

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™
(Studi Kasus Pada Perpustakaan Iain Zawiyah Cot Kala Langsa)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

MIZAR AL BAIHAQY
NIM. 190503064

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi S1 Ilmu Perpustakaan



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

2025

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL+™**

(Studi Kasus Pada Perpustakaan Iain Zawiyah Cot Kala Langsa)

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh:

MIZAR AL BAIHAQY

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi (S1) Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Khatib A. Latief, M.LIS

NIP.196502111997031002

Nurul Rahmi, S.IP.,M.A

NIPPPK. 199207312023212039

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan
Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

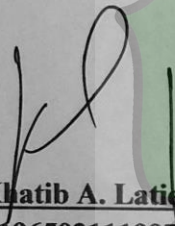
Pada hari/Tanggal:
Jum'at / 10 Januari 2025
10 Rajab 1446 Hijriah

Banda Aceh

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua

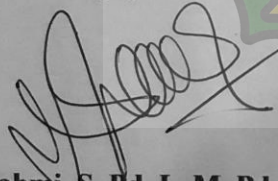
Sekretaris


Drs. Khatib A. Latief, MLIS
NIP. 196502111997031002


Nurul Rahmi, S. I P., M.A.
NIPPPK. 199207312023212039

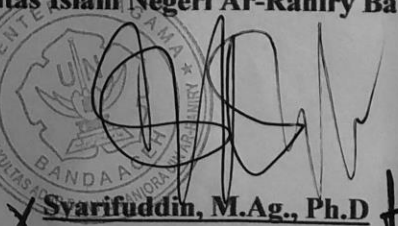
Penguji I

Penguji II


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


Zikrayanti, M. LIS.
NIP.198411242023212019

Mengetahui,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh


Syarifuddin, M.Ag., Ph.D
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mizar Al Baihaqy

NIM : 190503064

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Humaniora

Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LIBQUALTM (Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika di kemudian 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, 01 Januari 2025

Yang menyatakan,



Mizar Al Baihaqy

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan anugerah, kesempatan, taufiq serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat beserta salam penulis haturkan keharibaan Nabi Muhammad SAW, manusia dengan suri teladan serta anugerah dari Allah bagi seluruh alam semesta, serta kepada keluarga dan para sahabat yang telah menuntut umat manusia dari alam kegelapan ke alam yang berilmu pengetahuan.

Alhamdulillah berkat Rahman dan Rahim-Nya penulis telah selesai menyusun skripsi ini guna melengkapi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Adapun judul skripsi yang penulis angkat yaitu “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQual+™ (Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa)”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terwujud kecuali berkat bantuan semua pihak, maka izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Khatib A. Latief, M.LIS. selaku pembimbing I dan Ibuk Nurul Rahmi, S.IP., M.A selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih pula kepada Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora beserta seluruh stafnya, dan juga kepada Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku Ketua Prodi Ilmu

Perpustakaan beserta seluruh stafnya, serta segenap dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membekali ilmu kepada penulis sejak awal hingga akhir masa perkuliahan.

Ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya penulis ucapkan kepada orang tua tercinta, Alm Muchtaruddin, dan Ibunda Junaidah, S.Pd yang telah bersusah payah membesarkan dan membimbing penulis dengan limpahan kasih sayang, doa, pengorbanan serta bantuan yang tidak ternilai harganya sampai penulis bisa menjalani kuliah hingga selesai. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada kakak tercinta Winda Ramadhani, S.Pd. yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan do'a yang tulus kepada penulis. Tidak lupa pula penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada Syarkawi Sulaiman, Amrol Muhajir, Ryand Abdul Aziz, Armico Ariga, Izzati Magfirah, Teungku Gebrina Rezeky, dan teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Perpustakaan angkatan 2019. Terakhir, ucapan terima kasih penulis kepada semua pihak yang ikut memberi dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini, baik berupa moril maupun materil.

Dalam skripsi ini tentu masih banyak kesalahan, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan karena kebenaran selalu datang dari Allah SWT. Demikian harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Banda Aceh, 01 Januari 2025
Penulis,

Mizar Al Baihaqy

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penjelasan Istilah.....	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 11
A. Kajian Pustaka	11
B. Pengertian dan Tujuan Evaluasi Layanan Perpustakaan	17
1. Pengertian Layanan Perpustakaan	17
a. Pengertian Kualitas	18
b. Pengertian Layanan.....	18
c. Kualitas Layanan.....	20
2. Tujuan Evaluasi Layanan Perpustakaan	20
a. Pengertian Evaluasi	20
b. Tujuan Layanan Perpustakaan.....	21
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Perpustakaan	22
D. Metode LibQual ^{+TM}	25
1. Pengertian LibQual ^{+TM}	25
2. Dimensi Utama LibQual ^{+TM}	27
3. Tujuan dan Manfaat LibQual ^{+TM}	29

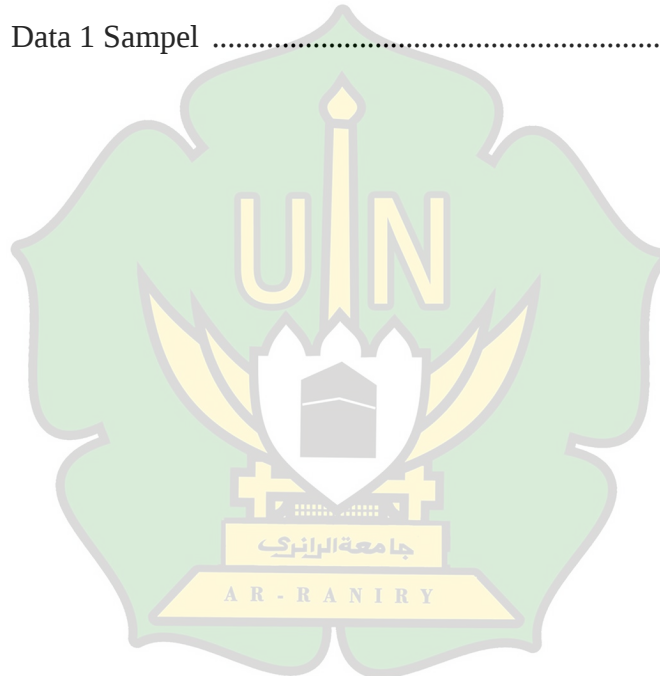
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Hipotesis	33
E. Validitas dan Reliabilitas	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Analisis Data	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 43
A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala.....	43
B. Hasil Penelitian.....	46
C. Pembahasan.....	66
 BAB V PENUTUP	 72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	72
 DAFTAR PUSTAKA	 74
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	90



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Jawaban Angket	33
Tabel 3.2	Tabel Indikator Kuesioner	33
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.19	Apakah Petugas Memahami Kebutuhan Saya dan Memberi Perhatian Yang Sungguh-Sungguh	41
Tabel 4.20	Petugas Membimbing Pada Saat Saya Mengalami Kesulitan Dalam Menelusuri Informasi	42
Tabel 4.21	Petugas Memberikan Informasi Melakukan Secara Jelas dan Akurat	43
Tabel 4.22	Petugas Memiliki Kecakapan Pada Bidang Saat Melayani	44
Tabel 4.23	Analisis sub variabel <i>Affect Of Service</i>	45
Tabel 4.24	Ketersediaan Koleksi Sesuai Dengan Kebutuhan Belajar Pada Prodi Saya.....	46
Tabel 4.25	Kejelasan Akses Koleksi Tercetak Maupun Koleksi Elektronik (<i>E-Journal Dan E-Book</i>)	47
Tabel 4. 26	Kemudahan Penggunaan Katalog Digital /OPAC Untuk Mencari Informasi.....	48
Tabel 4. 27	Kesesuaian Akurasi Data Pada Katalog Digital/OPAC Dengan Data Koleksi Pada Jajaran Rak.....	49
Tabel 4.28	Kecukupan Jumlah Komputer Untuk Penelusuran	50
Tabel 4.29	Kemandirian Dalam Mencari Informasi Pada Katalog Digital.....	51
Tabel 4.30	Analisis sub variabel <i>Information Control</i>	52
Tabel 4.31	Ketersedian Koleksi di Perpustakaan Telah Memenuhi Kebutuhan Saya	53

Tabel 4.32	Ketenangan Ruangan Perpustakaan Mendukung Saya Untuk Belajar Secara Mandiri atau Kelompok.	54
Tabel 4.33	Perpustakaan Terbuka Sebagai Tempat Belajar/ Berdiskusi	55
Tabel 4.34	Perpustakaan Merupakan Tempat Yang Tenang Sehingga Membantu Kosentrasi Belajar Saya	56
Tabel 4.35	Hasil Analisis Sub Variabel <i>Library as Place</i>	57
Tabel 4.36	Hasil Analisis Seluruh Indikator Dari Sub Variabel LibQual TM	57
Tabel 4.37	Data 1 Sampel	61



DAFTAR LAMPIRAN

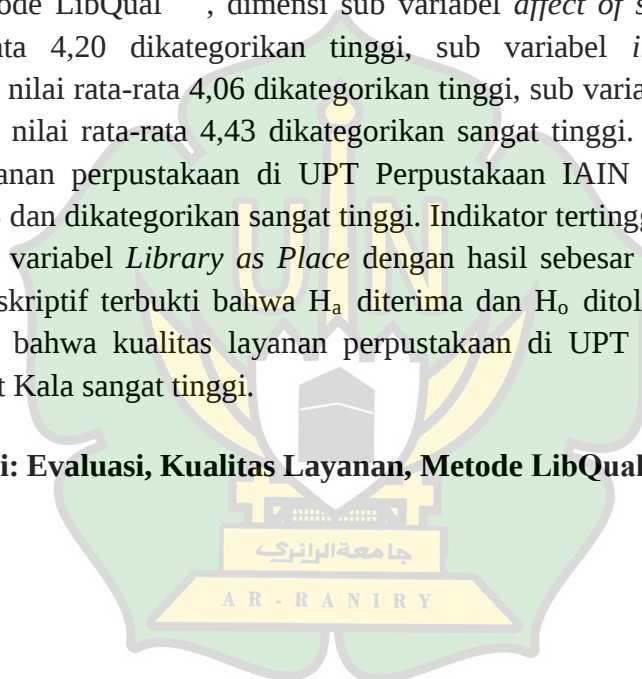
- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Uin Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 2 : Surat Izin Melakukan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Uin Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 4 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 5 : Data Mentah Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Data Mentah Uji Hasil Angket
- Lampiran 7 : Tabulasi Data Mentah Hasil Penelitian
- Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQual+™ (Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa).” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dan angket. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 92 responden yang diambil dari 1093 populasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang diukur melalui metode LibQual+™, dimensi sub variabel *affect of service* memperoleh nilai rata-rata 4,20 dikategorikan tinggi, sub variabel *information control* memperoleh nilai rata-rata 4,06 dikategorikan tinggi, sub variabel *library as place* memperoleh nilai rata-rata 4,43 dikategorikan sangat tinggi. Secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala bernilai 4,23 dan dikategorikan sangat tinggi. Indikator tertinggi yaitu berada pada dimensi sub variabel *Library as Place* dengan hasil sebesar 4,43. Dari hasil uji hipotesis deskriptif terbukti bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala sangat tinggi.

(Kata Kunci: Evaluasi, Kualitas Layanan, Metode LibQual+™)



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan menjadi salah satu kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat. Perpustakaan sebagai pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan layanan jasa lainnya. Ada beberapa jenis perpustakaan, yang membedakan jenis-jenis perpustakaan tersebut adalah tujuan, koleksi, masyarakat yang dilayani dan badan atau pihak yang berwewenang menyelenggarakan perpustakaan tersebut.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai sebuah institusi, tentunya memiliki tujuan untuk berkembang kearah yang lebih baik, terutama dalam hal memenuhi kebutuhan pemustaka yaitu civitas akademik yang dilayaninya. Seperti yang diungkapkan, menurut Mohindra dan Kumar, Filosofi dasar perpustakaan adalah untuk memenuhi beragam kebutuhan informasi pengguna yang terlibat dalam pencarian dan penelitian akademis. Inti dari penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah terpenuhinya 3 kebutuhan pemustaka yang dilayani, keunggulan, dan kemajuan. Pengembangan di perpustakaan perguruan tinggi merupakan kewajiban bagi pustakawan dalam interaksi, apabila interaksi baik dalam pelayanan maka akan tercipta potensi baru dalam pengembangan teknologi melalui riset dan penerapannya di masa sekarang dan yang akan datang sehingga perguruan tinggi akan menciptakan akademisi yang berkualitas serta mampu bersaing di era globalisasi.¹

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu pusat informasi, pusat sumber belajar dan sarana penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Perpustakaan, yang paling penting bagi pemustaka bukan saja bagaimana untuk tahu

¹ Mohindra, Rakesh dan Anil Kumar. *User Satisfaction Regarding Quality Of Library Service Of A.C. Joshi Library. DESIDOC, Journal Of Library & Information Technology*, Vol. 35, No. 1, January 2015, Diakses pada tanggal 20 November 2023 pada situs: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=aecca5fcb089993493aa63b814ad0bc2cd255335>

(*how to know*), tetapi dapat belajar tentang bagaimana untuk belajar (*learning how to learn*) tentang banyak hal. Oleh karena itu, berkembanglah istilah “perpustakaan untuk kita semua”, dalam rangka menunjang pendidikan untuk semua dan pendidikan sepanjang masa. Pemustaka merupakan bagian penting dari perpustakaan yang tidak dapat dipisahkan. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Perpustakaan sebagai penyedia layanan jasa memenuhi kebutuhan pemustaka dengan penyediaan sumber informasi berupa koleksi yang dimiliki dan membantu pengguna dalam menelusur informasi sesuai kebutuhan pemustaka. Menurut Istiana Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Penyediaan berbagai layanan memungkinkan perpustakaan berkembang sesuai kebutuhan jenis layanan yang dibutuhkan oleh pengguna.² Hal senada menurut Achmad, et.al, perpustakaan perlu memahami kebutuhan pemustakanya sehingga perpustakaan tidak ditinggal oleh pemustakanya, walaupun dunia telah masuk era digitalisasi.³ Dari pernyataan tersebut menunjukan bahwa perpustakaan sebagai lembaga informasi dalam penyediaan jasa layanan kepada pemustaka harus memperhatikan kebutuhan pemustaka serta didukung dengan tindakan nyata membantu pengguna dalam mengakses informasi.

Perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Parasuraman, Zethml, dan Berry dalam Fransisca menyatakan kualitas layanan adalah kesenjangan antara yang diharapkan penggunaan dengan layanan yang diterimanya. Dengan kata lain, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas layanan

² Istiana, Purwani, *Layanan Perpustakaan*. Ombak: Yogyakarta. 2018.

³ Achmad, et.al. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto. 2018

dipersepsikan baik. Jika jasa atau layanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.⁴

Kualitas layanan ialah suatu kesesuaian layanan supaya terpenuhinya kebutuhan pemustaka sesuai dengan yang diharapkan. Kesesuaian layanan dengan harapan perpustakaan akan memberikan dampak kepuasan tersendiri kepada pemustaka, sesuai dengan standar layanan yang telah diterapkan di perpustakaan. Kebutuhan pemustaka akan terus mengalami perubahan, oleh karena itu kualitas layanan yang diharapkan mampu mengimbangi dengan kebutuhan pemustaka. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang di terima (*perceived service*) dengan tingkatan layanan yang diharapkan (*expected service*). Jika hal itu diterapkan di perpustakaan, maka kualitas layanan perpustakaan ditentukan kepada usaha dan kemampuan perpustakaan menyediakan jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan pemustaka⁵.

Kualitas layanan tersebut dapat diukur dari persepsi pemustaka terhadap layanan. Persepsi kualitas layanan yang dapat pengaruh dari bagaimana layanan yang diterima dan harapan pemustaka terhadap layanan. Dari persepsi tersebut dapat dilihat kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan sudah memenuhi harapan dari pemustaka atau tidak. Adapun kualitas layanan ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibility*: (Penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana, dan prasarana). *Reliability*: (Kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan akurat). *Responsiveness*: (Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat). *Assurance*: (Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menjamin mutu). *Empathy*: (Perhatian individual terhadap pelanggan)⁶. Namun

⁴ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), h.3.

⁵ Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019) hal. 4

⁶ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Indikator Kualitas Pelayanan Publik*, Artikel: Kemenkeu Learning Center, 31, Juli, 2023.

salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah metode LibQual+TM.

Jika kualitas layanan perpustakaan dikelola dengan baik maka akan berdampak baik atau positif dalam mewujudkan kepuasan dan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan. Berbagai metode tersedia dalam melakukan pengukuran kualitas layanan, dalam dunia perpustakaan pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan yaitu metode LibQual+TM, seperti yang diungkapkan oleh Budd dalam Fatmawati bahwa salah satu model terbaru untuk menilai kualitas layanan dan beberapa elemen adalah dengan LibQual+TM⁷. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Powell dan Connaway “bahwa untuk menilai layanan yang telah diterima pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi, maka ARL (*Association Research Libraries*)/(Asosiasi Perpustakaan Riset) telah meneliti dan mengembangkan proyek yang disebut dengan LibQual+TM⁸.

Metode LibQual+TM adalah suatu alat ukur yang dikembangkan dari ServQual+TM yang digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan⁹. Dimensi yang diukur meliputi tiga alat ukur dalam metode LibQual+TM yang dijadikan sebagai variabel pengukuran kualitas layanan, Pertama *Affect of service* (Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan), yaitu kemampuan, wawasan, sikap dan keramahan pustakawan di perpustakaan dalam melayani pemustaka dari aspek *Empathy*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Reability*, Kedua *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek *Scope*, *Convenience*, *Ease of Navigation*, *Timeliness*, *Equipment* dan *Self Reliance*, Dan yang ketiga *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran

⁷ Fatmawati, Endang. *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL+TM*. Jakarta: Sagung Seto. 2018

⁸ Powell, Ronald R, dan Lynn Slipigni Connaway. *Basic Research Methods for Librarians*, Littleton, CO: Libraries Unlimited, 2004, h.56.

⁹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), hlm 33.

pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Terms* dan *Refuge*¹⁰.

Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang berada di provinsi Aceh dibangun pada tahun 2018, perpustakaan ini berada di bawah pengawasan dan dikelola oleh IAIN Zawiyah Cot Kala, dengan tujuan membantu pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi. Dimana gedung ini digunakan sebagai fasilitas pelengkap mahasiswa dan dosen untuk mencari sumber referensi dari setiap bidang mata kuliah, Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala memiliki 17 orang tenaga kerja perpustakaan dan memiliki 6 orang pustakawan yang lulusan sarjana ilmu perpustakaan. Gedung ini dibangun dengan berbagai macam jenis-jenis koleksi seperti pembelajaran Agama, Al-Quar'an Hadist, Sosiologi, Fiqih, Tafsir, Fiksi atau non Fiksi, ada berbagai jurnal yang tersedia diperpustakaan dari jurnal nasional maupun jurnal yang diterbitkan dari kampus IAIN Cot Kala yang bisa diakses diperpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala. Tidak hanya itu Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala juga mengeluarkan fasilitas perpustakaan berbasis elektronik kita bisa membaca buku kapan saja dan dimana saja, fasilitas ini disebut dengan E-Cotkala. Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala memiliki 3 lantai yang dapat dikunjungi, lantai dasar dikhususkan untuk layanan rekreasi kepada mahasiswa yang ingin membaca buku, membuat tugas dan lain sebagainya, lantai 2 dikhususkan untuk layanan sirkulasi, disini terdapat sekitar 20 rak buku di lengkapi meja baca, komputer, OPAC, wi-fi dan AC serta dilengkapi dengan tempat lesehan, lantai 3 dikhususkan untuk koleksi referensi seperti skripsi, jurnal dan karya ilmiah lainnya serta terdapat juga ruangan untuk mengecek turnitin dimana ruangan ini bisa dipakai mahasiswa untuk mengecek plagiasi skripsinya¹¹.

Layanan merupakan inti dari kegiatan di perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan akan tercermin dari baik tidaknya layanan yang diberikan. Dalam perkembangannya, saat ini Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala telah melakukan

¹⁰ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), hlm.34.

¹¹ Wawancara dengan Pustakawan Ibu Zuliyanti di Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala

berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan demi terpenuhinya kebutuhan pemustaka. Upaya tersebut dilakukan bertujuan agar informasi yang disediakan oleh perpustakaan dapat diperoleh secara cepat, tepat, mudah serta mampu memberikan kepuasan bagi pemustaka. Berdasarkan hasil observasi peneliti, bahwa di Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala menunjukkan bahwa layanan perpustakaan masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka secara maksimal berdasarkan metode libqual. Namun ada beberapa pelayanan yang digunakan berjalan cukup baik dan beberapa diantara layanan sudah mengalami perkembangan seperti layanan administrasi, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan karya ilmiah, layanan baca ditempat, dan layanan turnitin¹². Namun dari pengamatan peneliti masih terdapat kesenjangan yang belum memenuhi harapan pemustaka hal ini dapat dilihat dari kondisi beberapa pemustaka mengeluhkan pelayanan yang kurang ramah, dari segi hal koleksi yang belum sesuai prodi dengan masih banyak yang kurang, dan dari segi akses informasi dalam hal peralatan yang masih kurang memadai seperti kurangnya fasilitas penunjang untuk menata bahan koleksi perpustakaan serta koneksi internet yang kurang cepat dan persebaran internet yang kurang merata¹³. Kenyataan bahwa adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan yang diharapkan, maka dari itu perlu dikaji lebih dalam sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui kendala serta keluhan yang dihadapi dalam pengelolaan layanan perpustakaan. Berdasarkan hal ini, peneliti merasa kualitas layanan di UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala penting untuk dikaji ulang guna untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan Metode libqual. Penelitian ini perlu dilakukan untuk menjawab fenomena-fenomena yang terjadi guna kemajuan UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala kedepannya, serta peneliti menemukan data yang lebih spesifik tentang komponen yang seharusnya dipertahankan, diperbaiki dan ditingkatkan dari kualitas layanan perpustakaan.

¹² Wawancara dengan Pustakawan, Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala.

¹³ Wawancara dengan Pemustaka, Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala.

Adanya permasalahan yang terjadi pada Layanan Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala tersebut, menarik perhatian peneliti untuk meneliti tentang kualitas layanan perpustakaan. Salah satunya upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot kala yaitu dengan menggunakan metode LibQual+™. Metode LibQual+™ dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan, karena metode ini terdapat dimensi-dimensi kualitas layanan yang lebih spesifik mengenai kualitas layanan perpustakaan dibandingkan dengan metode lainnya. Sehingga dengan menggunakan metode LibQual+™ dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala agar dapat diketahui kualitas layanan secara menyeluruh seperti mengenai kinerja pustakawan, kualitas layanan, akses informasi, dan sarana-prasarana pada perpustakaan, sehingga dapat menjadi acuan dalam penentuan keputusan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Oleh karena itu untuk mengetahui lebih mendalam tentang kualitas layanan UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™ (Studi kasus pada Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa)*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan penelitian adalah bagaimana kualitas layanan pada UPT perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala dengan menggunakan Metode LibQual+™?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan pada UPT perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala dengan menggunakan Metode LibQual+™.

D. Manfaat Dan Kegunaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara akademis maupun praktis kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan wawasan keilmuan bagi peneliti tentang kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala. Dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau pedoman pengetahuan untuk digunakan peneliti yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat kepada Perpustakaan Pusat IAIN Zawiyah Cot Kala sebagai masukan dalam upaya menganalisis kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode LibQUAL+™, dengan harapan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sebagai upaya memberikan kepuasan kepada pemustaka.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah sangat diperlukan dalam penelitian untuk menghindari kesalah pahaman penulis dan pembaca yang terdapat pada judul penelitian “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™ (Studi kasus pada Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala)”. Peneliti perlu menjelaskan istilah-istilah sebagai berikut :

1. Evaluasi Kualitas Layanan

Evaluasi berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu “*evaluation*”. Secara etimologi, evaluasi berarti menemukan nilai. Evaluasi merupakan seperangkat

tindakan atau proses untuk menentukan suatu nilai¹⁴. Tindakan evaluasi merupakan suatu upaya untuk menilai sesuatu kualitas. Secara terminologi, evaluasi adalah kegiatan untuk menilai segi ketersediaan fasilitas, jasa yang diberikan, serta pelayanan yang diberikan kepada pengguna atau konsumen. Secara epistemologis evaluasi merupakan suatu proses yang teratur dan sistematis dalam membandingkan hasil yang dicapai dengan tolak ukur atau kriteria yang telah ditetapkan kemudian dibuat suatu kesimpulan¹⁵.

Evaluasi kualitas layanan adalah upaya menyediakan informasi untuk disampaikan kepada pengambil keputusan. Harris dalam Sudjana menjelaskan bahwa evaluasi layanan adalah proses penetapan secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektivitas, atau kecocokan sesuatu sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pengguna informasi¹⁶. Jadi dengan adanya evaluasi dan penilai tersebut dapat memberikan informasi secara efektif dan efisien kepada pengguna.

Menurut Tjiptono dalam Faridah Hanum, mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat difokuskan pada usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan serta ketepatan yang disampaikan untuk keseimbangan harapan pelanggan¹⁷. Dapat diidentifikasi sebagai tingkat kesesuaian antara keinginan atau harapan pengguna dan persepsi mereka dengan kenyataan. Adapun kualitas layanan ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibility*: (Penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana, dan prasarana). *Reliability*: (Kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan akurat). *Responsiveness*: (Ketersediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat). *Assurance*: (Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menjamin mutu). *Empathy*: (Perhatian individual terhadap

¹⁴ Dedi Andrianto, "Manajemen Evaluasi Pendidikan Agama Islam (Kajian Ontologi, Epistemologi, dan Aksiologi)", *Dewantara*, Vol. V, 2018, hlm. 118-119

¹⁵ Noerhayati, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Bandung: Alumni, 2019), hlm. 96

¹⁶ Sukardi MS, *Evaluasi Pendidikan Prinsip & Operasionalnya*. (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 55

¹⁷ Farida Hanum, "Psikolog Layanan terhadap Pemustaka dan Kualitas Layanan Prima," *Jurnal Iqra'* 11, no. 01 (Mei 2018): 108, <http://dx.doi.org/10.30829/iqra>. V1 1i01. 796.

pelanggan)¹⁸. Kualitas layanan perpustakaan akan sangat tergantung pada kemampuan perpustakaan dan pustakawan dalam menyediakan layanan untuk memenuhi harapan pemustakanya secara konsisten.

Evaluasi kualitas layanan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah untuk mengukur suatu kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan Metode LibQUAL+TM.

2. Metode LibQualTM

Asal usul dimensi metode libqual berasal dari perkembangan konsep servqual. Konsep ini dikembangkan oleh Parasuraman. Menurut Achmad dalam buku *Layanan Cinta, Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* libqual adalah seperangkat alat atau metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan¹⁹.

Rahayuningsih menjelaskan, metode *libqual* adalah pengembangan dari *servqual* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. *Libqual* merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan²⁰.

Dalam penelitian ini, metode libqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala dengan menggunakan tiga dimensi yakni *affect of services*, *information control* dan *library as place*. *Affect of services* memiliki beberapa point yang diukur, yaitu *Assurance* (pengetahuan), *Empathy* (rasa peduli), *Responsive* (tanggap), dan *Realibitlity* (memberikan janji dan harapan). *Information control* yaitu mengukur dari segi

¹⁸ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Indikator Kualitas Pelayanan Publik*, Artikel: Kemenkeu Learning Center, 31, Juli, 2023.

¹⁹ Achmad, dkk., *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2019), hlm. 97

²⁰ Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), hlm. 86

kontrol informasi seperti koleksi. Dan yang terakhir *Libray as place* mengukur dan menilai perpustakaan sebagai sebuah tempat.

Metode LibQual+™ yang penulis maksud disini adalah pengembangan dari metode ServQual+™ yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Metode LibQual+™ merupakan salah satu panduan layanan yang paling mutakhir digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis dengan menggali beberapa sumber informasi dari berbagai literatur yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Kemiripan ini karena berkaitan dengan topik Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™. Meskipun beberapa peneliti ini memiliki kemiripan, namun terdapat beberapa perbedaan-perbedaan dalam segi variabel, fokus penelitian, tempat penelitian, serta waktu penelitian.

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Ervina Kaligis yaitu Analisis kualitas layanan perpustakaan pada dinas kearsipan dan perpustakaan pemerintah kota kotamobagu. Tujuan penelitian untuk mengkaji kualitas pelayanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu dari sudut pemustaka, indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang menjadi prioritas utama perlu ditingkatkan, serta solusi teknis pengembangan kualitas pelayanan. Hasil analisis GAP pada masing-masing variabel LibQUAL+™ seluruhnya bernilai negatif dengan nilai rata-rata GAP (kesenjangan) sebesar -0.82. Nilai indeks kepuasan dengan metode Costumer Satisfaction Index (CSI) sebesar 71,12%. Hasil ini secara keseluruhan menunjukkan layanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka secara maksimal.²¹

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Asep Saeful Rahman yaitu Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Kualitas layanan

²¹ Ervina Kaligis., *Analisis kualitas layanan perpustakaan pada dinas kearsipan dan perpustakaan pemerintah kota kotamobagu*.(Skripsi. Universitas Brawijaya Malang.2019)

ditinjau dari tiga dimensi kualitas layanan menurut metode LibQUAL+TM yakni *Information Control*, *Affect of Services* dan *Library as Place*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan secara umum belum dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Nilai Adequacy Gap secara umum yakni masih dibawah nilai rata-rata harapan minimum yakni -0,19. Dimensi yang paling berkontribusi mempengaruhi ketidakpuasan pengguna yakni dimensi *Library as Place* dengan nilai Adequacy Gap -0,40, dimensi *Information Control* dengan nilai Adequacy Gap -0,14, kemudian dimensi *Affect of Service* yang nilai Adequacy Gap negative-nya paling kecil yakni -0,02. Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai kualitas pelayanan perpustakaan masih negative yang artinya bahwa harapan mereka terhadap layanan yang diberikan masih belum terpenuhi.²²

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Hardian Yoga Wicaksono yaitu analisis kualitas layanan berdasarkan metode LibQUAL+TM di perpustakaan Brawijaya Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang. Kualitas layanan ditinjau dari tiga dimensi menurut metode LibQUAL+TM yakni *Information Control*, *Affect of Services* dan *Library as Place*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan secara umum belum dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Nilai Adequacy Gap secara umum yakni masih dibawah nilai rata-rata harapan minimum yakni -0,15 dan untuk *Superiority Gap* bernilai negative yakni -1,51. Dimensi yang paling berkontribusi mempengaruhi ketidakpuasan pengguna yakni dimensi *Library as Place* dengan nilai Adequacy Gap -0,97, dimensi *Information Control* dengan nilai Adequacy Gap -1,44, kemudian dimensi *Affect of Service* yang nilai Adequacy Gap negative-nya paling kecil yakni -1,51. Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai kualitas pelayanan perpustakaan masih negative yang artinya bahwa harapan mereka

²² Asep Saeful Rahman., *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan. Fakultas Ilmu Komunikasi*.(Skripsi.Universitas Padjadjaran. Bandung,Jawa Barat 2020)

terhadap layanan yang diberikan masih belum terpenuhi.²³

Kempat dilakukan oleh Aceng Wandu Wahyudin pada tahun 2018 dalam tesisnya yang berjudul evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode libqual+tm berdasarkan gender pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Latifah Mubarakiyah Pondok Pesantren Suryalaya Tasikmalaya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan Perpustakaan Institut Agama Islam Latifah Mubarakiyah Pp. Surabaya – Tasikmalaya berdasarkan perspektif pemustaka perempuan, laki-laki dan untuk mengetahui dimensi apa sajakah yang harus diperbaiki oleh perpustakaan berdasarkan perspektif perempuan maupun laki-laki. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jumlah sampel yang mewakili sebanyak 287 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berdasarkan persepsi pemustaka perempuan terdapat skor gap keseluruhan -0,65 dan persepsi pemustaka laki-laki terdapat gap sebesar -0.68. Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai kualitas pelayanan perpustakaan masih negatif yang artinya bahwa harapan mereka terhadap layanan yang diberikan masih belum terpenuhi.²⁴

Kelima dilakukan oleh Elvi Mardha Tessa pada tahun 2018 dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan UINSU yang diukur dengan menggunakan metode LibQual+TM. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang bersifat deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 Orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Affect Of Service* di Perpustakaan UINSU sudah bagus. *Acces To Information* di Perpustakaan UINSU masih kurang. Hampir dari seluruh aspek kuesioner yang peneliti sebarakan banyak responden menyatakan bahwa *Acces To Information* di Perpustakaan UINSU

²³ Hardian Yoga Wicaksono, “(Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Metode LibQUAL+TM Studi Pada Perpustakaan Universtas Brawijaya Malang)” (Skripsi, Univeristas Brawijaya Malang, 2018)

²⁴ Aceng Wandu Wahyudin, “Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam latifah Mubarakiyah Pondok Pesantran Suryalaya-Tasikmalaya, Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM Berdasarkan Gender” (Tesis, Magister Ilmu Perpustakaan, 2018), <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/29372/>

kurang. *Library As Place* di Perpustakaan UINSU dari kuisioner yang peneliti bagikan hasilnya baik. Kelengkapan fasilitas layanan, kenyamanan ruang baca, suasana perpustakaan, kebersihan ruangan perpustakaan, perpustakaan terbuka untuk diskusi belajar.²⁵

Keenam dilakukan oleh Mirdayani Zega pada tahun 2019 dengan judul analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) dengan metode Fuzzy service quality. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU). Metode yang digunakan merupakan metode penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang yang mewakili dari jumlah anggota perpustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap atribut pertanyaan memperoleh nilai gap yang negatif, maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan memerlukan perbaikan²⁶.

Ketujuh dilakukan oleh Suci Muharni pada tahun 2022 dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan di upt perpustakaan universitas abulyatama menggunakan metode LibQualTM. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama menggunakan metode LibQUALTM. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah merupakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 92 responden. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama yang diukur melalui metode LibQual, dimensi *Affect of Service* diperoleh hasil rata-rata sebesar 4.16, dimensi *information control* diperoleh nilai

²⁵ Elvi Mardha Tessa, "Evaluasi Kualitas Layananan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara" (Skripsi, Fakultas Ilmu Budaya, 2018), <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4608/150723007.pdf?sequence=1&isAllow ed=y>.

²⁶ Mirdayani Zega, "Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) dengan metode Fuzzy service quality" (skripsi Fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam, 2019), <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/16762>

rata-rata sebesar 4.08 dan dimensi *Library as Place* diperoleh hasil sebesar 4.20 dengan kategori tinggi. Secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama bernilai 4.14 dan dikategorikan tinggi. Indikator tertinggi yaitu dimensi *Library as Place* dengan hasil sebesar 4.20. Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai kualitas pelayanan perpustakaan sudah positif yang artinya bahwa harapan mereka terhadap layanan perpustakaan yang diberikan sudah terpenuhi²⁷.

Kedelapan dilakukan oleh Fiza Diani pada tahun 2023 dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual di dinas perpustakaan dan kearsipnagan raya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipnagan raya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah merupakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebagian dari 600 populasi yang akan diselidiki atau diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* diperoleh nilai rata-rata 4.15 dikategorikan tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Kedua, dan dimensi *Information Control* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.14 dengan kategori tinggi sedangkan *Library as Place* diperoleh nilai 4.20 dengan kategori tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Dari hasil di atas ditarik kesimpulan bahwa dimensi *Library as Place* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4.22, sedangkan dimensi *Information Control* mendapatkan nilai rata-rata 4.14. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan raya yang di evaluasi menggunakan metode LibQual+TM di kategorikan tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian dari ketiga dimensi tersebut pada dimensi *Information Control* lebih rendah dari 2 dimensi lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai kualitas pelayanan perpustakaan masih negative yang

²⁷ Suci Muharni, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di upt perpustakaan universitas abulyatama menggunakan metode LibQual+TM*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022), <http://repository.ar-raniry.ac.id/view/divisions/adab=5Fip/2022.html>.

artinya bahwa harapan mereka terhadap layanan yang diberikan masih belum terpenuhi²⁸.

Kesembilan dilakukan oleh Rini Swastika tahun 2018 dengan judul evaluasi kualitas layanan dalam meningkatkan loyalitas pengguna di dinas perpustakaan kota tebing tinggi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan dalam meningkatkan loyalitas pengguna di dinas perpustakaan kota tebing tinggi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 8.779 orang yang terdiri dari kelompok mahasiswa, pelajar, masyarakat umum, guru, dan PNS (Pegawai Negeri Sipil). Dalam penentuan sampel menggunakan rumus *slovin* yaitu sebanyak 99 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability sampling* dengan cara *aksidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada kualitas layanan yang memiliki lima dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*) dan dimensi bukti fisik (*tangible*) dalam meningkatkan loyalitas pengguna di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi telah memenuhi harapan pengguna, yang artinya pengguna puas dan loyal terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi²⁹.

Kesepuluh dilakukan oleh Laila Safitri tahun 2022 dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan madrasah mu'allimaat muhammadiyah yogyakarta menggunakan metode LibQual^{+TM}. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan madrasah mu'allimaat muhammadiyah yogyakarta menggunakan metode LibQual^{+TM}. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata persepsi (P) yaitu 31,21, skor harapan minimum (HM) yaitu 28,72, dan skor

²⁸ Fiza Diani, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual^{+TM} di dinas perpustakaan dan kearsipan nagan raya", (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023), <http://repositori.ar-raniry.ac.id/view/divisions/adab=5Fip/2024>.html.

²⁹ Rini Swastika, *Evaluasi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi*, (Skripsi Universitas Sumatera Utara 2018), diakses melalui <http://repositori.usu.ac.id>.

harapan ideal (HI) yaitu 36,64 atau $HM < P < HI$, serta skor kesenjangan yaitu skor Adequency Gap (AG) 2,69 dan Superiority Gap (SG) -3,30. Dengan skor tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan di perpustakaan madrasah mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta telah memenuhi harapan minimum suatu layanan yang berada pada batas toleransi (zone of tolerance). Sehingga pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan di perpustakaan. Dari hasil penelitian tersebut, disarankan kepada perpustakaan madrasah mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan serta memperhatikan indikator yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan layanan perpustakaan³⁰.

Berdasarkan beberapa kajian pustaka di atas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang penulis lakukan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ervina Kaligis, Asep Saeful Rahman, Hardian Yoga Wicaksono, Aceng Wandu Wahyudin, Elvi Mardha Tessa, Mirdayani Zega, Suci Muharni, Fiza Diani, Rini Swastika, dan Laila Safitri memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaannya terdapat pada metode penelitian yang sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan sama-sama menggunakan metode libqual^{+TM} untuk mengukur kualitas layanan. Perbedaannya terletak pada teknik pengambilan sampel, lokasi penelitian dan objek penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode Libqual^{+TM} sebagai alat ukur untuk kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala. Selain itu, meskipun beberapa penelitian di atas memiliki persamaan, namun juga terdapat perbedaan masing-masing.

B. Pengertian dan Tujuan Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan

1. Pengertian Kualitas Layanan Perpustakaan

³⁰ Laila Safitri, "Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan metode LibQual+", (Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022).

a. Pengertian Kualitas

Dalam sebuah organisasi kualitas layanan sangat diperlukan dalam menciptakan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing. Menurut Tjiptono dalam skripsi M. Irwan Habibie, kualitas berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai zero defect (*“doing it right the first time”* atau kesesuaian dengan persyaratan), sedangkan persektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *costumer delight*. Dalam konteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua kerangka definisional utama: *performance-based framework* (menetapkan *perceived performance*, tanpa referensi pembanding apapun, sebagai konsep *perceived quality*) dan *standard-based framework* (konseptualisasi *perceived quality* relatif atau komperatif, yang artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standar tertentu)³¹.

Produktifitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Komponen ini menjadi dasar bagi konsumen dalam menilai kualitas jasa, tetapi karena adanya interaksi langsung antara konsumen produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan atau penanganan oleh perusahaan akan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap membandingkan harapan mereka atas suatu pelayanan dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka dapatkan atas pelayanan tersebut.

b. Pengertian Layanan

Layanan (*to serve*) dapat diartikan sebagai tindakan memberikan pelayanan³². Menurut Tjiptono dalam skripsi M. Irwan Habibie menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, dan system penyedia

³¹ M. Irwan Habibie, *Analisis Kualitas Layanan Dispusip KotaPekan Baru Terhadap Kepuasan Pengguna Opac Menggunakan Metode Libqual* (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2020). hlm, 7

³² Endang Fatmawati, *Layanan Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2021), hlm, 15.

jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud, disediakan sebagai solusi atau masalah konsumen³³.

Pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan melalui layanan perpustakaan pada era keterbukaan dan teknologi informasi ini haruslah berorientasi pada pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka dan dilakukan secara prima. Salah satu langkah untuk memenuhi dua poin tersebut (berorientasi pemustaka dan layanan prima) adalah melakukan evaluasi atas layanan perpustakaan yang telah diberikan. Diharapkan, perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang dinamis sehingga tercapai kepuasan informasi pemustaka sebagai salah satu indikator tercapainya layanan prima perpustakaan³⁴. Untuk mencapai layanan prima perpustakaan, salah satu yang harus diperhatikan dan terus ditingkatkan adalah untuk mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan. Perpustakaan yang memiliki kualitas layanan yang baik akan membuat pengguna merasa nyaman berada di perpustakaan, agar perpustakaan memberikan kontribusi penting bagi penyebaran informasi dan berbagi ilmu pengetahuan yang beragam. Untuk meningkatkan kualitas layanan maka dibutuhkan pustakawan dengan kinerja profesional yang diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas sebuah perpustakaan.

Layanan perpustakaan harus diselenggarakan sebaik mungkin agar pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan, sehingga tercipta citra positif perpustakaan, baik buruknya suatu perpustakaan dapat dilihat dari layanan yang diberikan oleh perpustakaan terhadap pengguna. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diinginkan oleh pengguna akan berdampak buruk terhadap kenyamanan pengguna. Sehingga terjadi keluhan dan

³³ M. Irwan Habibie, *Analisis Kualitas Layanan Dispusip KotaPekan Baru Terhadap Kepuasan Pengguna Opac Menggunakan Metode Libqual* (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2020). Hlm, 7

³⁴ Noerhayati. *Pengelolaan Perpustakaan*. (Bandung : Alumni, 2019), hlm.54

kekecewaan karena adanya ketidakpuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan³⁵.

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna, selain itu layanan yang diberikan seimbang dengan harapan pengguna. Kualitas layanan adalah seperangkat layanan yang dapat dirasakan dan terlihat hasilnya untuk memenuhi kebutuhan, sehingga pengguna dapat menyesuaikannya dengan harapan yang diinginkan. Baik yang jelas maupun yang tersembunyi. Kualitas layanan perpustakaan tergantung pada upaya dan kemampuan perpustakaan untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan pengguna³⁶.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa di perpustakaan ada dua layanan yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis berupa kegiatan pengadaan, pengolahan, inventarisasi. Sedangkan layanan pengguna meliputi layanan sirkulasi, layanan informasi, layanan referensi yang diberikan oleh pustakawan untuk melayani pemustaka dalam rangka memenuhi kebutuhan akan koleksi maupun informasi.

2. Tujuan Evaluasi Layanan Perpustakaan

a. Pengertian Evaluasi

Pengertian evaluasi secara umum dapat diartikan sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai sesuatu (ketentuan, kegiatan, keputusan, unjuk-kerja, proses, orang, objek dan yang lainnya) berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian. Untuk menentukan nilai sesuatu dengan cara membandingkan dengan kriteria, evaluator dapat langsung membandingkan dengan kriteria umum, dan dapat

³⁵ Julviana puspita sari, dkk. Mengukur Kualitas Layanan perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan Menggunakan Metode Libqual (Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar, Vol. 4, ed. 2, April, 2024). hlm 293

³⁶ Dian Lestari, Dkk, Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode Libqual, Webqual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA), (Jurnal Komputer dan Aplikasi, Vol. 10, No. 01, 2022). hlm. 35

pula melakukan pengukuran terhadap sesuatu yang dievaluasi kemudian membandingkan dengan kriteria tertentu³⁷.

Evaluasi merupakan suatu bentuk penilaian yang dilakukan untuk meningkatkan suatu pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Menurut Arikunto dan Abdul Jabar, ialah evaluasi dilakukan guna untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi, apabila belum tercapai sebagaimana yang ditentukan maka peneliti ingin mengetahui dimana letak kekurangan dan penyebabnya. Dalam bidang manajemen, evaluasi tidak lepas dari rangkaian kegiatan perencanaan dan pelaksanaan suatu kebijakan/program. Maka dari itu, organisasi perlu memiliki unit yang dapat melakukan tugas monitoring dan evaluasi. Unit ini yang dapat memonitoring dan mengevaluasi tingkat kesesuaian antara proses tersebut. Dalam melakukan monitoring dan evaluasi tersebut petugas selalu dapat menerapkan standar, kriteria, dan tolak ukur³⁸.

Dalam buku metode riset evaluasi, Hadi mendefinisikan bahwa evaluasi sebagai proses untuk mengumpulkan sebuah informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria, standar dan indikator³⁹. Selanjutnya dalam buku yang sama Hadi memaparkan riset evaluasi adalah sebagai aplikasi sistematis dari prosedur riset sosial untuk menaksir atau menilai konseptualisasi dan desain, implementasi serta utilitas program intervensi sosial. Maka dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa evaluasi adalah penilaian terhadap sesuatu kegiatan.

b. Tujuan Evaluasi layanan perpustakaan

Evaluasi adalah suatu kegiatan yang disengaja dan bertujuan. Kegiatan evaluasi dilakukan dengan sadar oleh guru dengan tujuan untuk memperoleh kepastian mengenai keberhasilan belajar peserta didik dan memberikan masukan kepada guru mengenai apa yang dia lakukan dalam kegiatan pengajaran. Dengan

³⁷ Idrus L, *Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran*, (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 9, No. 2 Agustus 2019). hal, 922

³⁸ Suharsimi Arikunto Dan Cepi Safruddin Abdul Jabar, *Evaluasi Program Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 8

³⁹ Hadi Samsul, *Metode Riset Evaluasi*, (Yogyakarta: Laksbang Grafika, 2019), hlm.43.

kata lain, evaluasi yang dilakukan oleh guru bertujuan untuk mengetahui bahan-bahan pelajaran yang disampaikan apakah sudah dikuasai oleh peserta didik ataukah belum. Dan selain itu, apakah kegiatan pegajaran yang dilaksanakannya itu sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum⁴⁰.

Perpustakaan perguruan tinggi dalam memberikan layanan kepada para civitas akademik mempunyai tujuan dan fungsi layanan perpustakaan. Menurut Rahmah, tujuan dari layanan perpustakaan adalah untuk membantu pemenuhan informasi yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat⁴¹. Sedangkan menurut peneliti tujuan dari evaluasi layanan perpustakaan adalah untuk membantu dan memberikan solusi dan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, baik dalam hal penyediaan koleksi, menyediakan alat penelusuran informasi serta komunikasi secara verbal maupun non-verbal dengan tujuan untuk memotivasi pemustaka.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan, bahwa tujuan evaluasi layanan perpustakaan adalah untuk membantu dan mempermudah pemustaka dalam memenuhi informasi.

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Perpustakaan

Perpustakaan sebagai lembaga yang mengelola sumber informasi dan pelestari bahan pustaka hasil budaya bangsa serta melakukan jasa informasi perlu dipersiapkan dan dikelola dengan baik, agar dapat diwujudkan sistem perpustakaan yang kompetitif yang bermuara pada kepuasan pengguna. Dari sinilah perpustakaan dapat menunjukkan eksistensi dan perannya dalam menghadapi era informasi global. Dengan demikian maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan akan tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhinya, ada beberapa faktor yaitu: Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Eksternal dan Internal, Faktor Sumber Daya Manusia, dan Faktor Sarana dan Prasarana.

⁴⁰ Idrus L, *Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran*, (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 9, No. 2 Agustus 2019). hlm, 924

⁴¹ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan* (Jakarta: Praneda media Group, 2018), hlm. 5.

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran adalah berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Bahwa “kesadaran sebagai keadaan jiwa pada seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh satu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan" Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang, baik dalam hal kecepatan maupun dalam kualitas. Hal ini tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan pengambilan keputusan setiap individu. Disamping itu aspek eksternal individu seperti aspek sosial, keluarga dan teman. Pemahaman yang baik terhadap lingkup tugas seseorang menimbulkan kesadaran yang berpengaruh pada pengambilan keputusan pelayanan yang lebih baik.

2. Faktor Aturan

Faktor aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Aturan memuat cara kerja normatif yang harus ditempuh suatu organisasi atau individu. Bahwa aturan yang dibuat untuk mengatur organisasi dan karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaan harus menjadi pertimbangan utama⁴².

3. Faktor Eksternal dan Internal

pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Menurut Sutarno dalam Andriko, dan Elva Rahmah mengatakan bahwa perkembangan masyarakat adalah dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu: pertama, (faktor eksternal) yaitu upaya

⁴² Aa Kosasih, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Prima di Perpustakaan* (Artikel Pustakawan Perpustakaan Negeri Malang Dokumen Fisik DUPAK 2018), h. 3-4.

perpustakaan melalui berbagai cara dan media, yakni atas dorongan dari luar, dan kedua, (faktor internal) yaitu disebabkan makin bertambahnya pengetahuan, wawasan dan kesadaran yang tumbuh dari diri mereka sendiri, tetapi kondisi itu bisa juga akibat dari keduanya, yaitu atas upaya perpustakaan dan atas kehendak masyarakat, yang bermuara pada makin bertambahnya intensitas pemanfaatan jasa perpustakaan⁴³.

4. Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia ialah bisa mengatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusianya. Yang artinya, peranan manusia (karyawan), yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

5. Faktor Sarana Prasarana

Sarana Prasarana ialah kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efesiensi dan efektivitas pelayanan, karena faktor sarana prasarana sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Contoh faktor sarana-prasarana yaitu seperti kenyamanan ruangan, pendingin ruangan yang cukup, penyusunan meja dan kursi yang rapi biar dapat membuat suasana yang nyaman⁴⁴.

⁴³ Andriko Firma, Elva Rahma, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X*, (Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, 2018), hlm. 111

⁴⁴ Andriko Firma, Elva Rahma, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X*, (Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, 2018), hlm. 111-112

D. Metode LibQual^{+TM}

1. Pengertian LibQUAL^{+TM}

Metode *libqual* berevolusi dari model konseptual yang didasarkan pada instrumen *servqual*, alat populer untuk menilai kualitas pelayanan di sektor swasta. Perpustakaan *University Texas A & M* dan perpustakaan lain memodifikasi instrumen *servqual* selama beberapa tahun. Aplikasi tersebut mengungkapkan perlunya alat baru yang disesuaikan untuk melayani kebutuhan tertentu perpustakaan. Metode *libqual* memiliki dimensi penilaian yang meliputi, kemampuan, akses, fasilitas, ruangan, dan prasarana lainnya⁴⁵.

Metode *libqual* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima yang dialami pemustaka, persepsi setiap pemustaka berbeda-beda, karena setiap pemustaka mempunyai perbedaan dalam menerima suatu objek rangsangan yang ditangkap oleh panca indra sebatas pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki pemustaka⁴⁶.

Metode LibQual^{+TM} adalah sebuah metode yang pengembangan dari metode ServQual^{+TM} yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. LibQual^{+TM} merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.⁴⁷ Sedangkan menurut Fatmawati LibQUAL^{+TM} dalam Hardian Yoga Wicaksono dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dilihat dari persepektif pemustaka melalui metode

⁴⁵ Achmad, dkk., *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2022), hlm. 98

⁴⁶ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL^{+TM}*, (Jakarta: Sagung Seto, 2020), hlm. 41

⁴⁷ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL^{+TM}*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), hlm. 33.

LibQUAL+™, perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan⁴⁸.

Rahayuningsih menjelaskan, *metode libqual* adalah pengembangan dari *servqual* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. *Libqual* merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan⁴⁹. Yang artinya, bahwa metode *libqual* merupakan suatu bentuk dalam menilai kualitas layanan perpustakaan sehingga layanan perpustakaan sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan.

Menurut Fatmawati dalam Asep Saeful Rohman, *LibQal+™ is a suite of service that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users opinions of service quality*. Artinya *LibQual+™* adalah instrument yang digunakan untuk mengukur pendapat pemustaka mengenai kualitas layanan perpustakaan yang diselenggarakan oleh perpustakaan.⁵⁰ Metode *libqual* juga diartikan sebagai pengukur kualitas layanan perpustakaan yang didasari tanggapan dan harapan pemustaka. Kualitas layanan diukur melalui analisis kesenjangan.⁵¹

Sementara harapan dalam konsep *libqual* dibagi menjadi harapan minimum dan harapan ideal. Harapan minimum, yaitu serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima atau yang masih dapat ditolerir. Sementara harapan ideal merupakan tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya

⁴⁸ Hardian Yoga Wicaksono, “(Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Metode *LibQUAL+™* Studi Pada Perpustakaan Universtas Brawijaya Malang)” (Skripsi, Univeristas Brawijaya Malang, 2018). hlm 34

⁴⁹ Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), hlm. 86

⁵⁰ Asep Saeful Rohman “Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung,” *Nusantara – Journal of Information and Library Studies N-JILS* 3 No.1 (2020): 21, <http://dx.doi.org/10.30999/n-jils.v3il.800>.

⁵¹ Aceng Wandu Wahyudin, “Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Latifah Mubarakiyah Pondok Pesantren Suryalaya-Tasikmalaya, Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode *LibQual+™* Berdasarkan Gender” (Tesis, Magister Ilmu Perpustakaan, 2018), <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/29372/>

diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu, harapan ideal pemustaka tentu nilainya lebih besar dari harapan minimum pemusaka.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa metode LibQual^{+TM} merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan. Metode libqual merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan untuk mengetahui poin yang perlu ditingkatkan dan poin yang perlu dipertahankan guna mengetahui kualitas layanan perpustakaan.

2. Dimensi Metode LibQUAL^{+TM}

Terdapat tiga dimensi LibQual yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan akses informasi) dan *Library as Place* (Fasilitas perpustakaan)⁵². Dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan yang dikemukakan oleh Kyrillidou adalah:

1. *Affect of service the interpersonal dimension of library service and includes spectrs of empathy, responsiveness, assurance and reability.* (Mempengaruhi pelayanan dimensi interpersonal pelayanan perpustakaan dan meliputi sekumpulan empati, responsive, kepastian dan reabilitas).
2. *Information control measures quality both from the perspective of content and access to information resources measuring the scope of the content offered by a library, convenience, ease of navigation, timeliness, equipment availability, and self-reliability.* (Kontrol informasi mengukur kualitas baik dari perspektif konten dan akses ke sumber informasi yang mengukur cakupan konten yang ditawarkan oleh perpustakaan, kemudahan, kemudahan navigasi, ketepatan waktu, ketersediaan peralatan, dan keandalan sendiri.).

⁵² Muhammad Abdillah Islam, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. (Jurnal Edulib, Vol. 1, ed. 75, Juni, 2016). Di akses pada tanggal 13 Januari 2024. <http://eprints.rclis.org/29776>

3. *Library as place measures how the physical environment is perceived both in pragmatic, utilitarian, and symbolic term encompassing aspects of the library as arefuge.* (Perpustakaan sebagai tempat mengukur bagaimana lingkungan fisik dirasakan baik dalam istilah pragmatis, dan simbolik yang mencakup aspek perpustakaan sebagai tempat yang bagus)⁵³.

Cook dan Heat menjelaskan bahwa terdapat tiga dimensi dalam LibQual yang dapat dijadikan indikator penilaian yaitu:⁵⁴

1. *Affect of service,*

Affect Of Service (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi:

- a) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pengguna menaruh rasa kepercayaan kepada layanan perpustakaan.
- b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
- c) *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
- d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara cepat dan akurat.

2. *Access to Information*

Access to Information, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*),

⁵³ Dwiyanoro, *Evaluasi kualitas layanan menggunakan metode LibqualTM pada Amikom Resource Centre Universitas Amikom Yogyakarta*. (Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan, Vol. 1 No. 2 Desember 2019).

⁵⁴ Coolen Cook et al., ‘*LibQUAL+: Service quality Assessment in Research Libraries*,’ *Ifila Journal* 27, (April 2020): hlm. 26,52,66, <https://www.libqual.org/documents/admin/IFLA.pdf>.

kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan, dan kemandirian (*self reliance*).

3. *Library as place*

Library as place, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep tangibles dalam *ServQual*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai symbol dan tempat perlindungan.

Berdasarkan beberapa defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dengan berdasarkan metode Libqual yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu ditinjau dari kinerja pustakawan dalam pelayanan (*Affect of Service*), kualitas informasi dan akses informasi (*Information Control*), dan sarana perpustakaan (*Library as Place*).

3. Tujuan dan manfaat Libqual

Metode libqual memberi manfaat bagi perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka. Menurut Endang Fatmawati menyatakan bahwa, tujuan metode libqual bagi perpustakaan adalah untuk mengidentifikasi praktek-praktek terbaik, menganalisis kekurangan, dan dapat efektif mengalokasikan sumber daya yang ada di perpustakaan, selain itu, perpustakaan juga dapat mengembangkan layanan yang lebih memenuhi harapan pemustaka dengan membandingkan data ke perpustakaan lain yang telah melakukan evaluasi menggunakan metode libqual⁵⁵.

Metode libqual juga dapat bermanfaat bagi pustakawan, metode libqual dapat membantu pustakawan dalam mengetahui tingkat kualitas layanan

⁵⁵ Endang Fatmawati, Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL+™, (Jakarta: Sagung Seto, 2020), hlm. 43

perpustakaan sehingga harapannya tingkat kepuasan pemustaka juga dapat diketahui, dengan demikian, pustakawan dalam melayani pemustaka dituntut profesional. Keprofesionalan pustakawan dapat dilihat dari kepribadian, sikap dan perilaku, kompetensi, maupun kecakapan pustakawan dalam melayani pemustaka⁵⁶.

Berdasarkan beberapa teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dan manfaat metode libqual dapat membantu pustakawan mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan sehingga harapannya tingkat kepuasan pemustaka juga dapat diketahui, dengan demikian, pustakawan dalam melayani pemustaka dituntut profesional sehingga dapat memenuhi segala kebutuhan informasi pemustaka.



⁵⁶ Achmad, dkk., *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2019), hlm. 86

BAB III

METODOLOGIE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk memberi gambaran dan menjawab permasalahan-permasalahan suatu fenomena yang terjadi, baik berupa variabel tunggal maupun kolerasi berbagai variabel⁵⁷. Saebami menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif ialah penelitian yang bersifat sistematis, penuh perencanaan dan tersusun dari awal hingga akhir penelitian⁵⁸. Menurut Siyoto dan Sodik dalam Hardani, tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model pengukuran matematis, teori maupun hipotesis yang dikaitkan dengan fenomena yang ada⁵⁹.

Alasan peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena didasari oleh pemikiran bahwa penelitian kuantitatif sesuai untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan analisis statistik. Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi IAIN Cot Kala. Pemilihan perpustakaan ini sebagai tempat penelitian didasarkan atas pertimbangan bahwa di perpustakaan tingkat perguruan tinggi di IAIN Cot Kala, ada hal yang bisa diteliti lebih mendalam dan belum ada yang meneliti tentang kualitas layanan dengan menggunakan metode libqual di perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala. Waktu penelitian dilaksanakan, pada bulan November 2024.

⁵⁷ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 54.

⁵⁸ Beni Ahmad Saebani, *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian dalam penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2018), hlm. 211.

⁵⁹ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 240.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti, baik berupa orang, benda, kejadian, nilai maupun hal-hal yang terjadi⁶⁰. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengunjung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang masih aktif yaitu data terakhir pada tahun 2022 yang berjumlah 1093 orang. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diselidiki atau diteliti⁶¹. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel purposiv. Sampel purposiv adalah sampel yang dipilih melalui pertimbangan yang cermat dengan menyeleksi sampel berdasarkan ciri-ciri yang khusus dari populasi⁶². Kriteria yang menjadi sampel adalah pengunjung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala dan menggunakan layanan perpustakaan dalam jangka setahun terakhir. Kemudian peneliti menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin. Alasan peneliti menggunakan rumus ini untuk mendapatkan sampel yang *representative* dan lebih pasti untuk mendekati populasi yang ada. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan 0,1.

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh sampel sebagai berikut:

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

⁶⁰ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru*, 215.

⁶¹ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru*, 215.

⁶² Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm 46.

$$n = \frac{1093}{1+1093(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1093}{1+10,93}$$

$$n = \frac{1093}{11,93} = 91,61 \text{ orang dibulatkan menjadi } 92 \text{ orang.}$$

Jadi yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 orang.

D. Hipotesis

Dalam penelitian ini menggunakan hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif ialah hipotesis yang perhitungannya tidak membandingkan atau mengaitkan satu variabel dengan variabel lain, dalam artian lain hipotesisnya mendeskripsikan suatu fenomena atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan yang ditaksirkan⁶³. Adapun rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) yang datanya interval atau ratio adalah:

$$t = x = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut t_{hitung}

x : rata-rata

μ : nilai yang dihipotesiskan

s : simpangan baku

n : anggota sampel⁶⁴

⁶³ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm. 67.

⁶⁴ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm 96

Setelah nilai t_{hitung} diketahui, maka peneliti membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut⁶⁵:

- a. Jika t_{hitung} lebih besar ($>$) dari t_{tabel} , maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- b. Jika t_{hitung} lebih kecil ($<$) dari t_{tabel} , maka H_o diterima dan H_a ditolak.

H_o : Kualitas layanan perpustakaan di IAIN Zawiyah Cot Kala tidak baik.

H_a : Kualitas layanan perpustakaan di IAIN Zawiyah Cot Kala sangat baik.

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang instrument yang digunakan betul-betul tepat untuk mengukur apa yang akan diukur⁶⁶. Validitas angket yang digunakan pada penelitian ini adalah validitas isi, yang dimaksud validitas isi adalah validitas yang focus pada elemen-elemen apa yang ada dalam ukur, sehingga analisis rasional adalah proses utama yang dilakukan dalam analisis validitas isi⁶⁷. Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur, validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel⁶⁸.

Angket dalam penelitian ini berjumlah 14 item. Penelitian menguji penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS. Dari data SPSS maka akan diperoleh nilai hitung.

⁶⁵ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2020) , hlm 135

⁶⁶ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan : Metode dan Paradima baru*, hlm 245

⁶⁷ Helli Ihsan, *Validitas Isi Alat Ukur Penelitian Konsep dan panduan Penelitiannya* (PEDAGOGIA: Jurnal Ilmu Pendidikan)

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm 21

Hasil perhitungan validitas butir soal (r_{hitung}) dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada taraf signifikan 5 % dari derge of freedom (df) = n-2, dalam hal ini n adalah sampel⁶⁹.

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

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

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran⁷⁰. Dalam penelitian ini, peneliti menguji reliabilitas sebanyak 20 orang yang bukan sampel. Peneliti membandingkan nilai Alfa Cronbach yaitu jika nilai Alfa Cronbach $> 0,60$ maka data dikatakan reliabel. Dan jika nilai Alfa Cronbach $< 0,60$ maka data dikatakan tidak reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu bagian yang penting dalam penelitian, karena pengumpulan data adalah cara peneliti untuk mendapatkan data. Peneliti mendapatkan data mengenai kualitas layanan perpustakaan UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala melalui observasi, wawancara, dan kuesioner (angket).

a. Observasi.

Menurut Zainal Arifin, observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional dari berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun di dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu. Fungsi observasi adalah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan tindakan dengan rencana tindakan yang disusun sebelumnya dan mengetahui pelaksanaan tindakan yang sedang berlangsung, sehingga dapat diharapkan

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm 21

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 58.

menghasilkan perubahan yang diharapkan.⁷¹ Kegiatan ini dapat dilakukan melalui pengamatan secara langsung dengan teknik keikutsertaan (*participant observation*) dengan mengamati dan menelaah secara langsung fenomena yang terjadi dalam masyarakat atau turut serta dalam hubungan- hubungan sosial yang diakibatkan itu. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan di lokasi penelitian selama penelitian berlangsung sesuai dengan fokus penelitian.

b. Metode Angket (Kuesioner)

Metode angket (kuesioner) merupakan alat ukur untuk mengumpulkan data yang berbentuk beberapa pertanyaan yang ditujukan oleh peneliti kepada responden⁷². Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survei. Alasan menggunakan angket adalah untuk mendapatkan keakuratan data dan dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden. Disamping itu juga dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan menurut waktu senggang responden. Adapun jenis angket yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dengan tujuan agar responden mudah dalam menjawab pertanyaan yang di ajukan penulis. Dalam penelitian ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada 92 responden. Langkah-langkah yang peneliti lakukan dalam penyebaran angket (kuesioner) kepada responden, yaitu:

1. Peneliti menyebarkan angket secara langsung kepada responden.
2. Meminta persetujuan responden dan menjelaskan kepada responden tentang tujuan penelitian yang akan dilakukan.
3. Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden.

Angket yang diberikan oleh peneliti berisi jawaban yang sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawabannya. Kemudian pengolahan data

⁷¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm 121.

⁷² Yatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Surabaya: Penerbit SIC, 2019), hlm 87.

angket akan penulis lakukan dengan penskoran pada tiap-tiap item dari angket responden dengan menggunakan nilai angka 1-5.

Tabel 3.1 Skala Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Kurang Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Penyusunan kuesioner penelitian berdasarkan adaptasi indikator yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Indikator penelitian berjumlah 14 indikator dan dirincikan dalam 14 pertanyaan yang dikembangkan dari 3 poin metode Libqual yaitu, *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Susunan indikator kuesioner penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.2 Tabel Indikator kuesioner

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item Dalam Angket
	<i>Affect Of Service</i>	• Empathy (kepedulian)	1
		• Responsiveness (ketanggapan)	2
		• Assurance (jaminan/kepastian)	3
		• Realibility (keandalan)	4
		• Scope of Content (Cakupan isi)	5
		• Convenience (Kenyamanan mengakses informasi)	6

<i>Kualitas Layanan Perpustakaan</i>	<i>Information control</i>	• Ease of Navigation (Kemudahan mengakses informasi)	7
		• Timelines (Kecepatan mengakses)	8
		• Equipment (Peralatan Mengakses Informasi)	9
		• Self Relience (Kemandirian Mengakses Informasi)	10
	<i>Library as place</i>	• Tangibles(Bukti Fisik)	11
		• Utilitarian Space (Ruang Yang Bermanfaat)	12
		• Symbol Terms (Berbagai Makna)	13
		• Refuge (Tempat Belajar yang Nyaman)	14

G. Teknik Analisis Data

Penyajian dan analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan uji statistik. Ada berbagai macam uji statistik yang dapat terapkan, mulai dari yang paling sederhana sampai yang kompleks tergantung dari jenis data dan masalah tau tujuan penelitian, data yang telah di hitung kemudian dianalisis berdasarkan skala penilaian satu sampai sembilan. Bila skor penilaian mendekati sembilan, maka semakin tinggi nilai atas aspek yang ditanyakan dan jika skor mendekati satu, maka semakin rendah nilai atas aspek yang ditanyakan. Analisis data kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL+™ dilakukan dalam empat tahap sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan analisis data kuesioner menghitung total penilaian pada kategori harapan minimum (minimum), total penilaian kategori harapan ideal (desired), dan total penilaian kategori persepsi (*perceived*) yang telah dijabarkan dalam setiap item pertanyaan.

2. Kedua menghitung rata-rata (*mean*) dari setiap pernyataan berdasarkan harapan minimum (*minimum*), total penilaian kategori harapan ideal (*desired*), dan total penilaian kategori persepsi (*perceived*) yang telah dijabarkan dalam setiap item pernyataan dengan cara menjumlahkan jawaban yang diberikan pada setiap pernyataan lalu dibagi dengan jumlah responden. Adapun rumus penghitungan rata-rata (*mean*) adalah sebagai berikut:

$$X = \frac{X_1 + X_2 + \dots + X_n}{n} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Ket:

X_i = Pengamatan ke n

n = Banyak Data

$\bar{X}$ = Rata-Rata

3. Ketiga menghitung skor rata-rata setiap pernyataan dalam satu dimensi dijumlah kemudia dibagi dengan frekuensi pernyataan tiap dimensi untuk mengetahui rata-rata nilai masing-masing dimensi.
4. Keempat menghitung perbedaan (*gap*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan berdasarkan harapan minimum (*minimum*), total penilaian kategori harapan ideal (*desired*), dan total penilaian kategori persepsi (*perceived*) yang telah dijabarkan dalam setiap item pernyataan.

Dalam pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL+™ menggunakan rumus sebagai berikut:

1. AG (Adequacy Gap) = persepsi (P) – harapan minimum (HM)

AG (Adequacy Gap) merupakan nilai selisis yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adaalah jika persepsi > harapan minimum ($P > HM$). Apabila AG skornya negatif, maka menunjukan bahwa layanan perpustakaan dipersepsikan belum memenuhi harapan minimum

pemustaka, artinya bahwa pemustaka “belum puas” terhadap layanan perpustakaan dan membutuhkan penanganan ataupun perbaikan lebih lanjut.

2. SG (Superiority Gap) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)

SG (Superiority Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan Negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (Zone of tolerance)’ adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$). Apabila SG skornya Positif, menunjukkan bahwa layanan perpustakaan Melebihi harapan pemustaka, hal tersebut berarti pemustaka “sangat puas” dengan layanan yang diberikan.

3. Zone of Tolerance

Merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI). Boykin menyampaikan bahwa “zone of tolerance” adalah “the area Between minimally acceptable and desired service quality ratings”. Artinya adalah area atau daerah yang letaknya antara minimum layanan yang diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari kualitas layanan yang diberikan.

Kemudian data diolah dalam tabel-tabel dan ditafsirkan dengan menggunakan kriteria dari Sustrino Hadi yaitu sebagai berikut:⁷³

67 86% - 100% = Sangat Baik

70% - 85% = Baik

50% - 69% = Cukup Baik

31% - 49% = Tidak Baik

0% - 30% = Sangat Tidak Baik

Adapun setelah data ditabulasikan, selanjutnya dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis data menggunakan rumus rata-rata hitung (mean). untuk mencari nilai rata-rata dari butir pertanyaan.

⁷³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: BPFE. 2021), hlm. 65

$$\text{Mean}^{74} : X = \frac{\sum X_i}{N}$$

Keterangan :

X = Rata-rata hitung/mean.

$\sum x$ = Jumlah semua nilai kuesioner.

N = Jumlah responden

Setelah memperoleh nilai rata-rata hitung dari responden kemudian peneliti melakukan perhitungan dengan rumus grand mean untuk mencari nilai rata-rata dari setiap pertanyaan dengan rumus :

$$X = \frac{\text{Total rata – rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Untuk melihat tinggi rendahnya penilaian, maka digunakan rumus pencarian rentang skala. Rentang adalah ukuran variabilitas atau disperse dengan cara mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah⁷⁵.

$$RS = \frac{\text{Skor tertinggi – skor terendah}}{\text{Skala penilaian}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0,80$$

Maka dibuat skala penilaian sebagai berikut :

4,20 – 5,00	Sangat Tinggi
3,40 – 4,20	Tinggi
2,60 – 3,40	Sedang
1,80 – 2,60	Rendah
1,00 – 1,80	Sangat Rendah

⁷⁴ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2022), hlm 383

⁷⁵ Hardian dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), hlm 444.

Dapat disimpulkan bahwa analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan uji statistik. Analisis data kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL+™ dilakukan dalam tiga tahap, pertama dilakukan analisis data kuesioner, Menghitung rata-rata (*mean*) dari setiap pernyataan dan Menghitung perbedaan (*gap*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala

1. Deskripsi Umum UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala. Di tahun 2007 Perpustakaan telah memiliki gedung sendiri yaitu berada di area belakang gedung rektorat dengan luas $\pm 25 \times 15\text{m}^2$. Di gedung baru ini pimpinan perpustakaan berganti dan dilanjutkan kepemimpinannya oleh bapak Zulkarnain, MA kemudian dilanjutkan kembali oleh Drs. Razali Mahmud, MM.

UPT. Perpustakaan IAIN Langsa mulai berbenah semenjak beralihnya status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa dan menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa pada Tanggal 17 Oktober 2014 di Jakarta. Pada masa itu Perpustakaan dengan luas diameter 25×15 meter dengan jumlah koleksi saat itu hanya berkisar ± 20.000 eksamplar. Seiring dengan meningkatnya jumlah koleksi di Perpustakaan IAIN Langsa, maka pada tahun 2016 kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa, telah membangun kembali gedung Perpustakaan IAIN Langsa yang lebih luas yang terdiri dari 3 (tiga) lantai yaitu $\pm 4.549,65\text{m}^2$ yang dilengkapi dengan beberapa fasilitas diantaranya seperti Lift, AC Central, Ruang Carel Room, Ruang Pertemuan, Ruang Diskusi, Ruang Baca, Ruang Koleksi, dan Ruang Lainnya yang mendukung pelaksanaan layanan Perpustakaan, gedung perpustakaan menjadi gedung Unit Pelaksana Teknis (UPT) pertama di kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa yang sangat luas dan memadai serta strategis. Sejak tahun 2013, Perpustakaan IAIN Langsa telah beralih dari perpustakaan manual menjadi digital dengan menggunakan sistem otomasi SLiMS Versi 5 Meranti. Pada Agustus tahun 2020 perpustakaan melakukan pembaharuan terhadap sistem otomasi menjadi SLiMS Versi 9 Bulian. Perpustakaan IAIN Langsa terus berbenah diri untuk menjadi lebih unggul. Dalam kepemimpinan bapak sabaruddin, S.Pd.I., M.Si, saat itu beliau membuat kebijakan dengan menerbitkan koleksi buku digital yang dimiliki Perpustakaan IAIN Langsa

berkerjasama dengan pihak perusahaan KUBUKU (E-COT KALA). Dengan terus meningkatkan jumlah koleksi dan mutu pelayanan di perpustakaan hingga pada tahun 2021 Perpustakaan RI menghadiahkan Perpustakaan IAIN Langsa dengan nilai B pada Asesment Akreditasi Perpustakaan yang saat itu dipimpin langsung oleh ibu Dr. Jelita, M.pd, selaku kepala UPT. Perpustakaan IAIN Langsa Priode 2021 – 2023. Dengan jumlah koleksi sebanyak 1.309 Judul 53.716 eksemplar (buku cetak) dan 1200 eksemplar (buku digital) dengan jumlah total 54.916 eksemplar.

2. Visi dan Misi Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala

1). Visi Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala

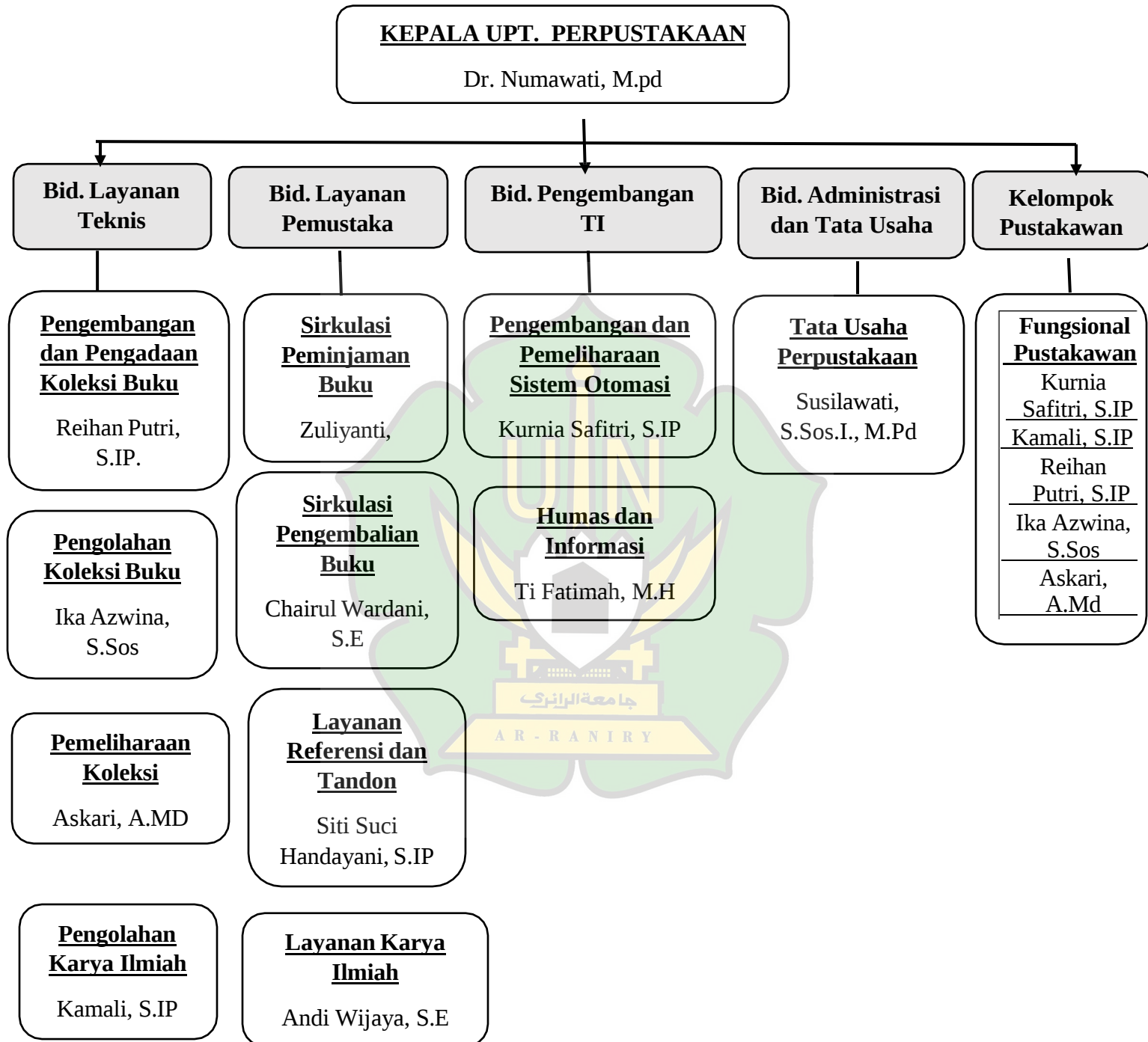
Menjadi Perpustakaan terkemuka sebagai pusat sumber rujukan ilmiah yang memberikan akses dan penyebaran informasi menuju kampus IAIN Langsa berkarakter rahmatan lil ‘alamin.

2). Misi Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala

- Panca Pesona Pustaka Melaksanakan peningkatan kualitas akademika yang unggul dalam bidang keislaman dan keilmuan dari sisi literatur manual juga digital.
- Menunjang pengembangan keilmuan, penelitian dan pengabdian masyarakat.
- Merealisasi digital library sebagai upaya pengefektifan terhadap waktu.
- Pelayanan perpustakaan maksimal, sehingga perpustakaan menjadi tempat yang menentramkan dan dirindukan untuk dikunjungi.
- Menjalin kerja sama dengan lembaga-lembaga terkait dalam menambah khazanah keilmuan⁷⁶.

⁷⁶ Website profil perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala, <https://pustaka.iainlangsa.ac.id/>

3. Struktur Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala



B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2024. Peneliti akan membahas hasil penelitian kualitas layanan perpustakaan yang diukur menggunakan metode LibQual+™ yang mempunyai 3 aspek penilaian yakni *affect of service*, *information control*, dan *library as place*.

1. Hasil Uji Validitas

Untuk memastikan bahwa angket yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar valid, peneliti melakukan uji validitas angket menggunakan bantuan SPSS versi 22.0. Angket dibagikan kepada 30 responden yang bukan bagian dari sampel. Hasil uji validitas angket dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2 Hasil uji validitas

Sub Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Affect of service</i>	1	0,368	0,361	Valid
	2	0,489	0,361	Valid
	3	0,589	0,361	Valid
	4	0,551	0,361	Valid
<i>Information Control</i>	5	0,617	0,361	Valid
	6	0,897	0,361	Valid
	7	0,807	0,361	Valid
	8	0,588	0,361	Valid
	9	0,834	0,361	Valid
	10	0,733	0,361	Valid
<i>Library as place</i>	11	0,380	0,361	Valid
	12	0,742	0,361	Valid
	13	0,461	0,361	Valid
	14	0,650	0,361	Valid

Sumber : Data primer SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan angket ini dinyatakan valid. Pernyataan tersebut diambil berdasarkan ketentuan dari koefisien korelasi *r product moment*, taraf signifikan 5%, dengan $N = 30$ adalah 0,361. Jika nilai r_{hitung} nya $> r_{tabel}$ maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Dari tabel di atas secara keseluruhan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, artinya semua butir pernyataan dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah semua butir pernyataan dinyatakan valid, pengujian reliabilitas memiliki tujuan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 20 responden yang bukan termasuk sampel menggunakan rumus *Alpha cronbach* dengan bantuan SPSS versi 22.0. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas

Variabel	r_{hitung} (nilai <i>alpha cronbach</i>)	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas layanan perpustakaan	0,861	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer SPSS Versi 22

Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di atas nilai r_{hitung} *alpha cronbach* nya 0,861, dan nilai r_{tabel} nya 0,6. Artinya nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat dinyatakan bahwa instrument angket pada penelitian ini reliabel.

3. Hasil Analisis Angket

Dalam penelitian ini memiliki satu variabel yakni kualitas layanan perpustakaan. Hasil ini didapatkan dengan membagikan kuisioner yang dibagikan kepada 92 responden pengunjung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot kala yang menggunakan layanan perpustakaan dalam jangka setahun terakhir yang kemudian data-data yang diperoleh berdasarkan jawaban dari setiap

pernyataan dari kuisioner dianalisis dan dihitung menggunakan *mean grandmean*.

1. *Affect Of Service*

Dalam sub variabel *affect of service*, peneliti membuat empat pertanyaan kepada responden yang mewakili dari masing-masing indikator dari sub variabel tersebut.

a. *Empathy (rasa peduli)*

Tabel 4.4 Apakah petugas memahami kebutuhan saya dan memberi perhatian yang sungguh-sungguh.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
1	Sangat puas	5	26	130	4,13
	Puas	4	53	212	
	Kurang puas	3	12	36	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	380	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Apakah petugas memahami kebutuhan saya dan memberi perhatian yang sungguh-sungguh” terdapat 26 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 53 menyatakan puas, 12 menjawab kurang puas, dan 2 lainnya menyatakan sangat tidak puas. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,13.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Empathy* (rasa peduli) masuk dalam kategori tinggi karena berada dalam interval 3,40 – 4,20.

b. Responsiveness (ketanggapan)

Tabel 4.5 Petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
2	Sangat puas	5	31	155	4,29
	Puas	4	57	228	
	Kurang puas	3	4	12	
	Tidak puas	2	0	0	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	395	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi” , terdapat 31 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 57 menyatakan puas, dan 4 lainnya menjawab kurang puas. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,29.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Responsiveness* (ketanggapan) masuk dalam kategori sangat tinggi karena berada dalam interval 4,20 – 5,00.

c. *Realibility* (Kehandalan)

Tabel 4. 6 Petugas memberikan informasi melakukan secara jelas dan akurat.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
3	Sangat puas	5	29	145	4,16
	Puas	4	49	196	
	Kurang puas	3	14	42	
	Tidak puas	2	0	0	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	383	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Petugas memberikan informasi melakukan secara jelas dan akurat” , terdapat 29 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 49 menyatakan puas, dan 14 lainnya menjawab kurang puas. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,16.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Realibility* (Kehandalan) masuk dalam kategori tinggi karena berada dalam interval 3,40 – 4,20.

d. Assurance (Jaminan/kepastian)

Tabel 4.7 Petugas memiliki kecakapan pada bidang saat melayani.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
4	Sangat puas	5	31	155	4,22
	Puas	4	51	204	
	Kurang puas	3	9	27	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	388	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Petugas memiliki kecakapan pada bidang saat melayani”, terdapat 31 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 51 menyatakan puas, 9 responden menjawab kurang puas, dan 1 lainnya menjawab tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,22.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) masuk dalam kategori sangat tinggi karena berada dalam interval 4,20 – 5,00.

Setelah peneliti mendapatkan hasil nilai rata-rata dari pernyataan setiap indikator, selanjutnya peneliti melakukan analisis sub variabel *Affect Of Service*.

Tabel 4.8 Analisis sub variabel *Affect Of Service*

No.	Indikator	Nilai	Kategori
1	Emphaty (Kepedulian)	4,13	Tinggi
2	Responsiveness (Ketanggapan)	4,29	sangat tinggi
3	Realibility (Kehandalan)	4,16	Tinggi
4	Assurance (Jaminan/Kepastian)	4,22	sangat tinggi
Jumlah		16,8	
Grand mean = $16,8/4 = 4,20$			

Sumber : Data primer yang diolah

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan di atas, maka akan dihitung total nilai rata-rata sub variabel *Affect Of Service* dengan menggunakan rumus *grand mean* yaitu jumlah nilai rata-rata dari sub variabel dibagi dengan jumlah indikator. Nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian sub variabel *Affect Of Service* sebesar 4,20. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sub variabel *Affect Of Service* dikategorikan sangat tinggi karena berada pada kelas interval 4,20 – 5,00.

2. Information Control (Kualitas dan akses informasi)

Dalam sub variabel *Information Control*, peneliti membuat enam pernyataan kepada responden yang mewakili dari masing-masing indikator dari sub variabel tersebut.

a. *Scope of content* (cakupan isi)

Tabel 4.9 Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
5	Sangat puas	5	27	135	4,16
	Puas	4	54	216	
	Kurang puas	3	10	30	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	383	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya” , terdapat 27 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 54 menyatakan puas, 10 responden menjawab kurang puas, dan 1 lainnya menjawab tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,16.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa indikator *Scope of content* (cakupan isi) masuk dalam kategori tinggi karena berada dalam interval 3,40 – 4,20.

b. Convenience (Kenyamanan mengakses informasi)

Tabel 4.10 Kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik (*e-journal* dan *e-book*).

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
6	Sangat puas	5	25	125	4,03
	Puas	4	48	192	
	Kurang puas	3	17	51	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	1	1	
	Jumlah		92	371	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik (*e-journal* dan *e-book*).”, terdapat 25 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 48 menyatakan puas, 17 responden menjawab kurang puas, 1 responden menjawab tidak puas, dan 1 lainnya menjawab sangat tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,03.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa indikator *Convenience* (Kenyamanan mengakses informasi) masuk dalam kategori tinggi karena berada dalam interval 3,40 – 4,20.

c. *Ease of navigation* (Kemudahan mengakses informasi)

Tabel 4. 11 Kemudahan penggunaan katalog digital /OPAC untuk mencari informasi.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
7	Sangat puas	5	18	90	3,87
	Puas	4	48	192	
	Kurang puas	3	23	69	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	1	1	
	Jumlah		92	356	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Kemudahan penggunaan katalog digital /OPAC untuk mencari informasi” , terdapat 18 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 48 menyatakan puas, 23 responden menjawab kurang puas, 2 responden menjawab tidak puas, dan 1 lainnya menjawab sangat tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,87.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Ease of navigation* (Kemudahan mengakses informasi) masuk dalam kategori tinggi karena berada dalam interval 3,40 – 4,20.

d. Timelines (Kecepatan mengakses)

Tabel 4. 12 Kesesuaian akurasi data pada katalog digital/OPAC dengan data koleksi pada jajaran rak.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
8	Sangat puas	5	18	90	3,96
	Puas	4	53	212	
	Kurang puas	3	20	60	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	364	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Kesesuaian akurasi data pada katalog digital/OPAC dengan data koleksi pada jajaran rak”, terdapat 18 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 48 menyatakan puas, 20 responden menjawab kurang puas, 2 responden menjawab tidak puas, dan 1 lainnya menjawab sangat tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,96.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Timelines* (Kecepatan mengakses) masuk dalam kategori tinggi karena berada dalam interval 3,40 – 4,20.

e. *Equipment* (Peralatan mengakses informasi)

Tabel 4.13 Kecukupan jumlah komputer untuk penelusuran.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
9	Sangat puas	5	11	55	3,67
	Puas	4	46	184	
	Kurang puas	3	31	93	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	2	2	
	Jumlah		92	338	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Kecukupan jumlah komputer untuk penelusuran” , terdapat 11 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 46 responden menyatakan puas, 31 responden menjawab kurang puas, 2 responden menjawab tidak puas, dan 2 lainnya menjawab sangat tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,67.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Equipment* (Peralatan mengakses informasi) masuk dalam kategori tinggi karena berada dalam interval 3,40 – 4,20.

f. *Self reliance* (Kemandirian mengakses informasi)

Tabel 4.14 Kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
10	Sangat puas	5	22	110	4,08
	Puas	4	57	228	
	Kurang puas	3	11	33	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	375	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital”, terdapat 22 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 57 responden menyatakan puas, 11 responden menjawab kurang puas, dan 2 responden lainnya menjawab tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,08.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Self reliance* (Kemandirian mengakses informasi) masuk dalam kategori tinggi karena berada dalam interval 3,40 – 4,20.

Setelah peneliti memperoleh hasil nilai rata-rata dari pernyataan pada setiap indikator, langkah berikutnya adalah melakukan analisis mendalam terhadap sub-variabel *Information Control*.

Tabel 4. 15 Analisis sub variabel *Information Control*

No.	Indikator	Nilai	Kategori
1	Scope of Content (Cakupan Isi)	4,16	Tinggi
2	Convenience (Kenyamanan Mengakses Informasi)	4,03	Tinggi
3	Ease of Navigation (Kemudahan Mengakses Informasi)	3,87	Tinggi
4	Timelines (Kecepatan Mengakses)	3,96	Tinggi
5	Equipment (Peralatan Mengakses Informasi)	4,16	Tinggi
6	Self Relience (Kemandirian Mengakses Informasi)	4,22	sangat tinggi
Jumlah		24,4	
Grand mean = $16,8/4 = 4,06$			

Sumber : Data primer yang diolah

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan di atas, maka akan dihitung total nilai rata-rata sub variabel *Information Control* dengan menggunakan rumus grand mean yaitu jumlah nilai rata-rata dari sub variabel dibagi dengan jumlah indikator. Nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian sub variabel *Information Control* 4,06. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sub variabel *Information Control* dikategorikan tinggi karena berada pada kelas interval 3,40 – 4,20.

3. *Library as place* (Sarana perpustakaan)

a. *Tangibles* (Bukti fisik)

Tabel 4.16 Ketersedian koleksi di perpustakaan telah memenuhi kebutuhan saya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
11	Sangat puas	5	28	140	4,16
	Puas	4	52	208	
	Kurang puas	3	11	33	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	383	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Ketersedian koleksi di perpustakaan telah memenuhi kebutuhan saya” , terdapat 28 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 52 responden menyatakan puas, 11 responden menjawab kurang puas, dan 1 responden lainnya menjawab tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,16.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Tangibles* (Bukti fisik) masuk dalam kategori tinggi karena berada dalam interval 3,40 – 4,20.

b. *Utilitarian space* (Ruang yang bermanfaat)

Tabel 4. 17 Ketenangan ruangan perpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri atau kelompok.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
12	Sangat puas	5	58	290	4,55
	Puas	4	28	112	
	Kurang puas	3	5	15	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	419	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Ketenangan ruangan perpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri atau kelompok”, terdapat 58 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 28 responden menyatakan puas, 5 responden menjawab kurang puas, dan 1 responden lainnya menjawab tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,55.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Utilitarian space* (Ruang yang bermanfaat) masuk dalam kategori sangat tinggi karena berada dalam interval 4,20 – 5,00.

c. *Symbol terms* (Berbagai makna)

Tabel 4.18 Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar/berdiskusi.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
13	Sangat puas	5	51	255	4,46
	Puas	4	33	132	
	Kurang puas	3	7	21	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	410	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar/berdiskusi”, terdapat 51 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 33 responden menyatakan puas, 7 responden menjawab kurang puas, dan 1 responden lainnya menjawab tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,46.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Symbol terms* (Berbagai makna) masuk dalam kategori sangat tinggi karena berada dalam interval 4,20 – 5,00.

d. Refuge (Tempat belajar yang nyaman)

Tabel 4.19 Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (Σ)	Mean (X)
14	Sangat puas	5	58	290	4,58
	Puas	4	31	124	
	Kurang puas	3	1	3	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		92	421	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari total 92 responden pengujung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala yang menjawab pernyataan “Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya”, terdapat 58 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 31 responden menyatakan puas, 1 responden menjawab kurang puas, dan 2 responden lainnya menjawab tidak puas dengan pernyataan tersebut. Hasil jawaban ini kemudian diolah menggunakan rumus rata-rata (mean), menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,58.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa pernyataan dalam indikator *Refuge* (Tempat belajar yang nyaman) masuk dalam kategori sangat tinggi karena berada dalam interval 4,20 – 5,00.

Setelah peneliti memperoleh hasil nilai rata-rata dari pernyataan pada setiap indikator, langkah berikutnya adalah melakukan analisis mendalam terhadap sub-variabel *library as place*.

Tabel 4.20 Hasil analisis sub variabel *library as place*

No.	Indikator	Nilai	Kategori
1	Tangibles (Bukti Fisik)	4,16	Tinggi
2	Utilitarian Space (Ruang Yang Bermanfaat)	4,55	Tinggi
3	Symbol Terms (Berbagai Makna)	4,46	Tinggi
4	Refuge (Tempat Belajar yang Nyaman)	4,58	Tinggi
Jumlah		17,75	
Grand mean = $17,75/4 = 4,43$			

Sumber : Data primer yang diolah

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan di atas, maka akan dihitung total nilai rata-rata sub variabel *library as place* dengan menggunakan rumus grand mean yaitu jumlah nilai rata-rata dari sub variabel dibagi dengan jumlah indikator. Nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian sub variabel *library as place* 4,43. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sub variabel *library as place* dikategorikan sangat tinggi karena berada pada kelas interval 4,20 – 5,00.

Hasil analisis secara keseluruhan dapat diketahui dari nilai rata-rata setiap indikator sub variabel secara keseluruhan sebagai berikut :

Tabel 4.21 Hasil analisis seluruh indikator dari sub variabel LibQual+™

Sub variabel	Indikator	Nomor item	Analisis deskriptif		Kategori
			Mean	Grand mean	
<i>Affect of service</i>	<i>Emphaty</i> (Kepedulian)	1	4,13	4,2	Tinggi

	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	2	4,29		
	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	3	4,16		
	<i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian)	4	4,22		
information control	<i>Scope of Content</i> (Cakupan Isi)	5	4,16	4,06	Tinggi
	<i>Convenience</i> (Kenyamanan Mengakses Informasi)	6	4,03		
	<i>Ease of Navigation</i> (Kemudahan Mengakses Informasi)	7	3,87		
	<i>Timelines</i> (Kecepatan Mengakses)	8	3,96		
	<i>Equipment</i> (Peralatan Mengakses Informasi)	9	4,16		
	<i>Self Relience</i> (Kemandirian Mengakses Informasi)	10	4,22		

<i>library as place</i>	<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>	11	4,16	4,43	Sangat tinggi
	<i>Utilitarian Space (Ruang Yang Bermanfaat)</i>	12	4,55		
	<i>Symbol Terms (Berbagai Makna)</i>	13	4,46		
	<i>Refuge (Tempat Belajar yang Nyaman)</i>	14	4,58		
	Jumlah keseluruhan			12,69	
	Rata -rata keseluruhan = $12,69/3 = 4,23$				Sangat tinggi

Sumber : Data primer yang diolah

C. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan hasil data yang nyata di lapangan, dimana penelitian ini dilakukan berdasarkan metode sebagai pedoman untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini sudah dilakukan pada pengunjung perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala dengan jumlah 92 responden sebagai sampel dalam penelitian ini.

Metode LibQual^{+TM} adalah sebuah metode yang pengembangan dari metode ServQual^{+TM} yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. LibQual^{+TM} merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas

layanan perpustakaan⁷⁷. Sedangkan menurut Fatmawati LibQUAL+™ dalam Hardian Yoga Wicaksono dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dilihat dari persepektif pemustaka melalui metode LibQUAL+™, perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan⁷⁸. Berdasarkan teori tersebut maka Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala sebagai penyedia jasa informasi utama bagi para mahasiswa/i memerlukan alat identifikasi atas kekuatan dan kelemahan terhadap kualitas layanan yang telah diberikan kepada pemustaka. Sehingga perpustakaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka agar terciptanya rasa puas atas layanan yang diterima oleh para pemustaka.

Pada bagian pembahasan ini, peneliti akan menjabarkan tingkat kuitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala berdasarkan penilaian pemustaka. Berdasarkan tabel 4. Dapat diketahui bahwa nilai rata-rata setiap sub variabel kualitas layanan perpustakaan yang dikategorikan berdasarkan rata-rata respon yang diberikan oleh responden dengan menggunakan skala interval disetiap kategorinya yaitu.

a) Sub variabel *affect of service*

Kepuasan pemustaka pada dimensi *Affect of Service* dapat dilihat dari aspek-aspek yang meliputi empat aspek, *emphaty* (kepedulian), *responsiveness* (ketanggapan pustakawan), *assurance* (jaminan atau wawasan), dan *reliability* (kemampuan dalam memberikan harapan dalam pelayanan) yang terbagi ke dalam 4 item pertanyaan pada kuisisioner penelitian. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pemustaka Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa pada dimensi

⁷⁷ Endang Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan: Dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), hlm. 187

⁷⁸ Hardian Yoga Wicaksono, “(Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Metode LibQUAL+™ Studi Pada Perpustakaan Universtas Brawijaya Malang)” (Skripsi, Univeristas Brawijaya Malang, 2018). hlm 34

nilai rata-rata 4,20 dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20.

b) Sub variabel *information control*

Information Control yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas dengan tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pada kenyataannya oleh pemustaka. Pada dimensi *Information Control* meliputi enam aspek pengukuran, yaitu *scope* (ketersediaan koleksi), *convenience* (kenyamanan pemustaka), *ease of navigation* (kemudahan akses informasi), *timeliness* (kecepatan akses informasi), *equipment* (peralatan penelusuran informasi), dan *self reliance* (kepercayaan diri pemustaka) yang terbagi ke dalam 6 item pertanyaan pada kuisioner penelitian. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pemustaka Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala diperoleh hasil yang menunjukkan pada dimensi nilai rata-rata 4,06 dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20.

c) Sub variabel *library as place*

Library as Place, merupakan ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan. Dimensi ini meliputi empat aspek, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *utilitarian space* (ruang yang bermanfaat), *symbol terms* (perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika), dan *refuge* (perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman). yang terbagi ke dalam 4 item pertanyaan pada kuisioner penelitian. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pemustaka Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala diperoleh hasil yang menunjukkan pada dimensi memperoleh nilai rata-rata 4,43 dikategorikan sangat tinggi karena berada pada interval 4,20 – 5,00.

Dari hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sub variabel *library as place* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,43, sedangkan sub variabel *information control* mendapatkan nilai rata-rata dengan kategori paling rendah yaitu 4,06.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala adalah sangat tinggi dengan rata-rata 4,23 (dapat dilihat pada tabel 4.) karena berada pada interval 4,20-5,00.

D. Hasil Uji Hipotesis

Peneliti memakai uji hipotesis deskriptif karena bentuk datanya interval atau rasio yang merupakan t-tes 1 sampel. Rumus yang digunakan yakni :

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut t_{hitung}

x : rata-rata

μ : nilai yang dihipotesiskan

s : simpangan baku

n : anggota sampel

Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 : Kualitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala tidak baik.

H_a : Kualitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala sangat baik.

Dimana :

- Jika t_{hitung} lebih besar ($>$) daripada t_{tabel} , maka H_a diterima dan H_0 ditolak
- Jika t_{hitung} lebih kecil ($<$) daripada t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Untuk membuktikan uji hipotesis ini, maka t_{hitung} akan dilakukan perbandingan dengan t_{tabel} . Uji hipotesis dilakukan dengan t-tes 1 sampel.

Tabel 4. 22 Data 1 sampel

No.	X	X ²
1	4	16
2	4	16
3	4	16
4	4	16
5	4	16
6	4	16
7	4	16
8	4	16
9	4	16
10	4	16
11	4	16
12	5	25
13	4	16
14	5	25
	$\sum X = 58$	$\sum X^2 = 242$
	$X^- = 58/14 = 4,1$	

$$\begin{aligned}
 S &= \frac{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n \cdot (n-1)} \\
 &= \frac{\sqrt{14 \cdot 242 - (58)^2}}{14 \cdot (14-1)} \\
 &= \frac{\sqrt{3388 - 3364}}{182} \\
 &= \frac{\sqrt{24}}{182} = 0,269
 \end{aligned}$$

Diketahui nilai t_{tabel} untuk df 91 dengan $\alpha = 5\%$ adalah 1,661, df didapatkan dari $n - 1$. $\bar{X} = 4,1$, $\mu = 1,661$, $S = 0,269$ dan $n = 92$. Dibawah ini adalah hasil uji hipotesis menggunakan t-tes 1 sampel :

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

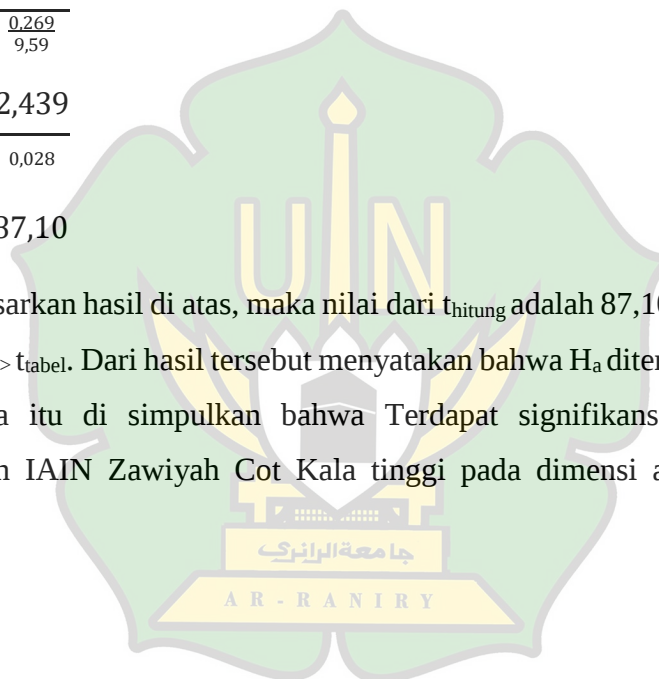
$$t = \frac{4,1 - 1,661}{\frac{0,269}{\sqrt{92}}}$$

$$t = \frac{2,439}{\frac{0,269}{9,59}}$$

$$t = \frac{2,439}{0,028}$$

$$t = 87,10$$

Berdasarkan hasil di atas, maka nilai dari t_{hitung} adalah 87,10. Maka dinyatakan bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Oleh karena itu di simpulkan bahwa Terdapat signifikansi kualitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala tinggi pada dimensi akses, akurasi, dan responsive.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala pada dimensi. Sub variabel *affect of service* memperoleh nilai rata-rata 4,20 dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Sub variabel *information control* memperoleh nilai rata-rata 4,06 dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Sub variabel *library as place* memperoleh nilai rata-rata 4,43 dikategorikan sangat tinggi karena berada pada interval 4,20 – 5,00. Dari hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sub variabel *library as place* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,43, sedangkan sub variabel *information control* mendapatkan nilai rata-rata dengan kategori paling rendah yaitu 4,06.
2. Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala adalah sangat tinggi dengan rata-rata 4,23 karena berada pada interval 4,20-5,00.
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai dari t_{hitung} adalah 87,10. Maka dinyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa H_a Kualitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala sangat baik. dan H_o Kualitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala tidak baik. Oleh karena itu di simpulkan bahwa Terdapat signifikansi kualitas layanan perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala tinggi pada dimensi *affect of service*, *information control*, *library as place*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala agar lebih lagi memperhatikan kebutuhan informasi pemustaka dalam segi koleksi dengan menyesuaikan kebutuhan prodi pemustaka untuk meningkatkan jumlah eksemplar dan koleksi tercetak sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.
2. Perlunya peningkatan pelayanan dalam segi peralatan komputer yang masih minim dan kecepatan wifi yang masih kurang merata dalam memenuhi kebutuhan pemustaka untuk mengakses informasi pemustaka.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah Islam, Muhammad. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. (Jurnal Edulib, Vol. 1, ed. 75, Juni, 2016), <http://eprints.rclis.org/29776>
- Achmad, dkk., *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2019
- Achmad, et.al. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto. 2018
- Ahmad Saebani, *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian dalam penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Bandung: Pustaka Setia, 2018.
- Andrianto, Dedi. “Manajemen Evaluasi Pendidikan Agama Islam (Kajian Ontologi, Epistemologi, dan Aksiologi)”, *Dewantara*, Vol. V, 2018.
- Arifin, Zainal. *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- Arikunto dan Cepi Safruddin Abdul Jabar, Suharsim. *Evaluasi Program Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2018.
- Cook et al., Coolen. ‘*LibQUAL+: Service quality Assessment in Research Libraries*,’ *Ifla Journal* 27, (April 2020), <https://www.libqual.org/documents/admin/IFLA.pdf>.
- Diani, Fiza. “*Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+TM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya*”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023), <http://repositori.ar-raniry.ac.id/view/divisions/adab=5Fip/2024>). html.
- Dwiyantoro. *Evaluasi kualitas layanan menggunakan metode Libqual+TM pada Amikom Resource Centre Universitas Amikom Yogyakarta*. (Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan, Vol. 1 No. 2 Desember 2019)
- Endang, Fatmawati. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+TM*. Jakarta: Sagung Seto, 2018
- Fatmawati, Endang. *Layanan Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2021.
- Firma, Elva Rahma, Andriko. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X*, (Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, 2018.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*, Yogyakarta: BPFE. 2021.
- Hanum, Farida. “*Psikolog Layanan terhadap Pemustaka dan Kualitas Layanan Prima*,” *Jurnal Iqra’* 11, (Mei 2018): 108, <http://dx.doi.org/10.30829/iqra>.
- Hardani dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Ihsan, Helli. *Validitas Isi Alat Ukur Penelitian Konsep dan Panduan Penelitiannya*, (PEDAGOGIA: Jurnal Ilmu Pendidikan).
- Irwan Habibie, M. *Analisis Kualitas Layanan Dispusip KotaPekan Baru Terhadap Kepuasan Pengguna Opac Menggunakan Metode Libqual*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2020.

- Kaligis, Ervina. *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu*, Skripsi. Universitas Brawijaya Malang, 2019.
- Kosasih, Aa. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Prima di Perpustakaan*, (Artikel Pustakawan Perpustakaan Negeri Malang, Dokumen Fisik DUPAK, 2018.
- L, Idrus. *Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran*, (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 9, No. 2 Agustus 2019.
- Lestari, dkk, Dian. Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode Libqual, Webqual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA), *Jurnal Komputer dan Aplikasi*, Vol. 10, No. 01, 2022.
- Mardha Tessa, Elvi. “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”, *Skripsi: Fakultas Ilmu Budaya*, 2018, <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4608/150723007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- MS, Sukardi. *Evaluasi Pendidikan Prinsip & Operasionalnya*, Yogyakarta: Bumi Aksara, 2018.
- Muharni, Suci. Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Di Upt Perpustakaan Universitas Abulyatama Menggunakan Metode Libqual+TM, *Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 2022, <http://repositori.ar-raniry.ac.id/view/divisions/adab=5Fip/2022.html>.
- Muri Yusuf, A. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2020.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2022.
- Noerhayati. *Pengelolaan Perpustakaan*, Bandung: Alumni, 2019.
- Pabundu Tika, Moh. *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara, 2018.
- Purwani, Istiana. *Layanan Perpustakaan*, (Ombak: Yogyakarta), 2018.
- Puspita Sari, Dkk, Julviana. Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan Menggunakan Metode Libqual, *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar*, Vol. 4, Ed. 2, April, 2024.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.
- Rahmah, Elva. *Akses dan Layanan Perpustakaan*, Jakarta: Praneda media Group, 2018.
- Rakesh dan Anil Kumar, Mohindra. *User Satisfaction Regarding Quality Of Library Service Of A.C. Joshi Library. DESIDOC, Journal Of Library & Information Technology*, Vol. 35, No.1, January 2015, <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=aecca5fcb089993493aa63b814ad0bc2cd255335>
- Riyanto, Yatim. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya: Penerbit SIC, 2019.
- Ronald R, dan Lynn Slipigni Connaway, Powell. *Basic Research Methods for Librarians*, Littleton, CO: Libraries Unlimited, 2004.
- Saeful Rahman, Asep. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan. Fakultas Ilmu Komunikasi*, Skripsi: Universitas Padjadjaran, Bandung, 2020.

- Saeful Rohman, Asep. "Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung," *Nusantara – Journal of Information and Library Studies N- JILS* 3 No.1 (2020): 21, <http://dx.doi.org/10.30999/n-jils.v3il.800>.
- Safitri, Laila. "Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan metode LibQual+," Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.
- Samsul, Hadi. *Metode Riset Evaluasi*, Yogyakarta:Laksbang Grafika, 2019.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- Swastika, Rini. *Evaluasi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi*, (Skripsi Universitas Sumatera Utara 2018), <http://repository.usu.ac.id>.
- Wandi Wahyudin, Aceng. "Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam latifah Mubarakiyah Pondok Pesantran Suryalaya-Tasikmalaya, Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM Berdasarkan Gender", Tesis: Magister Ilmu Perpustakaan, 2018, <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/29372/>
- Yoga Wicaksono, Hardian. "(Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Metode LibQUAL+TM Studi Pada Perpustakaan Universtas
- Zega, Mirdayani. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) Dengan Metode Fuzzy Service Quality", *Skripsi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam*, 2019, <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/16762>
- Zeithaml, dan Berry, Parasuraman. *Indikator Kualitas Pelayanan Publik*, Artikel: Kemenkeu Learning Center, 31, Juli, 2023.

Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 2487/Un.08/FAH/KP.004/12/2023

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI 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 Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN

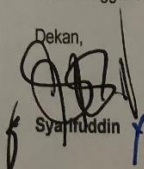
Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

Kesatu : Menunjuk saudara :
1). Drs. Khatib A. Latief, M.LIS., (Pembimbing Pertama)
2). Nurul Rahmi, S.IP., M.A. (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

Nama : Mizar Al Baihaqy
Nim : 190503064
Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)
Judul : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUALTM (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa)

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

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 01 Desember 2023

Dekan,

Syarifuddin

Tembusan :

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

2: Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Jl. Syeik Abdur Rauf kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp 0651-7552921 Situs : adab.ar-raniry.ac.id

Nomor : 2422/Un.08/FAH.I/PP.00.9/11/2024
Hal : Permohonan Surat Izin Penelitian Ilmiah

Yth.
Kepala Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa

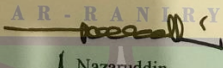
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Mizar Al Baihaqy
Nim : 190503064
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Semester : XI (Sebelas)
Alamat : Jeulingke

Benar yang namanya di atas terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025, kami mohon sudi kiranya Bapak/ibu mengeluarkan surat izin penelitian ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul: **Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa)**.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan atas bantuan Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 14 November 2024
an, Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

Nazaruddin

Energi kebangsaan. Sinergi Membangun Negeri





Pusaka

Lampiran 3: Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
NPP. 117402F0000001
 Jln. Meurandeh Kota Langsa Provinsi Aceh
 Telepon. (0641) 425139 Faksimili. (0641) 425129 Surel : info@iainlangsa.ac.id
 Website : <http://iainlangsa.ac.id>

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
 Nomor: 007/In.24/PTK/PP.00.9/1/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Dr. Nurmawati, M.Pd
NIP	: 19810112 200801 2 015
Jabatan	: Kepala UPT. Perpustakaan IAIN Langsa

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Mizar Al Baihaqy
NIM	: 190503064
Fak/Prodi	: Adab dan Humaniora/Illmu Perpustakaan

Benar nama yang bersangkutan telah melakukan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan studinya dengan judul:

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LibQUAL + TM (STUDI KASUS PADA PERPUSTAKAAN IAIN ZAWIYAH COT KALA LANGSA)

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan seperlunya

Langsa, 03 Januari 2025



Lampiran 4: Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya Mizar Al Baihaqy, mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Saat ini sedang melakukan penelitian tentang **“Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQUAL⁺™ (Studi Kasus Pada Perpustakaan IAN Zawiyah Cot Kala Langsa)”**. Untuk penyelesaian studi sarjana (S1) di Universitas Islam Negeri Banda Aceh. Demi kelancaran penelitian ini saya memohon kesediaan untuk meluangkan waktu 10-13 menit mengisi angket ini. Data dari angket ini hanya saya gunakan untuk kepentingan penyelesaian studi dan saya jaga kerahasiaannya. Saya sangat apresiasi dan berterimakasih atas kesediaan mengisi angket ini semoga menjadi amal jariyah di kemudian hari.

Atas perhatian dan partisipasi saudara, saya pribadi mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

1. Identitas Responden

Jenis Kelamin :
Prodi/Jurusan :
Semester :

2. Petunjuk Pengisian Angket

- a. Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai, yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP).

- b. Jawablah telah diskalkan, yaitu Sangat Puas (5), Puas (4), Kurang Puas (3), Tidak Puas (2), dan Sangat Tidak Puas (1).

Variabel	Indikator	
Kualitas Layanan Perpustakaan	<i>Affect Of Service</i> (Kinerja Pustakawan Dalam Pelayanan)	• <i>Emphaty</i> (Kepedulian) • <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) • <i>Realibility</i> (Keandalan) • <i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian)
	<i>Information</i> (Kualitas Informasi) dan <i>Control Akses</i>	• <i>Scope of Content</i> (Cakupan Isi) • <i>Convenience</i> (Kenyamanan Mengakses Informasi) • <i>Ease of Navigation</i> (Kemudahan Mengakses Informasi) • <i>Timelines</i> (Kecepatan Mengakses) • <i>Equipment</i> (Peralatan Mengakses Informasi) • <i>Self Relience</i> (Kemandirian Mengakses Informasi)
	<i>Library As Place</i> (Sarana Perpustakaan)	• <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) • <i>Utilitarian Space</i> (Ruang Yang Bermanfaat) • <i>Symbol Terms</i> (Berbagai Makna) • <i>Refuge</i> (Tempat Belajar yang Nyaman)

Affect Of Service (Kinerja Pustakawan Dalam Pelayanan)						
NO.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	KP	TP	STP
		5	4	3	2	1
Emphaty (Kepedulian)						
1.	Apakah petugas memahami kebutuhan saya dan memberi perhatian yang sungguh-sungguh.					
Responsiveness (Ketanggapan)						
2.	Petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi.					
Realibility (Kehandalan)						
3.	Petugas memberikan informasi melakukan secara jelas dan akurat.					
Assurance (Jaminan/Kepastian)						
4.	Petugas memiliki kecakapan pada bidang saat melayani.					

Information Control (Kualitas dan Akses Informasi)						
NO.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	KP	TP	STP
		5	4	3	2	1
Scope of Content (Cakupan Isi)						
1.	Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya.					
Convenience (Kenyamanan Mengakses Informasi)						
2.	Kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik (e-journal dan e-book).					
Ease of Navigation (Kemudahan Mengakses Informasi)						

3.	Kemudahan penggunaan katalog digital /OPAC untuk mencari informasi.					
Timelines (Kecepatan Mengakses)						
4.	Kesesuaian akurasi data pada katalog digital/OPAC dengan data koleksi pada jajaran rak.					
Equipment (Peralatan Mengakses Informasi)						
5.	Kecukupan jumlah computer untuk penelusuran.					
Self Relience (Kemandirian Mengakses Informasi)						
6.	Kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital.					

Library As Place (Sarana Perpustakaan)						
NO.	PERTANYAAN جامعة الرانيري AR - RANIRY	JAWABAN				
		SP	P	KP	TP	STP
		5	4	3	2	1
Tangibles (Bukti Fisik)						
1.	Ketersedian koleksi di perpustakaan telah memenuhi kebutuhan saya.					
Utilitarian Space (Ruang Yang Bermanfaat)						
2.	Ketenangan ruangan perpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri atau kelompok.					
Symbol Terms (Berbagai Makna)						
3.	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar/berdiskusi.					

Refuge (Tempat Belajar yang Nyaman)						
4.	Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya.					



Lampiran 5: Data Mentah Uji Validitas dan Reliabilitas

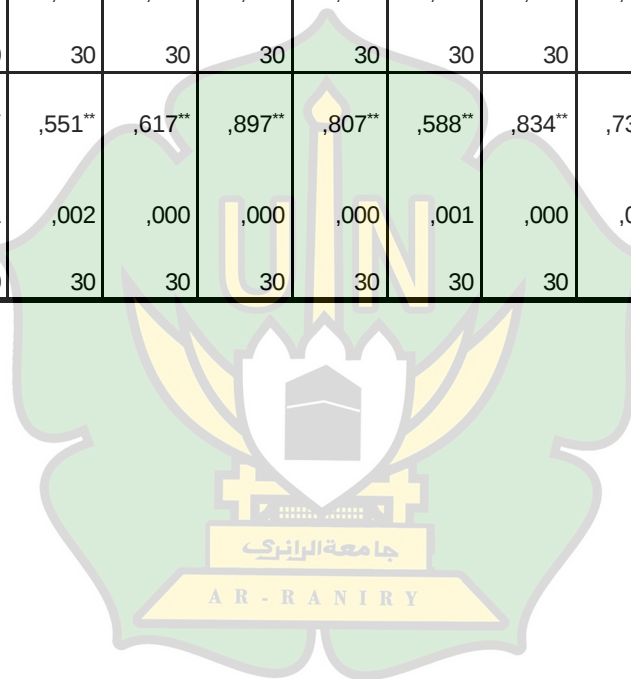
[illegible]

P5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,226 ,231 30	,185 ,327 30	,242 ,198 30	,135 ,477 30	1 ,595** 30	,551** ,001 30	,403* ,027 30	,679** ,000 30	,411* ,024 30	,332 ,073 30	,274 ,143 30	-,042 ,826 30	,058 ,762 30	,617** ,000 30	
P6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,259 ,166 30	,306 ,101 30	,384* ,036 30	,435* ,016 30	,595** ,001 30	1 ,801** 30	,568** ,001 30	,778** ,000 30	,648** ,000 30	,325 ,079 30	,634** ,000 30	,440* ,015 30	,498** ,005 30	,897** ,000 30	
P7	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,226 ,231 30	,133 ,484 30	,474** ,008 30	,238 ,205 30	,551** ,002 30	,801** ,000 30	1 ,521** 30	,575** ,001 30	,667** ,000 30	,165 ,383 30	,565** ,001 30	,415* ,023 30	,556** ,001 30	,807** ,000 30	
P8	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,251 ,182 30	,105 ,582 30	,246 ,190 30	,205 ,277 30	,403* ,027 30	,568** ,001 30	,521** ,003 30	1 ,418* 30	,614** ,000 30	,166 ,381 30	,354 ,055 30	,050 ,795 30	,137 ,471 30	,588** ,001 30	
P9	Pearson Correlation	,168	,378* 30	,323 30	,388* 30	,679** 30	,778** 30	,575** 30	,418* 30	1 30	,457* 30	,579** 30	,622** 30	,281 30	,402* 30	,834** 30

P14	Pearson Correlation	,059	,418*	,559**	,389*	,058	,498**	,556**	,137	,402*	,408*	,058	,791**	,605**	1	,650**
	Sig. (2-tailed)	,756	,022	,001	,034	,762	,005	,001	,471	,028	,025	,762	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,368*	,489**	,589**	,551**	,617**	,897**	,807**	,588**	,834**	,733**	,380*	,742**	,461*	,650**	1
	Sig. (2-tailed)	,046	,006	,001	,002	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,038	,000	,010	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



Lampiran 6: Data Mentah Uji Hasil Angket

		Correlations														
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,407**	,495**	,409**	,102	,098	,326**	,304**	,369**	,101	-,024	-,016	,013	,080	,458**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,331	,354	,002	,003	,000	,338	,823	,876	,906	,446	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
P2	Pearson Correlation	,407**	1	,501**	,584**	,173	,262*	,141	,213*	,171	,119	,109	,186	,167	,205*	,508**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,099	,011	,179	,041	,102	,258	,303	,075	,112	,050	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
P3	Pearson Correlation	,495**	,501**	1	,667**	,090	,244*	,375**	,259*	,245*	,145	-,011	,169	,268**	,217*	,578**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,394	,019	,000	,013	,019	,169	,917	,108	,010	,037	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
P4	Pearson Correlation	,409**	,584**	,667**	1	,070	,157	,330**	,291**	,261*	,162	-,031	,125	,240*	,302**	,561**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,507	,134	,001	,005	,012	,124	,766	,234	,021	,003	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
P5	Pearson Correlation	,102	,173	,090	,070	1	,598**	,449**	,265*	,441**	,427**	,469**	,225*	,102	,223*	,593**

P11	Pearson Correlation	-,024	,109	-,011	-,031	,469**	,308**	,104	-,033	,327**	,120	1	,295**	,244*	,191	,388**
	Sig. (2-tailed)	,823	,303	,917	,766	,000	,003	,326	,757	,001	,255		,004	,019	,068	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
P12	Pearson Correlation	-,016	,186	,169	,125	,225*	,202	,228*	,130	,308**	,155	,295**	1	,386**	,708**	,509**
	Sig. (2-tailed)	,876	,075	,108	,234	,031	,053	,029	,218	,003	,141	,004		,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
P13	Pearson Correlation	,013	,167	,268**	,240*	,102	,240*	,233*	-,004	,214*	,091	,244*	,386**	1	,451**	,457**
	Sig. (2-tailed)	,906	,112	,010	,021	,332	,021	,025	,969	,040	,386	,019	,000		,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
P14	Pearson Correlation	,080	,205*	,217*	,302**	,223*	,185	,263*	,136	,245*	,155	,191	,708**	,451**	1	,538**
	Sig. (2-tailed)	,446	,050	,037	,003	,033	,078	,011	,197	,019	,139	,068	,000	,000		,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
TOTAL	Pearson Correlation	,458**	,508**	,578**	,561**	,593**	,679**	,749**	,576**	,709**	,596**	,388**	,509**	,457**	,538**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	92	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	92	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,838	14



Lampiran 7: Tabulasi Data Mentah Hasil Penelitian

Responden	satu	dua	tiga	empat	lima	enam	tujuh	delapan	sembilan	sepuluh	sebelas	duabelas	tigabelas	empatbelas	Total
1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	52
2	4	4	4	4	2	1	1	3	1	2	3	3	3	4	39
3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	56
4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	56
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	67
6	4	3	5	4	4	3	4	4	2	5	2	4	4	4	52
7	5	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	50
8	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	58
10	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	58
11	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	51
12	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	51
13	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	57
14	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	64
15	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	62
16	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	62
17	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	55
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	58
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	58
20	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	64
21	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	51

46	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	63
47	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	59
48	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	55
49	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	5	54
50	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	57
51	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	53
52	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	58
53	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	59
55	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	58
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	47
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
58	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	61
59	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	59
60	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	63
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	54
62	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66
63	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	62
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	60
66	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	57
67	2	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	50
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	57
69	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	55

70	3	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	4	4	53
71	3	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	56
72	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	55
73	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	56
74	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	67
75	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	59
76	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	54
77	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	53
78	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	53
79	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	55
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
81	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	62
82	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	68
83	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	53
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
85	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	2	50
86	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	62
87	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	63
88	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	63
89	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	51
90	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	60
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
92	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	56

Lampiran 8: Dokumentasi Penelitian

