam layanan malam sesuai kebutuhan pemustaka
		Durasi jam layanan malam
		Jam layanan malam memberikan semua layanan
		Jam layanan malam memiliki petugas yang memadai
		Jam layanan malam efektif untuk memperoleh informasi
2	Kepuasan Pemustaka (Y)	Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka
		Totalitas memberikan layanan
		Kesenangan dan kenyamanan
		Keamanan pelayanan
		Kapasitas jadwal pelayanan

C. PERTANYAAN PENELITIAN

Pada dasarnya penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah untuk mendapatkan data bagi penulis. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda () pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda. Pada masing – masing pernyataan terdapat empat alternatif jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu :

- Sangat Setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Kurang Setuju (KS) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Data responden dan semua informasi yang diberikannya dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin. Cara Pengisian Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang Anda pilih.

NO	VARIABEL	PERNYATAAN	ITEM				
			SS	S	KS	TS	STS
1	Jam layanan malam (X)	Jam layanan malam sesuai kebutuhan pemustaka					
		Durasi jam layanan malam memenuhi pemustaka untuk memperoleh informasi secara maksimal					
		Jam layanan malam memberikan semua layanan bagi pemustaka					
		Jam layanan malam memiliki petugas yang memadai					
		Jam layanan malam membuat saya lebih efektif mendapatkan informasi					
2	Kepuasan Pemustaka (Y)	Jam layanan malam sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka					
		Pihak pemustaka memberikan layana secara totalitas pada jam malam					
		Jam layanan malam memberikan kesenangan dan kenyamanan bagi saya					
		Jam layanan malam sangat aman bagi pemustaka					
		Kapasitas jadwal pelayanan sudah memadai					

Lampiran 1. Tabulasi Data

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

41	3	3	2	3	2	13	3	2	3	2	2	12
42	3	2	2	2	2	11	2	2	3	2	3	12
43	3	2	2	3	2	12	2	3	2	3	2	12
44	2	2	3	2	3	12	3	2	2	2	3	12
45	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
46	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
47	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18
48	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	2	15
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
50	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	2	11
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
52	2	2	2	1	2	9	2	2	2	3	2	11
53	2	4	2	3	4	15	2	2	2	4	4	14
54	3	2	3	4	2	14	3	3	3	1	2	12
55	2	2	4	2	2	12	4	2	4	3	2	15
56	3	3	2	4	3	15	2	3	2	4	3	14
57	2	3	1	3	3	12	1	2	1	2	2	8
58	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	3	12
59	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
60	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14
61	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	11
62	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	10
63	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	14
64	2	3	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13
65	2	3	1	2	3	11	3	2	3	2	3	13
66	3	2	2	3	2	12	2	3	2	3	3	13
67	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	2	10
68	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10

Lampiran 2. Hasil Uji Validasi

Correlations

		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.273	.295	.491**	-.081	.279	.081	.174	.110	.244	.496**
	Sig. (2-tailed)		.024	.015	.000	.513	.021	.513	.156	.371	.045	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X02	Pearson Correlation	.273	1	.218	.627**	.238	.437**	.246	.285	.132	.254	.648**
	Sig. (2-tailed)	.024		.075	.000	.051	.000	.043	.019	.285	.037	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X03	Pearson Correlation	.295	.218	1	.272	.219	.383**	.391**	.405**	.294	.234	.662**
	Sig. (2-tailed)	.015	.075		.025	.072	.001	.001	.001	.015	.055	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X04	Pearson Correlation	.491**	.627**	.272	1	.136	.263	.303	.148	.266	.177	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.025		.267	.030	.012	.229	.029	.149	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X05	Pearson Correlation	-.081	.238	.219	.136	1	.199	.224	.359**	.171	.194	.463**
	Sig. (2-tailed)	.513	.051	.072	.267		.103	.066	.003	.162	.113	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X06	Pearson Correlation	.279	.437**	.383**	.263	.199	1	.210	.527**	.164	.222	.648**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.001	.030	.103		.085	.000	.181	.069	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X07	Pearson Correlation	.081	.246	.391**	.303	.224	.210	1	.230	.390**	.204	.579**

	Sig. (2-tailed)	.513	.043	.001	.012	.066	.085		.059	.001	.096	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X08	Pearson Correlation	.174	.285	.405**	.148	.359**	.527**	.230	1	.139	.157	.603**
	Sig. (2-tailed)	.156	.019	.001	.229	.003	.000	.059		.259	.202	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X09	Pearson Correlation	.110	.132	.294	.266	.171	.164	.390**	.139	1	.114	.500**
	Sig. (2-tailed)	.371	.285	.015	.029	.162	.181	.001	.259		.356	.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
X10	Pearson Correlation	.244	.254	.234	.177	.194	.222	.204	.157	.114	1	.461**
	Sig. (2-tailed)	.045	.037	.055	.149	.113	.069	.096	.202	.356		.000
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
TOTAL	Pearson Correlation	.496**	.648**	.662**	.646**	.463**	.648**	.579**	.603**	.500**	.461**	1
L	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68

Lampiran 3. Uji Reliabilitas, Korelasi, Regresi dan Uji Determinasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	68	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	23.5588	18.608	.353	.763
X02	23.7206	17.309	.525	.741
X03	23.7206	16.891	.531	.739
X04	23.7794	17.369	.525	.741
X05	23.7353	18.824	.313	.768
X06	23.6324	17.311	.526	.741
X07	23.7500	17.892	.444	.752
X08	23.6765	17.685	.472	.748
X09	23.7794	18.324	.339	.767
X10	23.8235	19.222	.339	.764

Correlation

Correlations

		Jam Layanan Malam	Kepuasan Pengguna
Jam Layanan Malam	Pearson Correlation	1	.626
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	68	68
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	.626	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

N	68	68
---	----	----

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

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jam Layanan Malam ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.392	.382	1.964

a. Predictors: (Constant), Jam Layanan Malam

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.772	1	163.772	42.470	.000 ^b
	Residual	254.508	66	3.856		
	Total	418.279	67			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

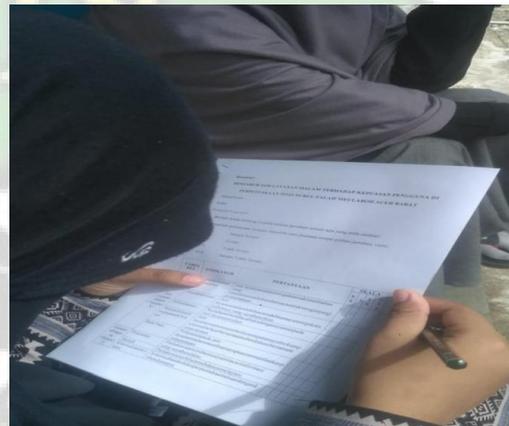
b. Predictors: (Constant), Jam Layanan Malam

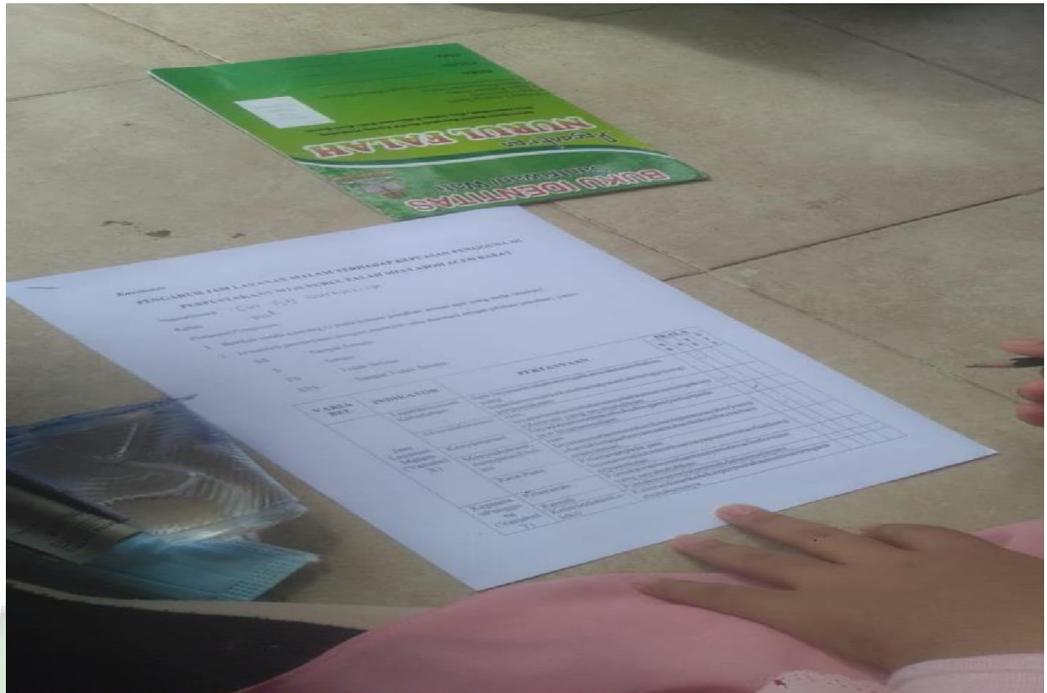
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.304	1.220		4.347	.000
	Jam Layanan Malam	.589	.090	.626	6.517	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

DOKUMENTASI





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Sari Destri Maulina
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Kuala Bubon, 01 Desember 1995
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Bangsa/ Suku : Indonesia/Aceh
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Pagar Air, Ingin Jaya, Aceh Besar

9. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Maulidin NH
 - b. Ibu : Rosna Safitri
 - c. Pekerjaan : Nelayan
 - d. Alamat : Cot Seumeureung

10. Jenjang Pendidikan
 - a. SDN 1 Bubon : 2002-2008
 - b. MTsN Suak Timah : 2008-2011
 - c. MAN Suak Timah : 2011-2014
 - d. Fakultas Adab & Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh : 2014-2021

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan sebagai mana mestinya.

Banda Aceh, 09 Juli 2021

Sari Destri Maulina