

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN
IAIN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

Khoirun Nisa'
NIM : T20163039

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JULI 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN
IAIN JEMBER**

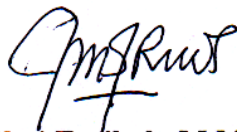
SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Khoirun Nisa'
NIM : T20163039

Disetujui Pembimbing



Dr. Hj. Umi Fariyah, M.M., M. Pd.
NIP. 19680601 199203 2 001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN
IAIN JEMBER**

SKRIPSI

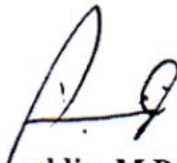
telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd.)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari : Kamis

Tanggal : 23 Juli 2020

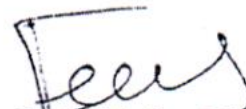
Tim Penguji

Ketua



Nuruddin, M.Pd.I
NIP.197903042007101002

Sekretaris



Fieru Mafar, M.IP.
NIP.198407292019031004

Anggota :

1. Dr. H. Mundir
2. Dr. Hj. Umi Farihah, M.M, M.Pd



Menyetujui

Plh. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Dr. H. MASHUDI, M.Pd.
NIP. 19720918 200501 1 003

MOTTO

..... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

..... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa,
dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan
bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

(Al-Maidah 5:2)*

IAIN JEMBER

* Al-Quran, 5:2.

PERSEMBAHAN

Seiring ucapan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang saya cintai dan sayangi, yaitu:

1. Untuk Bapakku Legirun dan Ibuku Siti uminah, serta keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang yang berlimpah, doa-doa yang tak berkesudahan, nasehat, semangat dalam berjuang, serta atas segala dukungan dan segala hal mulia yang telah kalian lakukan dan korbakan untuk saya.
2. Abah Puji dan Umi' Nur terimakasih banyak sudah memberikan semangat, motivasi dan doa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman MPI C1 angkatan 2016, terimakasih banyak telah menjadi teman seperjuanganku selama di bangku kuliah.
4. Teman-teman pondokku terkhusus untuk kamarku A6 terimakasih atas banyak hal dari kalian untukku. *Love you guys, God bless you.* Semoga kita semua sukses.
5. Teman-temanku tercinta Sundari, Alfi, dan Fifin terimakasih sudah menjadi teman yang selalu mendukung, memberi semangat dan saling mengingatkan, semoga pertemanan kita tidak hanya 4 tahun tetapi selamanya. Semoga kita semua sukses, *see u on top guys.*
6. Dan terakhir, untuk almamater tercinta IAIN Jember, serta semua pihak yang telah membantu selama menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember yang telah memberikan saya fasilitas dan kesempatan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Hj. Mukni'ah, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan persetujuan untuk skripsi ini.
3. Bapak Nuruddin, M.Pd.I selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah menerima judul skripsi saya.
4. Ibu Dr. Hj. Umi Farihah, M.M., M.Pd. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar dan sepuh hati memberikan arahan, bimbingan dan motivasi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen-dosen di IAIN Jember yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Kepala perpustakaan IAIN Jember dan karyawan yang banyak memberikan kemudahan khususnya dalam menyediakan referensi.

Tiada kata yang dapat diucapkan selain do'a dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan atas semua jasa yang telah diberikan kepada penulis. Skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dalam penelitian selanjutnya bisa lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jember, 09 Juli 2020

Penulis



ABSTRAK

Khoirun Nisa', 2020: Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Jember.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan Mahasiswa

Penelitian ini dilatar belakangi oleh lembaga pendidikan yang di dalamnya terdapat sarana berbentuk jasa layanan untuk menunjang kebutuhan pembelajaran. Setiap lembaga pendidikan baik negeri maupun swasta tentu menyediakan jasa layanan berupa perpustakaan bagi seluruh *stakeholder*. Pelayanan di Perpustakaan berupa layanan sirkulasi, layanan refrensi, layanan ruang baca, layanan Audio Visual, layanan bercerita, layanan jasa dokumentasi, layanan jasa informasi, layanan terjemah, layanan jasa silang layan, jasa pembendelan dan perbaikan buku.

Rumusan masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimanakah persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Jember? 2) Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Jember? 3) Apakah kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Jember? 4) Apakah kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Jember?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi meliputi seluruh mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan tahun akademik 2019/2020 yang berjumlah 5.352 mahasiswa. Ukuran jumlah sampel untuk penelitian survei minimal 100 mahasiswa sebagai sampel dengan teknik *incedental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi serta analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan pada variabel *affect of service* diperoleh rata-rata secara keseluruhan dalam kategori cukup tinggi, variabel *information control* dalam kategori cukup tinggi dan variabel *library as place* dalam kategori cukup tinggi. 2) Tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi dengan persentase 49%, pada kategori sedang sebesar 41% dan kategori rendah dengan persentase 10%. 3) Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember. 4) Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian	9
1. Variabel Penelitian.....	9
2. Indikator Penelitian.....	11
F. Definisi Operasional	12
G. Asumsi Penelitian	13

H. Hipotesis	14
I. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Kajian Teori	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	57
B. Populasi dan Sampel.....	58
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	59
D. Analisis Data.....	69
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
A. Gambaran Obyek Penelitian	79
B. Penyajian Data	84
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis	89
D. Pembahasan	119
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	133
B. Saran	134
Daftar Pustaka	136
Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Variabel	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Pemberian Data Skor Skala Likert.....	61
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	61
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa.....	62
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pelayanan	65
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa.....	66
Tabel 3.7 Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	69
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	69
Tabel 3.9 Interpretasi Skor Mean Presepsi Mahasiswa	71
Tabel 3.10 Klasifikasi Tiap Kategori Kepuasan Mahasiswa	71
Tabel 3.11 Kriteria Uji <i>Durbin Watson</i>	78
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan Program Studi.....	85
Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan Tahun Angkatan	86
Tabel 4.3 Data Hasil Penelitian.....	86
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi item-item dalam variabel <i>Affect of Service</i>	90
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi item-item dalam variabel <i>Information Control</i> .	95
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi item-item dalam variabel <i>Library as Place</i>	105
Tabel 4.7 Deskripsi Data Kepuasan Mahasiswa	109
Tabel 4.8 Deskripsi Kategori Kepuasan Mahasiswa.....	110
Tabel 4.9 Uji Kolinieritas.....	112

Tabel 4.10 Model Summary.....114

Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Berganda.....116



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas	111
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	113
Gambar 4.3 Presepsi Mahasiswa Tentang Variabel <i>Affect of Service</i>	120
Gambar 4.4 Presepsi Mahasiswa Tentang Variabel <i>Information Control</i>	121
Gambar 4.5 Presepsi Mahasiswa Tentang Variabel <i>Library as Place</i>	122
Gambar 4.6 Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	123



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Matriks Penelitian
Lampiran 2	Instrumen Penelitian
Lampiran 3	Skor Uji Coba Angket
Lampiran 4	Output Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Skor Kualitas Pelayanan Perpustakaan
Lampiran 6	Output Uji Frekuensi Descriptive Pelayanan
Lampiran 7	Skor Kepuasan Mahasiswa
Lampiran 8	Output Uji Frekuensi Kepuasan Mahasiswa
Lampiran 9	Output Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 10	Tabel T
Lampiran 11	Tabel F
Lampiran 12	Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 13	Surat Keterangan Sekesai Penelitian
Lampiran 14	Jurnal Kegiatan Penelitian
Lampiran 15	Biodata Penulis

IAIN JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lain yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.¹

Di era 4.0 dengan seiringnya perkembangan teknologi informasi sekarang ini telah memberikan peluang besar bagi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang telah ada. Layanan yang cepat, tepat dan akurat menjadi daya tarik bagi pengguna perpustakaan (mahasiswa), sehingga perpustakaan harus memberikan layanan terbaiknya.

Sebagaimana dalam Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 BAB V Pasal 14 tentang Layanan Perpustakaan yang berisi (1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, (2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan, setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, (3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan

¹Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1991), 51.

perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, (4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, (5) layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka, (6) layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan, (7) layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.² Perkembangan layanan ini dilakukan agar dalam pelayanan perpustakaan, pustakawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga bisa diterima sesuai dengan harapan pemustaka.

Dalam ajaran Islam tentang pelayanan perpustakaan, Allah telah memberikan petunjuk atau tuntunan dalam memberikan pelayanan yang baik sebagaimana firman Allah dalam surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya:“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS. Al-Baqarah: 267).

² Sekretariat Negara R1, Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Pelayanan Perpustakaan.

Ayat diatas menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan pelayanan yang baik dan bukan yang buruk. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Adiwarmarman Karim didalam bukunya yang di kutip oleh Sunardi dan Sri Handayani bahwa baik buruknya pelaku bisnis menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan. Hal ini juga sesuai dengan firman Allah Swt dalam QS. Ali Imran ayat 159 yang berbunyi:³

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal." (QS. Ali Imran: 159)

Ayat di atas telah memberikan gambaran sebagai seorang pustakawan harus bersikap dan berlaku lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW. Karena ketika pustakawan tidak bersikap seperti yang dianjurkan pada ayat di atas kepada pemustaka, maka pemustaka bisa menjauh sehingga target yang diinginkan tidak tercapai. Dan berlaku lemah lembut merupakan salah satu

³ Sunardi dan Sri Handayani, "Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia" *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, (januari, 2014), 87.

cara agar pemustaka merasakan kepuasan. Hal ini berarti, bahwa perhatian yang diberikan kepada pemustaka merupakan suatu anjuran wajib dalam membangun hubungan kegiatan pelayanan.

Sebagaimana yang di jelaskan oleh Thorik G dan Utus H yang dikutip oleh Sunardi dan Sri Handayani bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengatur atau melayani melainkan juga mengerti, memahami dan merasakan. Dengan demikian penyampaian kepada konsumen akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen.⁴

Kepuasan merupakan harapan dari pemustaka, karena harapan pemustaka sejalan dengan meningkatnya pengalaman mereka. sedangkan pemustaka adalah orang yang menggunakan dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Kepuasan pemustaka adalah respon pemustaka terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah pemakainya.⁵

Memberikan layanan yang terbaik berarti juga memberikan kepuasan kepada pemustaka. Memberi kepuasan kepada pemustaka bukan suatu hal yang mudah, karena sering ditemukan adanya masalah pada pelaksanaan sehingga membuat pemustaka kurang nyaman. Oleh karena itu diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar pemustaka merasa puas. Ketersediaan ruangan dan refrensi untuk mendukung dalam proses pembelajaran bagi pemustaka juga sangat penting demi menunjang kepuasan pemustaka.

⁴ Sunardi dan Sri Handayani, "Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia", 87.

⁵Tjiptono Fandi, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, (Yogyakarta: Andi, 2004), 127.

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Kris Setyaningsih dan Rumiati dengan judul serupa yang dilaksanakan di perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang bahwa di UIN Raden Fatah ini memiliki tujuh perpustakaan disetiap fakultasnya, tetapi tidak semua perpustakaan memiliki pustakawan, karena masih kekurangan pustakawan. Bukan hanya kekurangan pustakawan, tetapi masih adanya keterbatasan bahan-bahan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Akan tetapi di fakultas Adab dan Humaniora memiliki pustakawan dan berdasarkan informasi yang ada terdapat enam pustakawan. Penulis melakukan penelitian di perpustakaan fakultas Adab dan Humaniora karena di perpustakaan tersebut menerapkan sistem layanan terbuka. Pada awalnya perpustakaan fakultas Adab dan Humaniora masih bergabung dengan ruang dosen lalu pindah ke lantai dua bergabung dengan ruang laboratorium bahasa, tetapi tidak lama kemudian setelah adanya hasil perundingan, maka laboratorium bahasa dipindah ke lantai satu sehingga di lantai dua menjadi perpustakaan untuk Fakultas Adab dan Humaniora. Dengan adanya renovasi yang dilakukan, maka penulis melakukan penelitian dengan membandingkan kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan berdasarkan sesudah dan sebelum renovasi.⁶

Berlanjut dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti akan melakukan penelitian di perpustakaan IAIN Jember. Perpustakaan IAIN Jember merupakan salah satu sarana yang disediakan oleh pihak institusi untuk memudahkan mahasiswa dalam mencari informasi, referensi dan

⁶ Kris Setyaningsih & Rumiati, "Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang," *Jurnal of Islamic Education Management*, Vol. 2, No. 2 (Desember, 2016): 55.

menambah wawasan. Dengan semakin bertambahnya jumlah mahasiswa disetiap tahun, maka tidak jarang mahasiswa menemukan kesulitan dalam mencari buku referensi karena ketersediaan jumlah referensi yang belum mencukupi, disamping itu referensi yang tersedia sudah termasuk cetakan lama. Selain dari referensi, suasana dan tempat di perpustakaan juga kurang nyaman karena masih ada suara bising yang mengganggu konsentrasi dan jika dilihat dari jumlah mahasiswa, tempat baca yang disediakan terkadang masih kurang. Permasalahan yang lain yaitu server dari pihak perpustakaan sering eror sehingga dapat mengganggu aktivitas peminjaman dan pengembalian buku.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka perlu dikaji lebih dalam lagi dan diteliti mengenai seberapa besar pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember, karena pada kenyataannya masih memiliki beberapa permasalahan yang bisa mengganggu aktivitas pelayanan perpustakaan. Dengan adanya permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan di Perpustakaan IAIN Jember?

2. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember?
3. Apakah kualitas pelayanan Perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember?
4. Apakah kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place* berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan pokok penelitian ialah mencari jawaban permasalahan yang diajukan.⁷ Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.⁸ Ditinjau dari rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan di Perpustakaan IAIN Jember.
2. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama dari dimensi *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place* yang ada di dalam

⁷Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 250.

⁸Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 47.

kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

4. Untuk mengetahui pengaruh secara individu dari dimensi *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place* yang ada di dalam kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus bersifat realistik.⁹

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu mengenai kualitas pelayanan perpustakaan, kepuasan pemustaka serta dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan yang kemudian dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan

⁹Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 38.

pemustaka. Dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai penulisan karya tulis ilmiah untuk bekal dalam melakukan penelitian yang akan datang.

b. Bagi lembaga

1) Perpustakaan IAIN Jember

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat di jadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka.

2) Institut Agama Islam Negeri Jember

a) Sebagai tolak ukur keberhasilan mahasiswa dalam memahami dan mengimplementasikan materi selama perkuliahan.

b) Sebagai tambahan literatur bagi lembaga dan rujukan bagi mahasiswa IAIN Jember yang ingin melakukan penelitian.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰ Variabel pada hakikinya merupakan konsep yang mempunyai variasi nilai.¹¹

Secara teoritis menurut Hatch dan Farhady yang dikutip oleh Sugiyono, variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 38.

¹¹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2014), 102.

obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.¹² Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, maka variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu:

a. Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas.¹³ Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, menjelaskan atau menerangkan variabel yang lain (variabel dependen).¹⁴ Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah Kualitas Pelayanan Perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service* (X_1), *Information Control* (X_2), dan *Library as Place* (X_3).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat.¹⁵ Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang diterangkan oleh variabel lain (variabel independen) tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain.¹⁶ Dalam penelitian ini variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Mahasiswa.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 38.

¹³ Sugiyono, 39.

¹⁴ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, 109.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 39.

¹⁶ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, 109.

2. Indikator Variabel

Menurut Arikunto yang dikutip oleh Riduwan indikator adalah menunjukkan atau menyatakan sesuatu yang menjadi petunjuk bagi sub variabel/dimensi atau variabel itu sendiri.¹⁷ Adapun indikator-indikator dari variabel penelitian adalah:

Tabel 1.1
Indikator Variabel

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel
1.	Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Fred Heath, Collen Cook dan Bruce Thompson dalam bukunya Fransisca Rahayuningsih, 2015)	<i>Service of Affect</i>	a. Assurance
			b. Empathy
			c. Responsiveness
			d. Reliability
		<i>Information Control</i>	a. Scope of Content
			b. Ease of Navigation
			c. Timeliness
			d. Equipment
			e. Convinience
			f. Self Reliance
<i>Library as Place</i>	a. Physical Fasilities		
	b. Utilitarian Space		
	c. Refuge		
2.	Kepuasan Mahasiswa (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono, 2014)	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	a. Mengukur tingkat kepuasan terhadap produk/jasa perusahaan bersangkutan
			b. Menilai tingkat kepuasan terhadap jasa/produk para pesaing
		Dimensi kepuasan pelanggan	a. Menilai kepuasan pelanggan berdasarkan kecepatan, fasilitas atau keramahan staf pelayanan
			b. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kepuasan pelanggan
			c. Menilai produk
			d. Menentukan

¹⁷Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung: Alfabeta,2013), 36.

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel
			dimensi-dimensi yang paling penting dalam kepuasan pelanggan
		Konfirmasi Harapan	a. Kesesuaian antara harapan terhadap atribut/dimensi
		Niat Beli Ulang	a. Menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja ulang atau menggunakan jasa perusahaan lagi
		Kesediaan untuk merekomendasi	a. Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan
		Ketidak puasan pelanggan	a. Layanan terhadap pengembalian produk

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indikator variabel.¹⁸ Tujuannya adalah untuk menghindari adanya kesalah artian dan kesalah fahaman dalam menginterpretasi isi dari karya tulis ini. Adapun istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam judul penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak dan kepercayaan atau perbuatan seseorang. Jadi, pengaruh disini merupakan suatu kekuatan atau daya yang berasal dari

¹⁸Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, 38.

orang lain dan ikut mempengaruhi mahasiswa dalam merasakan pelayanan di perpustakaan.

2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan (X)

Kualitas pelayanan perpustakaan adalah segala sesuatu bentuk kegiatan yang berhadapan langsung antara pustakawan dengan pemustaka yang berkaitan dengan penyediaan informasi, penggunaan bahan pustaka dan kepentingan pemustaka lainnya. Variabel tersebut meliputi:

a. *Affect Of Service* (X_1)

Affect Of Service adalah kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka.

b. *Information Control* (X_2)

Information Control adalah ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas.

c. *Library as Place* (X_3)

Library as Place adalah ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan.

3. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kepuasan Mahasiswa adalah perasaan seseorang yang berasal dari adanya perbandingan antara kinerja dan harapan yang bisa digunakan untuk penilaian.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti.

Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. Anggapan dasar disamping berfungsi sebagai dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.¹⁹

Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember.

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Di katakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.²⁰ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H_{a1}: Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place* secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

H₀₁: Tidak Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place* secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN

¹⁹Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, 81.

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 64.

Jember.

2. H_{a2}: Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place* secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

H₀₂: Tidak Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place* secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember tahun.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yaitu berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif, bukan seperti pada daftar isi.²¹

Bab I Pendahuluan. Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian meliputi (variabel penelitian dan indikator penelitian), definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Kepustakaan. Bab ini memuat penelitian terdahulu, dan kajian teori.

²¹Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, 82.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini memuat pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, dan analisis data.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis. Bab ini memuat gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan.

Bab V Penutup. Bab ini memuat kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa telah banyak dikaji oleh peneliti. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan yaitu:

1. Skripsi UIN Alauddin Makassar yang ditulis oleh Andi Pandita pada tahun 2017 dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar"²² Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Makassar adalah baik yaitu 79,16% dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Negeri Makassar berada pada 72,28% yang memiliki arti besar. Dari hasil uji SPSS diperoleh nilai koefisien korelasi $r = 0,615$, yang memiliki arti kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pemustaka.
2. Skripsi UIN Sunan Kalijaga yang ditulis oleh Dian Rizky Astuti pada tahun 2016 dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta"²³ Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel X (pelayanan perpustakaan) terhadap variabel Y

²²Andi Pandita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar"(Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2017), 125.

²³Dian Rizky Astuti, "pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta"(Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), 113.

(kepuasan mahasiswa). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 61,4%. Pada penelitian ini mahasiswa menyatakan kepuasan pada kategori tinggi dengan nilai 2.201, kategori sedang dengan nilai sebesar 1.587, dan kategori rendah dengan nilai sebesar 0,973.

3. Skripsi UIN Alauddin Makassar yang ditulis oleh Revita Nur Asadi pada tahun 2018 dengan judul penelitian "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara"²⁴ Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara tergolong baik dan memberikan kepuasan bagi pemustaka dengan didasarkan pada dimensi kinerja petugas dalam layanan, fasilitas perpustakaan, dan akses informasi. Dengan jumlah 24 item pertanyaan sebanyak 51 responden dengan nilai 0,72 dengan kelas interval 3673 - 4896 atau 0,61 - 0,80. Artinya pemustaka puas terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara.

Ketiga penelitian di atas akan dicari persamaan dan perbedaan dengan penelitian sekarang yang akan disajikan pada tabel di bawah ini:

²⁴ Revita Nur Asadi "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara" (Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2018), 111.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Andi Pandita, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, 2017.	<ul style="list-style-type: none"> a. Metode penelitian kuantitatif. b. Variabel terikatnya kepuasan pemustaka. c. Hasil pengumpulan data menggunakan teknik analisis regresi dengan bantuan SPSS. d. Pengambilan sampel menggunakan sampling insidental. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Lokasi penelitian tersebut dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sedangkan penelitian ini dilakukan di Perpustakaan IAIN Jember.
2.	Dian Rizky Astuti, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.	<ul style="list-style-type: none"> a. Metode penelitian kuantitatif. b. Hasil pengumpulan data menggunakan teknik analisis regresi dengan bantuan SPSS. c. Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>insidental sampling</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Lokasi penelitian tersebut dilakukan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sedangkan penelitian ini dilakukan di perpustakaan IAIN Jember.
3.	Revita Nur Asadi, Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara, 2018.	<ul style="list-style-type: none"> a. Metode penelitian kuantitatif. b. Responden penelitian seluruh mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan. c. Hasil pengumpulan data menggunakan teknik analisis regresi dengan bantuan SPSS. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Lokasi penelitian tersebut dilakukan di Perpustakaan Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara sedangkan penelitian ini dilakukan di perpustakaan IAIN Jember. b. Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan teknik <i>insidental sampling</i>. c. Variabel bebas dari penelitian tersebut yaitu tingkat kepuasan pemustaka sedangkan penelitian ini variabel bebasnya yaitu pelayanan perpustakaan.

B. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kegiatan pelayanan terhadap pemakai perpustakaan merupakan yang paling pokok dan penting bagi sebuah perpustakaan dan merupakan ujung tombak dari keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Layanan perpustakaan berarti layanan yang diberikan kepada pembaca dalam memperoleh informasi dengan cepat, tepat serta mudah untuk menemukan bahan pustaka/informasi sesuai dengan kebutuhan mereka. Layanan pengguna merupakan salah satu kegiatan pokok perpustakaan. Kegiatan lain yang dilakukan perpustakaan adalah pengembangan koleksi, pengolahan koleksi, pemeliharaan koleksi, promosi dan lain-lain.²⁵

Didalam buku Ilham Mashuri menyebutkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah suatu kegiatan yang berhadapan langsung pemakai atau pengguna perpustakaan (pemustaka) dan juga merupakan tolak ukur keberhasilan atau tidaknya suatu perpustakaan.²⁶

Menurut Lasa yang dikutip oleh Wiji Suwarno dalam bukunya mengatakan bahwa pelayanan perpustakaan adalah semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu

²⁵ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 85.

²⁶ Ilham Mashuri, *Mengelola Perpustakaan Sekolah Problem dan Solusinya*, (Yogyakarta: Naila Pustaka, 2012), 32.

untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh hal berikut: 1) Informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media; 2) Manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat dan mudah.²⁷

Jika hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya, maka tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemakai) dengan bahan pustaka yang mereka minati.²⁸ Jadi, suatu produk di katakkn berkualitas apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Layanan perpustakaan bertumpu pada landasan pemikiran yaitu: untuk apa layanan diberikan, kepada siapa layanan diberikan, dalam situasi lingkungan bagaimana layanan perpustakaan itu diberikan, serta strategi apakah yang digunakan dalam memberikan layanan

²⁷ Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 100.

²⁸ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2001), 135.

tersebut. Landasan ini perlu menjadi titik perhatian bagi setiap penyelenggara perpustakaan, karena tanpa pola yang jelas dan wawasan yang luas tentang hal tersebut dikhawatirkan layanan perpustakaan menjadi kegiatan yang bersifat rutin, pasif-statis, dan membosankan. Untuk menghindari terjadinya kegiatan yang pasif-statis dalam aspek kegiatan layanan perpustakaan, maka kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan sebagai berikut:

- 1) Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- 2) Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai salah satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- 3) Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan. Peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.
- 4) Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.²⁹

Maka untuk mencapai kegiatan pelayanan perpustakaan itu harus ada empat unsur yaitu: 1) Unsur koleksi, yakni bahan pustaka

²⁹ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, 135.

yang beraneka ragam dan telah dibina dengan baik untu dilayanan; 2) Unsur fasilitas, yakni sarana (gedung), sistem dan peraturan; 3) Unsur petugas, yakni petugas atau pustakawan yang melayani perpustakaan; 4) Unsur masyarakat/pengguna, yakni mereka yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan.³⁰

Layanan pengguna merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan nilai buruk secara keseluruhan, jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan. Supaya pengguna merasa puas, maka layanan pengguna perpustakaan harus berkualitas. Karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat daris segi:

1) Koleksi

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

³⁰Mashuri, *Mengelola Perpustakaan*, 32.

2) Fasilitas

- a) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- b) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

3) Sumber daya manusia

- a) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
- b) Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
- c) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- d) Professional. Profesionalisme petugas perpustakaan dibagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *SMART*, yaitu Siap mengutamakan layanan, Menyenangkan dan menarik, Antusias/bangga pada profesi, Ramah dan menghargai pengguna jasa, Tabah ditengah kesulitan

4) Layanan perpustakaan

- a) Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b) Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.

- c) Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.³¹

b. Sistem Layanan

Agar layanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan, maka diperlukan suatu sistem layanan yang jelas. Ada dua macam sistem layanan pengguna yaitu layanan yang bersifat terbuka dan layanan yang bersifat tertutup. Pengelompokan ini didasarkan pada kebebasan yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna perpustakaan dalam menemukan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Kedua sistem ini pada dasarnya bertujuan untuk:

- 1) Mengamankan koleksi perpustakaan serta menghindari atau menekan terjadinya kehilangan koleksi perpustakaan.
- 2) Mengetahui siapa peminjam koleksi perpustakaan dan berapa yang sedang dipinjamnya.
- 3) Mengetahui batas waktu pengembalian buku yang sedang dipinjam (keluar sementara dari koleksi perpustakaan).

Dalam pemilihan sistem layanan terbuka atau tertutup tergantung dari beberapa faktor seperti 1) Pertimbangan tingkat keselamatan koleksi perpustakaan; 2) Pertimbangan jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi. Untuk koleksi pandang dengar dan bentuk mikro pada umumnya layanan yang diberikan bersifat tertutup; 3)

³¹ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, 85-87.

Perbandingan antara jumlah staf, jumlah pemakai, dan jumlah koleksi. Jika jumlah pemakai sangat besar maka perpustakaan cenderung memilih sistem pelayanan yang bersifat terbuka; 4) Luas gedung perpustakaan. Pada umumnya perpustakaan yang menempati gedung yang sangat luas dengan jumlah tenaga pengelola yang relatif terbatas cenderung akan menggunakan sistem terbuka; 5) Rasio antara jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan.³²

Setiap sistem layanan memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan, berikut penjelasan dari masing-masing sistem layanan.

1) Layanan Sistem Terbuka

Layanan sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemu-mui dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Pada sistem ini pemakai perpustakaan dapat melakukan *browsing* bahan pustaka dari jajaran koleksi. Jika pemakai tidak menemukan bahan pustaka yang di butuhnya, maka ia dapat menemukan alternatif lain yang mungkin bisa menggantikan bahan pustaka yang tidak ditemukan.

Sebagaimana pada layanan sistem tertutup, pada sistem terbuka pemakai harus terlebih dahulu datang ke almari katalog untuk melihat apakah perpustakaan memiliki koleksi yang ia butuhkan. Setelah itu barulah pemakai datang ke jajaran koleksi

³² Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, 137.

untuk mencari bahan pustaka yang dibutuhkannya. Dalam sistem terbuka, jika pemakai perpustakaan tidak menemukan bahan pustaka di jajaran, maka secara langsung yang bersangkutan dapat melakukan alternatif pemilihan bahan pustaka yang tersedia di jajaran koleksi.³³

Dalam sistem terbuka ini terdapat pula kelebihan dan kekurangan, berikut kelebihan dalam sistem terbuka yaitu 1) Pengguna bebas memilih bahan pustaka yang diinginkan; 2) Tidak membutuhkan tenaga pelayanan yang banyak; 3) Merangsang pengguna untuk membaca buku lain; 4) Pengguna banyak mengenal literatur lain; 5) Banyak pengguna biasa terlayani dengan baik; 6) Ketergantungan pada katalog akan berkurang; 7) Efisiensi waktu pengguna mencari buku yang diinginkan.

Sedangkan kelemahan dari sistem terbuka yaitu: 1) Susunan atau jajaran koleksi bahan pustaka menjadi acak; 2) Pekerjaan petugas lebih besar dalam pengontrolan buku; 3) Resiko rusak dan hilangnya koleksi menjadi tinggi.³⁴

2) Sistem Layanan Tertutup

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemakai perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka dipergustakaan. Pengambilan bahan pustaka

³³Darmono,139.

³⁴Mashuri, *Mengelola Perpustakaan* 34.

harus melalui petugas perpustakaan, demikian juga dengan pengembalian bahan pustaka yang telah dipinjamnya.³⁵

Dalam sistem tertutup pemakai perpustakaan tidak bisa melakukan pencarian sendiri bahan pustaka, sehingga pemakai tidak bisa menemukan alternatif bahan pustaka yang dibutuhkan. Sebelum datang ke petugas pemakai perpustakaan harus tahu judul bahan pustaka yang akan dipinjam dengan cara mencatat nomer penempatan dan judul buku pada blangko atau secarik kertas yang telah disediakan oleh perpustakaan lalu menyerahkannya ke petugas perpustakaan. Selanjutnya petugas mencari koleksi yang diminta ke jajaran rak penyimpanan buku. Jika buku ditemukan maka petugas mencatat proses peminjaman bahan pustaka, dan jika buku tidak ditemukan maka petugas memberi tahu pemakai perpustakaan bahwa buku yang dibutuhkannya sedang tidak ada di rak (sedang dipinjam). Kelebihan dari layanan sistem tertutup adalah 1) Jajaran koleksi akan tetap terjaga kerapiannya karena hanya petugas perpustakaan yang boleh masuk ke jajaran koleksi; 2) Kemungkinan terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka dapat ditekan karena pemakai tidak dapat melakukan akses langsung ke jajaran koleksi; 3) Ruangan untuk koleksi tidak terlalu luas, karena lalu lintas manusia/mobilitas petugas di daerah jajaran

³⁵ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, 137-138

koleksi relatif rendah; 4) Untuk koleksi yang sangat rentan terhadap kerusakan maka sistem ini sangat sesuai.

Sedangkan untuk kekurangan dari layanan sistem tertutup adalah 1) Dalam menemukan bahan pustaka pengguna hanya dapat mengetahui ciri-ciri kepengarangan dan ciri-ciri fisik bahan pustaka yaitu judul, pengarang, ukuran buku dan jumlah halaman, informasi semacam ini sebenarnya sangat abstrak; 2) Judul buku tidak selalu menggambarkan makna pembahasan buku, sehingga bisa saja judul yang telah dipilih, tetapi bukan bahan pustaka tersebut yang dimaksud oleh pemakai perpustakaan; 3) Pemakai tidak mungkin melakukan *browsing* di jajaran rak, sehingga pemakai tidak mungkin menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukan; 4) Jika peminjam cukup banyak, dan petugas perpustakaan relatif terbatas hal ini membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup banyak untuk memenuhi permintaan pemakai perpustakaan dan menyiapkan bahan pustaka yang dibutuhkannya, sehingga pemakai harus menunggu lebih lama.³⁶

c. Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis layanan yang diberikan perpustakaan ada beberapa macam. Jenis layanan biasanya juga dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan masyarakat yang dilayaninya. Misalnya jenis layanan

³⁶ Darmono, 137-138.

untuk perpustakaan umum, akan berbeda dengan layanan yang diberikan perpustakaan perguruan tinggi.

Beberapa jenis layanan perpustakaan adalah sebagai berikut.

1) Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi)

Layanan peminjaman bahan pustaka adalah layanan kepada pemakai perpustakaan berupa pinjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Dalam layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.³⁷ Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi.

a) Kegiatan layanan sirkulasi

(1) Pendaftaran anggota perpustakaan

Salah satu tugas dibagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan. Untuk beberapa perpustakaan tugas menerima anggota perpustakaan ada yang menjadi tanggung jawab bagian administrasi perpustakaan. Jenis keanggotaan meliputi keanggotaan *intern* dan *ekstern*. Anggota *intern* adalah anggota yang terdiri dari orang atau

³⁷Darmono, 141.

sekelompok orang yang berkaitan dengan langsung dengan lembaganya. Anggota *ekstern* adalah anggota yang terdiri dari orang atau sekelompok orang yang tidak ada kaitan dengan lembaganya.

(2) Peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi. Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi. Jenis koleksi yang umum dipinjamkan adalah koleksi yang berupa buku dan CD ROM. Jangka waktu peminjaman meliputi peminjaman jangka pendek (harian), peminjaman biasa (mingguan), dan peminjaman jangka panjang (bulanan).

(3) Pengembalian dan atau perpanjangan

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya. Kegiatan perpanjangan adalah kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai kurun waktu yang ditentukan. Perpanjangan koleksi biasanya dilakukan satu kali periode peminjaman.

(4) Penagihan

Kegiatan penagihan adalah kegiatan pemberitahuan kepada peminjam untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena telah melampaui batas waktu peminjaman. Penagihan biasanya dilakukan paling banyak tiga kali pada setiap keterlambatan.

(5) Pemberian sanksi

Sanksi adalah suatu tindakan pemberian hukuman atas orang yang melakukan pelanggaran. Sanksi ini penting diberikan bagi pengguna yang melakukan pelanggaran, sebagai sarana untuk mendidik pengguna agar mentaati peraturan yang berlaku. Berat ringannya sanksi kepada pengguna tergantung pada jenis pelanggaran yang dilakukan.

Jenis pelanggaran yang dilakukan antara lain a) Keterlambatan pengembalian koleksi; b) Membawa koleksi tanpa melalui prosedur yang benar; c) Mengembalikan koleksi dalam keadaan rusak; d) Menghilangkan koleksi yang dipinjam; e) Melanggar peraturan perpustakaan.

Jenis sanksi yang diberikan antara lain a) Sanksi denda, besarnya denda ditentukan oleh kebijakan perpustakaan; b) Sanksi administrasi, misalnya tidak boleh

meminjam koleksi dalam kurun waktu tertentu, atau dikeluarkan dari keanggotaan perpustakaan.

(6) Beres administrasi perpustakaan

Beres administrasi perpustakaan adalah kegiatan pemeriksaan bahwa pengguna tidak lagi mempunyai pinjaman dan denda, serta pemberian tanda bukti bahwa pengguna telah bebas dan tidak mempunyai tanggungan apapun pada perpustakaan. Adapun fungsinya untuk mencegah atau menekan kemungkinan hilangnya koleksi.

(7) Statistik

Statistik adalah kegiatan pengumpulan data kegiatan sirkulasi sebagai bahan untuk melihat keadaan dan perkembangan perpustakaan. Statistik yang dikerjakan meliputi pengunjung, keanggotaan, jumlah peminjam, koleksi yang dipinjam, dan koleksi yang dikembalikan.

Fungsi statistik adalah a) Menyusun laporan tahunan perpustakaan; b) Menyusun rencana kegiatan perpustakaan; c) Menyajikan tingkat keberhasilan perpustakaan kepada lembaga dan pengguna; d) Memperkuat alasan dalam penambahan anggaran dan tenaga.

b) Sistem layanan sirkulasi

Sistem yang dapat diterapkan dalam layanan sirkulasi adalah sistem manual dan sistem terotomasi.

(1) Sistem manual

Di dalam sistem manual ini kegiatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi dilakukan dengan menggunakan cara-cara manual. Beberapa sistem yang dapat digunakan, khususnya untuk jenis koleksi buku antara lain: a) Sistem buku/kartu besar; b) Sistem sulih (*dummy system*); c) Sistem bon pinjam; d) Sistem kartu.

(2) Sistem terotomasi

Didalam sistem terotomasi, keseluruhan aktivitas layanan sirkulasi dikerjakan dengan memanfaatkan fasilitas komputer. Setelah merombak cara-cara manual dan beralih ke sistem terotomasi, diharapkan pekerjaan menjadi lebih teroganisir sehingga hasilnya lebih baik.

Dengan sistem terotomasi proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi menjadi cepat dan mudah. Proses peminjaman satu eksemplar buku oleh seorang peminjam dengan sistem manual memerlukan waktu yang relatif lama dengan serangkaian tahap-tahap yang harus dilalui.³⁸

³⁸Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, 93-102.

2) Layanan referensi

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan dan hanya untuk dibaca di tempat.³⁹

Layanan referensi mempunyai peran penting dalam perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi dapat membantu pengguna menemukan informasi yang dicari. Dengan demikian yang dimaksud dengan layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

a) Tujuan, fungsi dan penunjang layanan referensi

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan bahwa layanan referensi mempunyai tujuan, fungsi, dan penunjang, sebagai berikut:

- (1) Tujuan layanan referensi diantaranya yaitu 1) memungkinkan pengguna menemukan informasi secara cepat dan tepat; 2) memungkinkan pengguna menelusur

³⁹Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Kerja Perpustakaan Sekolah*, 141.

informasi dengan pilihan yang lebih luas; 3) memungkinkan pengguna menggunakan koleksi referensi dengan lebih tepat guna.

(2) Fungsi layanan referensi yaitu sebagai informasi, bimbingan, dan pengarahan/instruksi

(3) Penunjang

Untuk menunjang tujuan dan fungsi layanan referensi diperlukan adanya petugas perpustakaan yang cakap, koleksi referensi yang memadai dan disajikan dalam rak terbuka serta mudah dicapai, serta kerjasama antar perpustakaan.

b) Macam layanan referensi

Layanan referensi dapat dibedakan menurut jenis dan macam pekerjaannya, yaitu:

(1) Layanan referensi pokok

(a) Memberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan yang bersangkutan pada umumnya maupun khususnya mengenai unit layanan referensinya.

(b) Memberikan informasi yang bersifat khusus, untuk itu diperlukan koleksi referensi yang ada di perpustakaan.

(c) Memberikan bantuan untuk menelusur bahan pustaka.

(d) Memberikan bimbingan penggunaan koleksi referensi.

(2) Layanan referensi penunjang

- (a) Memberikan informasi mengenai alat-alat penelusuran koleksi.
- (b) Menyelenggarakan pameran koleksi referensi perpustakaan, terutama untuk memperkenalkan bahan pustaka yang baru diterima.
- (c) Mengorganisasi koleksi referensi dengan baik sehingga mudah digunakan.
- (d) Mencatat dan mengumpulkan data (statistik) kegiatan layanan referensi.
- (e) Mengadakan kerjasama dengan perpustakaan dan atau jasa informasi lain dalam bidang penggunaan informasi.

c) Koleksi referensi

Koleksi referensi adalah kumpulan atau kelompok koleksi pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka berisi karya-karya yang bersifat memberitahu/ menunjukkan mengenai informasi-informasi tertentu, yang disusun secara sistematis untuk digunakan sebagai alat petunjuk atau konsultasi.

Susunan isi buku referensi biasanya disusun menurut abjad, sistematis/klasifikasi, kronologis, dan geografis. Setiap

jenis koleksi refrensi dapat dibedakan menurut sifat maupun isi informasinya, yaitu:

(1) Menurut sifat refrensi

(a) Koleksi refrensi umum

Koleksi refrensi umum yaitu koleksi refrensi yang memberikan informasi secara umum, ruang lingkup yang luas tanpa batas-batas subyek atau batas lain yang dapat memberikan spesifikasi tertentu. Contoh: Ensiklopedi Nasional Indonesia, dan Kamus Umum Bahasa Indonesia.

(b) Koleksi refrensi khusus

Koleksi refrensi khusus yaitu koleksi yang memberikan informasi secara khusus mengenai subjek atau pokok bahasan tertentu. Contoh: Ensiklopedi Keluarga, dan Kamus Istilah Fisika.⁴⁰

(2) Menurut isi informasi

(a) Kamus

Kamus adalah daftar alfabetis kata-kata yang disertai dengan arti, lafal, contoh penggunaannya dalam kalimat dan keterangan lain yang berkaitan dengan kata tersebut.⁴¹

⁴⁰Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, 106.

⁴¹Pawit M. Yusup, *Ilmu informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), 407.

(b) Ensiklopedi

Ensiklopedi adalah daftar istilah-istilah ilmu pengetahuan dengan tambahan keterangan ringkas dari istilah-istilah tersebut.⁴²

(c) Buku pedoman

Buku pedoman adalah buku yang memuat fakta atau peristiwa, bahkan memuat proses kegiatan secara rinci dari suatu bidang tertentu. Buku pedoman lazimnya digunakan sebagai sarana memeriksa atau menguji data untuk membantu pemakai dalam tugasnya.

(d) Buku tahunan

Buku tahunan adalah buku yang memuat peristiwa-peristiwa penting berupa fakta, data, dan statistik selama satu tahun dalam bentuk deskriptif dan atau data statistik yang terkadang terbatas pada sebuah subjek saja.

(e) Almanak

Alhmanak hampir sama dengan buku tahunan tetapi memiliki perbedaan tertentu. Pengertian almanak sendiri mencakup dua yaitu 1) terbitan tahunan berisi kalender atau penanggalan, kadang-kadang disertai dengan data astronomi dan informasi lain; 2) buku

⁴²Yusup, 412.

tahunan berisi statistika dan informasi lain kadang-kadang terbatas pada sebuah bidang saja.

(f) Direktori

Direktori adalah daftar tokoh atau organisasi atau lembaga yang disusun secara sistematis, biasanya menurut abjad atau susunan kelas/subjek dan memberikan data mengenai nama, alamat, afiliasi, kegiatan dan sebagainya.

(g) Sumber biografi

Sumber biografi adalah buku acuan yang memberikan informasi mengenai nama, tanggal lahir (sampai kematian), kualifikasi, kedudukan, kegiatan, hobi, alamat dan riwayat hidup lainnya yang disusun secara alfabetis.

(h) Sumber geografi

Sumber geografi merupakan sumber informasi geografis dalam bentuk buku acuan yang berupa kamus ilmu bumi, peta, atlas, dan bola dunia.

(i) Bibliografi

Bibliografi merupakan daftar tersusun rapi yang memuat sumber primer atau sumber lain mengenai subjek atau tokoh tertentu. Bibliografi biasanya

disusun menurut abjad pengarang atau kronologis per topik.

(j) Sumber statistik

Sumber statistik adalah data-data angka yang diterbitkan oleh pemerintah. Selama ini terbitan statistik di Indonesia diterbitkan oleh Biro pusat Statistik.⁴³

d) Bimbingan penggunaan koleksi referensi

Bimbingan koleksi referensi adalah bimbingan kepada pengguna agar mampu menggunakan koleksi dan sumber-sumber referensi dengan cepat dan tepat.

(1) Macam-macam bimbingan ada dua yaitu 1) bimbingan

langsung ada dua yaitu: Bersifat individual/informal, dan Bersifat klasikal/formal; 2) Bimbingan tidak langsung diberikan melalui media tertentu antara lain penerbitan buku informasi, buku pegangan, dan lain-lain.

(2) Sistem bimbingan ada dua yaitu: a) Insidental, yaitu waktu

yang tidak ditentukan/direncanakan; b) Terencana, yaitu bimbingan yang sudah direncanakan terlebih dahulu yang biasanya diselenggarakan secara periodik dan teratur.

(3) Tujuan, isi, dan cara penyampaian bimbingan

⁴³Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, 160-166.

(a) Tujuan diadakannya bimbingan penggunaan koleksi referensi agar pemakai mengenal dan mampu menggunakan koleksi referensi sebagai sumber informasi secara tepat dan tepat.

(b) Isi bimbingan

Isi bimbingan penggunaan koleksi dapat berupa: a) Memberikan pengertian mengenai hubungan kegiatan belajar mengajar dengan koleksi sebagai sumber informasi; b) Uraian mengenai jenis-jenis referensi, baik isi maupun informasinya; c) Contoh-contoh koleksi referensi; d) Cara penggunaan masing-masing jenis koleksi referensi; e) Latihan mencari dan menggunakan koleksi referensi.

(c) Cara penyampaian bimbingan

Bimbingan dapat diberikan dengan cara ceramah, tanya jawab, latihan, dan penugasan.

e) Promosi koleksi referensi

Promosi koleksi referensi merupakan salah satu cara untuk menginformasikan koleksi referensi kepada pengguna agar koleksi tersebut dikenal oleh para pengguna, sehingga daya guna dan keterpakaiannya menjadi sangat tinggi.

(1) Cara promosi

Promosi koleksi referensi dapat dilakukan dengan cara: a) Pemajangan buku atau menempatkan buku pada rak buku terbuka dan terjangkau oleh pengguna sehingga koleksi dapat dengan mudah dilihat oleh pengguna; b) Memberikan ceramah secara khusus mengenai koleksi referensi; c) Lomba merupakan salah satu cara yang efektif untuk menarik minat para pengguna agar secara langsung mencari dan mengenali koleksi referensi; d) Membuat daftar tambahan koleksi referensi yang baru diterima; e) Pameran khusus buku koleksi referensi dalam jumlah tertentu tanpa disertai bahan pustaka lainnya.

(2) Waktu

Waktu pelaksanaan promosi koleksi referensi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu: a) Insidental yaitu promosi diselenggarakan pada waktu yang tidak direncanakan; dan b) Periodik yaitu, promosi dapat diselenggarakan pada waktu tertentu secara berkala.

(3) Sarana

Sarana yang dapat dieprgunakan dalam promosi koleksi referensi yaitu koleksi referensi, ruang atau tempat pameran, selebaran, penerbitan, dan lain-lain.⁴⁴

⁴⁴Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, 112-114.

3) Layanan ruang baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan.

4) Layanan Audio Visual (AV)

Layanan Audio Visual adalah layanan perpustakaan khusus untuk bahan AV. Layanan ini meliputi peminjaman dan pemutaran film, video, slide, atau filmstrip. Bahan yang disediakan berupa film ceritera, film dokumenter, atau film ilmu pengetahuan. Untuk melayani bahan-bahan ini diperlukan ruangan khusus lengkap dengan sarana dan prasarana untuk pemutaran bahan AV, seperti ada layar untuk pemutaran film, *film projector*, perangkat pemutar video (*video player*), *tape*, *micro reader*, serta *sound system*.

5) Layanan bercerita

Untuk perpustakaan anak-anak atau untuk perpustakaan Sekolah Dasar, kadang-kadang menyelenggarakan layanan berceritera. Layanan ini pada umumnya tidak bersifat tetap, akan tetapi dilakukan secara terjadwal. Bentuk layanan yang diberikan tidak bersifat perseorangan.

6) Layanan jasa dokumentasi

Layanan jasa dokumentasi adalah jasa layanan berupa penyediaan dokumen yang diperlukan oleh pengunjung, seperti terbitan pemerintah, serta peraturan perundangan yang dikumpulkan oleh perpustakaan.

7) Layanan jasa informasi

Pengguna perpustakaan kadang kala hanya membutuhkan informasi tertentu, seperti sungai terpanjang di dunia melewati negara mana saja sungai tersebut. Layanan ini dapat dilakukan melalui tatap muka, atau dengan menggunakan alat komunikasi lain seperti melalui surat atau melalui telpon.

8) Layanan terjemahan

Untuk perpustakaan tertentu jasa terjemahan sangat banyak peminatnya, seperti di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi.

9) Layanan jasa silang layan

Tidak semua pengunjung perpustakaan memperoleh informasi yang diperlukan karena perpustakaan tidak memiliki koleksi yang dimintanya. Untuk itu perpustakaan dapat membantu pengguna dengan cara menghubungi perpustakaan lain untuk meminjam bahan pustaka yang dibutuhkan peminjaman ke perpustakaan dilakukan atas nama perpustakaan, bukan atas nama pribadi atau pengguna setelah didapat barulah dipinjamkan kepada

pengguna yang membutuhkannya. Kegiatan semacam ini disebut dengan layanan silang layan (pinjam antar perpustakaan).

10) Layanan pembendelan dan perbaikan buku

Perpustakaan yang relatif besar biasanya memiliki bagian perbaikan dan pembendelan buku. Bagian ini biasanya bertugas untuk memperbaiki jilidan dari koleksi perpustakaan yang telah rusak. Selain memperbaiki koleksi milik perpustakaan, pada umumnya mereka juga menerima penjilidan atau perbaikan buku dari perpustakaan lain.⁴⁵

d. Indikator kualitas pelayanan perpustakaan

Indikator dari kualitas pelayanan perpustakaan yang digunakan untuk melaksanakan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perpustakaan dapat menentukan mutu dan layanan. Metode LibQual+TM digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Dalam metode ini terdapat tiga dimensi dalam LibQual+TM, yaitu:

- 1) *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari beberapa aspek, yaitu:
 - a) *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.

⁴⁵Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, 141-142.

- b) *Responsiveness* yaitu selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
 - c) *Assurance* yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
 - d) *Reliability* yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
- 2) *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari beberapa aspek, yaitu:
- a) *Scope* (cakupan informasi), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
 - b) *Convenience*, yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan.
 - c) *Ease of Navigation*, yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
 - d) *Timeliness*, yaitu kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data

pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.

e) *Equipment*, yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas *hotspot* untuk mengakses informasi.

f) *Self Reliance*, yaitu kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

3) *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri beberapa aspek, yaitu:

a) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.

b) *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruangan tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi belajar.

c) *Refuge*, yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

Dari paparan diatas mengenai dimensi dalam metode LibQual+TM menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* berkaitan

dengan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka. Dimensi *Information of Control* adalah kebutuhan pemustaka akan informasi dan ketersediaan sarana pencarian informasi. Dan dimensi *Library as Place* berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana serta lingkungan kerja yang nyaman untuk beraktivitas di perpustakaan, baik dalam belajar maupun penelitian secara mandiri maupun berkelompok.⁴⁶

2. Kepuasan Mahasiswa

a. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Di dalam sebuah pendidikan dalam konteks pemasaran jasa harus mengutamakan kepuasan dari suatu layanan yang telah diberikan kepada konsumen, dan dalam hal ini yang dimaksud konsumen yaitu mahasiswa. Ketika berbicara mengenai kepuasan maka perlu diketahui bahwa ukuran kepuasan setiap orang itu berbeda-beda, sehingga lembaga harus mampu memprediksi kebutuhan dan keinginan konsumen (mahasiswa).

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga,

⁴⁶Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+™*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 36-38.

berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin ”*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan ”*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁴⁷

Dalam kamus besar bahasa indonesia, kepuasan mempunyai kata dasar ”puas” yang berarti merasa senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya), sedangkan kepuasan itu sendiri memiliki arti yang didalamnya perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya karena hasrat atau keinginannya sudah terpenuhi.⁴⁸

Menurut Oliver pada tahun 1981 yang dikutip oleh Fandy mengemukakan bahwa ”Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau jasa pengalaman konsumsi”. Dan menurut Howard & Sheth pada tahun 1969 yang dikutip oleh Fandy mengungkapkan bahwa ”kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.”⁴⁹

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), 358.

⁴⁸ KBBI, www.KamusBahasaIndonesia.org, di akses pada Sabtu, 25-01-2020, jam 23.40

⁴⁹ Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 358.

Sedangkan definisi kepuasan menurut Lovelock yang dikutip oleh Marlina Kurnia menyatakan bahwa "Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan."⁵⁰

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (mahasiswa) merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang diharapkan. Yang dimaksud kepuasan pelanggan disini yaitu mahasiswa yang menjadi pelanggan dalam sebuah lembaga institusi. Seseorang akan merasakan kepuasan jika apa yang didapatkan sudah sesuai atau bahkan lebih dari harapannya.

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Tidak ada satupun ukuran tunggal "terbaik" mengenai kepuasan pelanggan yang disepekatikan secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai obyek pengukuran, yaitu:

1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

Biasanya ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau

⁵⁰ Marlina Kurnia dan Suwiknyo, "Kepuasan Konsumen: Faktor-faktor yang Mempengaruhi", *Jurnal Balance*, Vol. XV, No. 1 (Januari 2018): 112.

jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk dan/atau jasa para pesaing.

2) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3) Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4) Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

5) Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6) Ketidakpuasaan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasaan pelanggan, meliputi: (a) komplain; (b) retur atau pengembalian produk; (c) biaya garansi; (d) *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar); (e) gethok tular negatif; dan (f) *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing)⁵¹

c. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Manfaat pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan bisa diringkas dalam lima butir sebagai berikut:

⁵¹ Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 368-369.

- 1) Pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkannya menjadi pelayanan yang prima kepada pelanggan.
- 2) Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan mereka menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan yang meningkat.
- 3) Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau perusahaan yang memberi pelayanan.
- 4) Pengukuran memberi tahu anda apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan serta bagaimana harus melakukannya. Informasi ini juga bisa datang langsung dari pelanggan.
- 5) Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.⁵²

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan

⁵² Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2018), 33-34.

Tinggi yang dikutip oleh Rahayuningsih dapat diperhatikan ketentuan berikut:

- 1) Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
- 2) Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- 3) Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- 4) Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.⁵³

Sedangkan menurut Sulisty-Basuki yang dikutip oleh Nasrullah menyatakan bahwa kepuasan pengunjung tergantung pada faktor-faktor berikut:

- 1) Kecepatan layanan (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi atau menjawab pertanyaan).
- 2) Perbandingan pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
- 3) Nisbah kecepatan (proporsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka).
- 4) Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan.
- 5) Keluasan (*exhausivity*) artinya beberapa banyak unit informasi memberikan pelayanan yang diberikan oleh pemustaka.

⁵³ Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan*, 16.

- 6) Usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang tersedia: kerumitan prosedur, waktu yang diperlukan, harga jasa, kenyamanan saluran komunikasi, kesederhanaan penyajian dan lain sebagainya.⁵⁴

Dari paparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat rendahnya kepuasan yaitu dilihat dari pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pengguna, cepat tanggap dalam menanggapi keluhan serta pelaksanaan yang teratur dan sistematis.



⁵⁴ Nasrullah, "Kepuasan Siswa terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran," *skripsi*, (Jakarta: Fakultas Adab Humaniora, UIN Syarif Hidayatullah, 2010), 35.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁵⁵

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih, dan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.⁵⁶ Dalam penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif jenis *penelitian survey*. Penelitian survei adalah penelitian untuk mendapatkan gambaran tentang fakta-fakta seperti pendapat masyarakat, kejadian sosial, ekonomi, politik, sikap serta karakteristik demografi dari suatu kelompok individu. Selain itu, penelitian survei ini tidak melakukan perubahan terhadap variabel-variabel yang diteliti. Selain itu, penelitian survei pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 8.

⁵⁶ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 7.

generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam dan juga metode survei ini tidak memerlukan kelompok kontrol seperti halnya metode eksperimen.⁵⁷

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.⁵⁸

Berdasarkan definisi populasi yang telah diuraikan maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan IAIN Jember pada tahun Akademik 2019/2020 yang berjumlah 5.352 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *incidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden dijadikan sampel. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tadi ada disitu atau kebetulan dia mengenal orang tersebut.⁵⁹

⁵⁷ Siregar, 4.

⁵⁸ Siregar, 30.

⁵⁹ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 151.

Dalam penelitian ini jumlah populasi mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan pada tahun akademik 2019/2020 yaitu 5.352 mahasiswa. Untuk menentukan jumlah sampel Ismail Nurdin dan Sri Hartati menjelaskan bahwa untuk jenis penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100.⁶⁰ Dari penjelasan di atas, maka peneliti mengambil jumlah sampel minimum yaitu 100 responden untuk dijadikan penelitian.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, diambil dengan menggunakan dua metode yaitu:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.⁶¹ Alasan menggunakan kuesioner adalah dengan angket dapat mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.⁶²

Angket dalam penelitian ini digunakan sebagai instrument utama, guna mendapatkan data tentang pelayanan perpustakaan dan

⁶⁰ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 105.

⁶¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 140.

⁶²Subana, dkk., *Statistik Pendidikan* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 30-31.

kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember dan dalam penyebarannya dilakukan secara online dengan menggunakan *google form*.

b. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk mencari data-data yang telah didokumentasikan oleh pihak perpustakaan. Teknik pengumpulan data dokumen dengan menelaah data-data dokumen yang ada untuk mempelajari pengetahuan atau fakta yang hendak diteliti. analisis dokumen merupakan teknik pendukung atau penunjang dalam penelitian kuantitatif. Dalam hal ini data yang diperoleh adalah struktur organisasi, dan data karyawan perpustakaan IAIN Jember.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan angket. Angket ini digunakan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. *Skala Likert* memiliki dua bentuk pertanyaan, yaitu pernyataan positif dan negatif.⁶³ Dengan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur

⁶³ Siregar, *Metode Penelitian*, 25.

dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut dijadikan sebagai dasar dalam menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan.⁶⁴ Kata-kata yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Untuk keperluan dalam menganalisis, maka jawaban tersebut harus diberi skor. Pemberian skor dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Pemberian Data Skor (*Skala Likert*)

No.	Alternatif Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
1.	Sangat setuju	5	1
2.	Setuju	4	2
3.	Ragu-ragu	3	3
4.	Tidak setuju	2	4
5.	Sangat tidak setuju	1	5

Adapun kisi-kisi instrumen yang akan digunakan yaitu:

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Perpustakaan (X)

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	No. Butir Soal	Jumlah Item
1.	Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Fred Heath, Collen Cook dan Bruce Thompson dalam bukunya Fransisca Rahayuningsih, 2015)	<i>Affect of Service</i>	<i>a. Assurance</i>	5,6	3
			<i>b. Empathy</i>	1,4	2
			<i>c. Responsiveness</i>	2,3	2
			<i>d. Reliability</i>	7,8	2
		<i>Information Control</i>	<i>a. Scope of Content</i>	9,10,11,12,13	5
			<i>b. Ease of Navigation</i>	15,17,	3
			<i>c. Timeliness</i>	18,19	2
			<i>d. Equipment</i>	20,21	2

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 93.

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	No. Butir Soal	Jumlah Item
			<i>e. Convinience</i>	14,16	2
			<i>f. Self Reliance</i>	22,23	2
		<i>Library as Place</i>	<i>a. Physical Fasilities</i>	24,25	2
			<i>b. Utilitarian Space</i>	26,27,28	3
			<i>c. Refuge</i>	29,30,31	3
Jumlah					31

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa (Y)

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Butir Soal	Jumlah item
1.	Kepuasan Mahasiswa (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono, 2014)	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	a. Mengukur tingkat kepuasan terhadap produk/jasa perusahaan bersangkutan	1,2	2
			b. Menilai tingkat kepuasan terhadap jasa/produk para pesaing	3,4	2
		Dimensi kepuasan pelanggan	a. Menilai kepuasan pelanggan berdasarkan kecepatan, fasilitas atau keramahan staf pelayanan	5,6,7	3
			b. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kepuasan pelanggan	8,9	2
			c. Menilai produk	10,11,12	3
			d. Menentukan	13,14	2

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Butir Soal	Jumlah item
			dimensi-dimensi yang paling penting dalam kepuasan pelanggan		
		Konfirmasi Harapan	a. Kesesuaian antara harapan terhadap atribut/dimensi	15,16,17,18	4
		Niat Beli Ulang	a. Menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja ulang atau menggunakan jasa perusahaan lagi	19,20	2
		Kesediaan untuk merekomendasi	a. Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan	21,22	2
		Ketidak puasan pelanggan	a. Layanan terhadap pengembalian produk	23,24,25	3
Jumlah					25

Untuk menghasilkan data yang benar, maka instrumen yang hendak digunakan harus memenuhi standar validitas instrument, yaitu:

a. Uji validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully*).⁶⁵ Tinggi rendahnya validitas sangat bergantung pada koefisien korelasinya. Untuk mencari koefisien validitas dapat

⁶⁵ Siregar, *Metode Penelitian*, 46.

menggunakan rumus *product moment*. Koefisien korelasi ini digunakan untuk data yang memiliki skala pengukuran minimal interval.

Koefisien korelasi *product moment* diperoleh dengan rumus:⁶⁶

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

Keterangan:

n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

Untuk mengetahui valid atau tidaknya butir soal, maka harus membuat keputusan dengan didasarkan pada r tabel dengan tingkat signifikansi 5%. Apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 5%, maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Namun, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pernyataan tidak valid.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas dengan SPSS *for windows version 22* pada lampiran 4, maka hasil rekapitulasi uji validitas instrumen jika dirangkum dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

⁶⁶ Siregar, 49.

Tabel 3.4
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Keterangan	Nomor Butir Pernyataan		Jumlah
	Kualitas Pelayanan Perpustakaan	Kepuasan Mahasiswa	
Valid	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31.	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25.	55
Tidak valid	0	4	1
Jumlah			56

Berdasarkan hasil rekapitulasi uji validitas pada Tabel 3.4 di atas, terdapat 55 butir pernyataan yang memenuhi kriteria dan bisa dikatakan valid, serta terdapat 1 butir pernyataan yang tidak memenuhi kriteria dan dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS *for windows* 22 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Nomor Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,457	0,361	Valid
2	0,603	0,361	Valid
3	0,557	0,361	Valid
4	0,618	0,361	Valid
5	0,642	0,361	Valid
6	0,641	0,361	Valid
7	0,638	0,361	Valid
8	0,589	0,361	Valid
9	0,681	0,361	Valid
10	0,666	0,361	Valid
11	0,744	0,361	Valid
12	0,665	0,361	Valid

Nomor Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
13	0,801	0,361	Valid
14	0,527	0,361	Valid
15	0,561	0,361	Valid
16	0,417	0,361	Valid
17	0,521	0,361	Valid
18	0,613	0,361	Valid
19	0,496	0,361	Valid
20	0,575	0,361	Valid
21	0,467	0,361	Valid
22	0,531	0,361	Valid
23	0,461	0,361	Valid
24	0,550	0,361	Valid
25	0,637	0,361	Valid
26	0,570	0,361	Valid
27	0,535	0,361	Valid
28	0,493	0,361	Valid
29	0,533	0,361	Valid
30	0,624	0,361	Valid
31	0,596	0,361	Valid

Dari hasil uji validitas variabel pelayanan perpustakaan, maka dari 31 pernyataan dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji validitas variabel kualitas kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS *form windows* 22 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Nomor Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,682	0,361	Valid
2	0,794	0,361	Valid
3	0,730	0,361	Valid
4	-0,575	0,361	Tidak Valid
5	0,597	0,361	Valid
6	0,738	0,361	Valid
7	0,606	0,361	Valid
8	0,678	0,361	Valid
9	0,570	0,361	Valid

Nomor Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
10	0,831	0,361	Valid
11	0,692	0,361	Valid
12	0,644	0,361	Valid
13	0,626	0,361	Valid
14	0,885	0,361	Valid
15	0,833	0,361	Valid
16	0,756	0,361	Valid
17	0,453	0,361	Valid
18	0,785	0,361	Valid
19	0,726	0,361	Valid
20	0,788	0,361	Valid
21	0,633	0,361	Valid
22	0,493	0,361	Valid
23	0,406	0,361	Valid
24	0,578	0,361	Valid
25	0,479	0,361	Valid

Dari hasil uji validitas kepuasan mahasiswa terdapat satu butir pernyataan yang tidak valid dan terdapat 24 butir pernyataan dinyatakan valid, maka peneliti memakai hasil butir pernyataan yang valid dari variabel pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa untuk diujikan kepada sampel yaitu sebanyak 55 butir pernyataan dari yang semula berjumlah 56 butir, karena satu butir soal yang tidak valid harus digugurkan.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran setiap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.⁶⁷

⁶⁷ Siregar, 55.

Pengukuran kehandalan butir pernyataan dengan sekali menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antara skor jawaban pada butir pernyataan yang sama dengan bantuan SPSS serta fasilitas *Alpha Cronbach*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila *Alpha Cronbach* > 0.60 namun ada yang menggunakan 0,70, 0,80, dan 0,90 tergantung tingkat kesulitan data dan peneliti.

Adapun rumus yang digunakan dalam uji reliabilitas instrumen dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* sebagai berikut:⁶⁸

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

σ_t^2 = Varians total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Hasil dari responden dari penelitian ini diolah menggunakan bantuan SPSSfor windows version 22. Untuk mengetahui tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

⁶⁸ Siregar, 58.

Tabel 3.7
Tingkat Keandalan *Cronbach's Alpha*

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
$r_{11} \leq 0,20$	Kurang Andal
$0,20 < r_{11} \leq 0,40$	Agak Andal
$0,40 < r_{11} \leq 0,60$	Cukup Andal
$0,60 < r_{11} \leq 0,80$	Andal
$0,80 < r_{11} \leq 0,100$	Sangat Andal

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas yaitu *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS *for windows version 22* pada lampiran 4 terlihat angket variabel pelayanan perpustakaan sebesar 0,931 dengan kategori sangat andal. Untuk angket kepuasan mahasiswa sebesar 0,933 dengan kategori sangat andal. Berikut ini tabel hasil perhitungan dengan bantuan SPSS *for windows verison 22*.

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of item
Pelayanan Perpustakaan	0,931	31
Kepuasan Mahasiswa	0,933	25

Berdasarkan tabel di atas bahwa instrumen angket pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa sangat andal dan reliabel.

D. Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan lengkap guna memecahkan permasalahan yang diteliti. Tujuan utama analisis data adalah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga

hubungan antara problem penelitian dapat dipelajari dan di test.⁶⁹ Analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua statistik yaitu:

1. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan dengan pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat di generalisasikan atau tidak, apabila hipotesis (H_a) diterima, bila diterima berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan.⁷⁰

Tujuan deskriptif dalam penelitian ini yaitu untuk menjawab rumusan masalah pada nomor 1 dengan penyajian data melalui perhitungan rata-rata, standar deviasi dan perhitungan persentase. Untuk mengetahui kategori dari persepsi mahasiswa maka dilakukan interpretasi dengan menggunakan *rule of thumb* yang dikemukakan oleh Ary dalam penelitian disertasi Umi Fariyah dengan bentuk skor mean persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service, information control, dan library as place* di Perpustakaan IAIN Jember seperti tabel di bawah ini:⁷¹

⁶⁹ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 354.

⁷⁰ Siregar, *Metode Penelitian*, 100.

⁷¹ Umi Fariyah, "Model Berstruktur Prestasi Kerja Guru Di Trenggalek Jawa Timur Indonesia" (Disertasi, Universitas Malaya, 2012), 162.

Tabel 3.9
Interpretasi Skor Mean Persepsi Mahasiswa

Skor Mean	Interpretasi
1.00 - 2.00	Rendah
2.00 - 3.00	Cukup Rendah
3.00 - 4.00	Cukup Tinggi
4.00 - 5.00	Tinggi

Untuk menjawab rumusan masalah nomor 2 peneliti menggunakan kelas interval, frekuensi dan kategori. Ada lima kategori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah.

Angket kepuasan mahasiswa yang berjumlah 25 item pernyataan, untuk skor tertinggi yang diperoleh adalah jumlah item dikalikan dengan skor tertinggi yaitu $25 \times 5 = 125$ dan skor terendah yaitu $25 \times 1 = 25$.

Tabel 3.10
Klasifikasi Tiap Kategori Angket Kepuasan Mahasiswa

No.	Tingkat Pencapaian Skor	Kategori
1.	105-125	Sangat tinggi
2.	84-104	Tinggi
3.	63-83	Sedang
4.	42-62	Rendah
5.	21-41	Sangat Rendah

Model analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai pelayanan perpustakaan dan tingkat kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember. Dalam perhitungan analisis datanya, peneliti menggunakan bantuan program SPSS *for windows version 22*.

2. Statistik Inferensial

Analisis inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.⁷² Statistik inferensial sering disebut juga statistik induktif atau probabilitas. Karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang (*probability*).

Suatu kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang (*probability*). Metode ini digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dan menguji hipotesis yang di ajukan. Untuk analisis ini digunakan taraf signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 0,05$) atau tingkat kepercayaan 95%. Artinya kemungkinan salah dalam menerapkan hasil penelitian pada populasi adalah 5%. Dalam hal ini digunakan beberapa alat analisis sebagai berikut:

a. Analisis Multivariate

Analisis multivariate digunakan untuk memeriksa arah dari kuatnya pengaruh beberapa variabel bebas dan satu variabel berganda. Model ini digunakan oleh peneliti, apabila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium). Bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (di naik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal

⁷²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 148.

dua.⁷³ Adapun rumus yang digunakan dalam analisis regresi linier berganda sebagai berikut:⁷⁴

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Mahasiswa

$X_1 - X_3$ = *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place.*

a dan b_1, b_2, b_3 = Konstanta.

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan *uji statistik F*. Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk menguji rumusan masalah nomor 3.

Pengujian dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif diterima dan berarti bahwa pada taraf signifikan tertentu variabel bebas kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember. Namun jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka yang terjadi adalah sebaliknya. Untuk menghitung analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS *for windows version 22*.

⁷³Sugiyono, 305

⁷⁴Siregar, *Metode Penelitian*, 301

b. Analisis Bivariate

Analisis ini digunakan untuk memeriksa arah kuatnya pengaruh satu variabel bebas dengan variabel tak bebas. Model analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan rumus:⁷⁵

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a dan b = Konstanta

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara individu berpengaruh secara nyata terhadap variabel tak bebas digunakan *uji statistik t*. Dalam penelitian ini uji statistik t digunakan untuk menguji rumusan masalah 4.

Pengujian dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesis alternatif diterima dan berarti bahwa pada taraf signifikan tertentu variabel bebas kualitas pelayanan

⁷⁵ Siregar, *metode penelitian*, 284

perpustakaan yang meliputi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember, namun jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka yang terjadi sebaliknya. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan keseluruhan variabel bebas pelayanan perpustakaan yang meliputi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* terhadap variabel terikat kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember digunakan uji koefisiensi determinasi (R^2). Untuk menghitung analisis bivariate dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS *for windows version* 22.

1) Uji Persyaratan Analisis Data

a) Uji Normalitas

Penggunaan statistik parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal.⁷⁶ Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu akan dilakukan pengujian normalitas data. Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah skor untuk tiap variabel berdistribusi normal atau tidak.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui ada tidaknya normalitas, dilakukan dengan mengamati penyebaran data pada

⁷⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hal. 241

sumbu diagonal pada suatu grafik dengan asas yang digunakan untuk mengambil keputusan adalah (1) Jika data menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi mempunyai residual yang normal, (2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.⁷⁷ Untuk mengujinya, peneliti menggunakan bantuan program SPSS *for windows version 22*.

b) Uji Kolinieritas

Kolinieritas adalah adanya suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Uji kolinieritas digunakan untuk melihat apakah terjadi korelasi yang kuat antara variabel independen penelitian atau tidak.⁷⁸ Cara pengujiannya yaitu dengan mengamati nilai *Varians Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*.

Pedoman keputusan berdasarkan nilai VIF yaitu jika nilai VIF < 10,00 maka artinya tidak terjadi kolinieritas dalam model regresi. Sebaliknya jika nilai VIF > 10,00 maka artinya terjadi kolinieritas dalam model regresi. Sedangkan pedoman keputusan berdasarkan nilai *Tolerance* yaitu jika nilai *Tolerance* > 0,10 maka artinya tidak terjadi kolinieritas dalam model regresi. Jika nilai *Tolerance* < 0,10 maka artinya terjadi

⁷⁷Sumarno Zain, *Ekonometrika Dasar*, (Jakarta: Erlangga, 1978), 45

⁷⁸Cornelius Trihendradi, *Kupas Tuntas Analisis Regresi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 14.

kolinieritas dalam model regresi. Untuk mengujinya, peneliti menggunakan bantuan program SPSS *for windows version 22*.

c) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dalam suatu pengamatan dimana semua gangguan mempunyai varians yang sama. Masalah heteroskedastisitas terjadi apabila gangguan pada model yang sedang diamati tidak memiliki varians yang tetap dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mengetahui ada tidaknya masalah heteroskedastisitas yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada *scatterplot* yang menunjukkan hubungan antara *Regression Studentised Residual* dengan *Regression Standardized Predicted Value*. Jika titik-titik dalam *plot* yang terbentuk menyebar secara acak dan tidak menunjukkan suatu pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas.⁷⁹

d) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk mendeteksi apakah data random atau tidak. Disamping itu juga untuk mengidentifikasi suatu model seri waktu yang sesuai. Autokorelasi merupakan suatu koefisien yang menunjukkan korelasi dua nilai pada variabel yang sama pada horizon waktu x_t dan x_{t+k} .

⁷⁹ Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 103.

Uji autokorelasi diuji dengan menggunakan *Uji Durbin Waston* (DW). Untuk menentukan apakah terjadi autokorelasi atau tidak, yaitu dengan cara melihat nilai koefisien sebagai berikut:⁸⁰

Tabel 3.11
Kriteria Uji Durbin Waston

No.	Nilai Durbin Waston	Kriteria
1	$1,65 < DW < 2,35$	Tidak terjadi autokorelasi
2	$1,21 < DW < 1,65 / 2,35 < DW < 2,79$	Tidak dapat disimpulkan
3	$DW < 1,21 / DW > 2,79$	Terjadi autokorelasi

⁸⁰ Cornelius Trihendradi, *Kupas Tuntas Analisis Regresi*, 14.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Perpustakaan IAIN Jember

Keberadaan perpustakaan IAIN Jember sejalan dengan perkembangan institusi IAIN Jember itu sendiri. Pada mulanya dengan sarana dan anggaran yang terbatas, perpustakaan telah mencoba memberikan pelayanan yang berarti bagi pengembangan keilmuan di IAIN Jember, walaupun seringkali perpustakaan harus mengalami perpindahan beberapa kali karena memang perpustakaan belum memiliki gedung yang permanent; yakni sejak masih bernama Fakultas Tarbiyah Jember IAIN Sunan Ampel (filial IAIN Sunan Ampel Surabaya) yang berada di dekat pusat perbelanjaan kota Jember, Jl. W.R. Supratman No. 1 Jember (di depan Matahari Store). Pada tanggal 06 Juni 1991 Kampus Fakultas Tarbiyah Jember IAIN Sunan Ampel pindah ke Karang Mluwo Mangli – Kaliwates Jember dan perpustakaan menempati ruang yang tidak cukup luas, yang saat ini digunakan Sub-Bagian Administrasi Akademik.

Baru pada tahun 1996, Perpustakaan Fakultas Tarbiyah Jember IAIN Sunan Ampel memiliki gedung perpustakaan permanen seluas 720 M² yang terdiri dari 2 lantai. Dan sekarang perpustakaan pindah lagi ke gedung baru yang lebih presentatif walaupun kurang strategis pada bulan April 2012 dengan luas 1.300 M² terdiri dari 2 lantai.

2. Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan IAIN Jember

a. Visi Perpustakaan IAIN Jember

Menjadi pusat informasi, pembelajaran dan kajian keislaman di wilayah Jember dan wilayah IAIN se-eks Karesidenan Besuki.

b. Misi Perpustakaan IAIN Jember

Memberikan pelayanan prima di bidang informasi guna mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat.

c. Tujuan Perpustakaan IAIN Jember

Tujuan perpustakaan IAIN Jember adalah mendukung keberhasilan semua aktivitas pelaksanaan Tri Dharma Tinggi meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat.⁸¹

3. Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Jember

Struktur organisasi Perpustakaan IAIN Jember menurut tugas dan fungsi yaitu:

Pembina/Rektor : Prof.Dr. H. Babun Soeharto, SE., MM.

Pembina/Wakil Rektor 1 : Prof. Dr. Miftah Arifin, M.Ag.

Kepala Perpustakaan : H. Abdul Muis, S.Ag., M.Si.

Tata Usaha : Rizka R. Farahnaz

Bid. Layanan Teknis :

a. Pengadaan dan Pengembangan Koleksi : Tutik Sulistyorini, S.IP.

b. Pengolahan Bahan Pustaka : Wiwik Yuniati S.Pd

⁸¹ Lib.iain-jember.ac.id

c. Pelestarian Bahan Pustaka : Andika Fitri Kurniawan,
S.Sos

Bid. Layanan Pemustaka:

- a. Layanan Sirkulasi: - Layanan Pengambalian: Anhari Putra Laksana
- Layanan Perpanjangan : Mufidatul Husna, S.Ag
- Layanan Checker : Taufan Irawan, SE
Ahmad Juddin, S.Sos
- b. Layanan Refrensi : Ahmad Badrus Sholihin, MA
- c. Islam Nusantara Corner : Ahmad Hanafi, M.Hum
- d. Bank Indonesia (BI) Corner : Luluk Sulthoniyah, S.Ag
- e. Layanan Tugas Akhir : Muhammad Ardy Zaini, M.Pd.I
- f. Layanan Informasi : Siti Qurrotul Aini, Lc.,M.Hum
- g. Layanan Jurnal dan Terbitan Berseri: Aisatun Nurhayati, M,IP
- h. Layanan Penyerahan Skripsi : Suyitno, S.Sos.I
- Bid. Layanan TI:
- a. Teknologi Informasi (TI) : Fiqru Mafar, M.IP
Bhakti Priawan, S.Sos⁸²

4. Koleksi dan Klasifikasi Perpustakaan IAIN Jember

Koleksi yang dimiliki Perpustakaan IAIN Jember diatur dengan jenis dan pemanfaatannya. Pengadaan koleksi buku didasarkan pada referensi dosen dari masing-masing Program Studi dan jumlah pengadaan

⁸² Dokumentasi Perpustakaan

buku disesuaikan dengan rasio mahasiswa yang ada. Koleksi perpustakaan diklasifikasikan dalam 8 jenis, yaitu:

- a. Koleksi Sirkulasi (SR)
- b. Koleksi Tandon (TD)
- c. Koleksi Khusus (KK)
- d. Koleksi Periodikal (Jurnal, Majalah, Berita, dan Surat Kabar)
- e. Koleksi Refrensi/Rujukan (RF)
- f. Koleksi Digital Library
- g. Koleksi Pojok Rkreasi (PR)
- h. Koleksi Skripsi, Thesis, Disertasi dan Laporan Penelitian

Pengklasifikasian koleksi di Perpustakaan IAIN Jember menggunakan DDC22 (*Dewey Decimal Classification*) dan sistem klasifikasi khusus Islam (perluasan dari klas 297), sedangkan kategorisasi menggunakan standar pengkatagorial AACR (*Anglo American Catalogue Rule*). Untuk mengetahui bahasan suatu buku terdapat dilihat dari klasifikasi yang ditunjukkan dengan kode yang tertempel pada punggung buku. Letak buku pada rak juga berkelompok berdasarkan nomor klasifikasi.

5. Jaringan dan Kerjasama Perpustakaan IAIN Jember

Perpustakaan IAIN Jember terlibat dan berperan aktif dalam beberapa forum jaringan kerjasama antara lain:

a. Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (FKP2TN).

Forum ini merupakan forum kerjasama antar perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Se-Jawa. Bentuk kerjasamanya adalah *resource sharing* yakni pengguna bersama sumberdaya informasi dan bahan pustaka yang dimiliki oleh masing-masing anggota forum ini.

Forum ini menerbitkan "KARTU SAKTI" yang salah satu keuntungan pemegang kartu sakti tersebut adalah terbebas dari biaya kunjungan.

b. Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam (APPTIS).

APPTIS yang sebelumnya bernama Jaringan Perpustakaan Perguruan Tinggi Agama Islam (JAPTAI). Jaringan ini dideklarasikan pada Agustus 2007 di UIN Sunan Ampel Surabaya. Jaringan ini mewadahi perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di seluruh Indonesia baik negeri maupun swasta. Program utama jaringan ini adalah membangun pangkalan data bibliografi bersama untuk dikembangkan menjadi Digital Library.

Kemudian, pada tanggal 13 Agustus 2011 JAPTAI diganti menjadi Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam (APPTIS). APPTIS merupakan wadah untuk mempertemukan aspirasi-aspirasi para pemimpin perpustakaan perguruan tinggi Islam dengan para

pemangku kepentingan di Direktorat Pendidikan Tinggi Islam, Kementerian Agama RI.

c. Forum Pustakawan Perguruan Tinggi Islam Se-Eks Karesidenan Besuki, Lumajang dan Probolinggo (diFP2TI).

Forum ini dideklarasikan pada 15 Maret 2009 di IAIN Jember. Bentuk kegiatannya adalah melakukan kajian tentang perkembangan perpustakaan terkini tiap 2 (dua) bulan sekali dengan melakukan silaturahmi/kunjungan ke perpustakaan yang ditunjuk.

Forum ini diharapkan mampu memberikan support dan penguatan kepada pimpinan masing-masing perguruan tinggi untuk mengembangkan perpustakaan secara maksimal dan membantu keterbatasan sumber informasi, sarana dan dana yang dimilikinya sehingga eksplorasi sumber informasi dan sharing resource antar perpustakaan yang menjadi anggota forum ini dapat tercapai secara maksimal.⁸³

B. Penyajian Data

Pada bagian ini akan disajikan data-data responden berdasarkan program studi dan angkatan.

1. Program Studi

Program studi atau yang sering disebut prodi ini merupakan kesatuan rencana belajar yang digunakan sebagai pedoman jalannya pendidikan akademik yang penyelenggaraannya berdasarkan suatu

⁸³ Lib.iain-jember.ac.id

kurikulum. Adapun jumlah responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi

No.	Program Studi	Frekuensi	Persentase
1	Pendidikan Agama Islam	19	19%
2	Bahasa dan Sastra Arab	5	5%
3	Tadris IPS	2	2%
4	Ekonomi Syariah	5	5%
5	Manajemen Pendidikan Islam	21	21%
6	Tadris Biologi	6	6%
7	Pendidikan Bahasa Arab	12	12%
8	Ilmu Al-Quran dan Tafsir	4	4%
9	Bimbingan Konseling Islam	2	2%
10	PIAUD	3	3%
11	Tadris Bahasa Inggris	6	6%
12	Psikologi Islam	2	2%
13	Perbankan Syariah	4	4%
14	Hukum Pidana Islam	3	3%
15	Ilmu Hadits	2	2%
16	Akuntansi Syariah	1	1%
17	Hukum Keluarga Islam	2	2%
18	PGMI	1	1%
TOTAL		100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak berasal dari program studi Manajemen Pendidikan Islam yaitu sebesar 21% dan yang paling sedikit responden dari program studi Akuntansi Syariah dan PGMI yaitu sebesar 1%.

2. Tahun Angkatan

Tahun angkatan merupakan tahun masuknya mahasiswa ke dalam suatu universitas atau institusi. Adapun jumlah responden berdasarkan tahun angkatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

No	Tahun Angkatan	Frekuensi	Persentase
1	2015	4	4%
2	2016	40	40%
3	2017	34	34%
4	2018	9	9%
5	2019	13	13%
TOTAL		100	100%

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak dari tahun angkatan 2016 yaitu sebesar 40% dan yang paling sedikit responden dari tahun angkatan 2015 yaitu sebesar 4%.

Sesuai dengan metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu kuesioner (angket) dan dokumentasi, maka peneliti akan menyajikan data dari hasil lapangan yang berkaitan dan mendukung penelitian ini dengan dua metode tersebut. Peneliti akan menyajikan hasil kuesioner tentang pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa dari 100 sampel. Data dari hasil kuesioner, peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Data Hasil Penelitian

No	Nama Sampel	Skor Affect of Service (X_1)	Skor information control (X_2)	Skor Library as Place (X_3)	Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)
1	RESP. 01	29	51	28	80
2	RESP.02	32	54	31	86
3	RESP. 03	26	54	27	72
4	RESP.04	27	59	32	88
5	RESP. 05	29	44	24	72
6	RESP. 06	35	62	31	96
7	RESP.07	26	33	21	61

No	Nama Sampel	Skor Affect of Service (X ₁)	Skor information control (X ₂)	Skor Library as Place (X ₃)	Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)
8	RESP.08	29	56	32	88
9	RESP.09	24	29	20	66
10	RESP.10	31	56	31	88
11	RESP.11	25	35	24	88
12	RESP.12	31	53	28	88
13	RESP.13	28	44	26	73
14	RESP.14	30	49	31	85
15	RESP.15	32	47	25	74
16	RESP.16	32	53	29	90
17	RESP.17	30	52	28	82
18	RESP.18	37	66	34	97
19	RESP.19	26	48	28	77
20	RESP.20	28	50	28	68
21	RESP.21	24	36	25	55
22	RESP.22	29	51	28	83
23	RESP.23	28	46	27	79
24	RESP.24	30	55	27	82
25	RESP.25	27	51	28	77
26	RESP.26	27	42	30	73
27	RESP.27	27	50	27	69
28	RESP.28	35	61	33	97
29	RESP.29	33	48	30	88
30	RESP.30	31	50	21	72
31	RESP.31	30	35	21	65
32	RESP.32	32	57	30	89
33	RESP.33	30	52	29	79
34	RESP.34	40	60	30	86
35	RESP.35	29	45	30	82
36	RESP.36	28	48	23	80
37	RESP.37	32	63	32	88
38	REPS.38	33	56	31	88
39	RESP.39	29	53	27	55
40	RESP.40	30	54	31	85
41	RESP.41	28	53	31	92
42	RESP.42	31	56	31	89
43	RESP.43	31	63	29	87
44	RESP.44	30	52	31	90
45	RESP.45	31	60	34	95
46	RESP.46	29	57	34	101
47	RESP.47	32	60	32	88
48	RESP.48	27	34	23	71

No	Nama Sampel	Skor Affect of Service (X ₁)	Skor information control (X ₂)	Skor Library as Place (X ₃)	Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)
49	RESP.49	28	52	30	86
50	RESP.50	32	60	31	86
51	RESP.51	30	58	31	80
52	RESP.52	30	54	31	83
53	RESP.53	32	57	31	94
54	RESP.54	22	36	20	56
55	RESP.55	25	43	25	69
56	RESP.56	29	48	28	81
57	RESP.57	26	45	30	89
58	RESP.58	32	47	29	80
59	RESP.59	30	54	28	80
60	RESP.60	23	31	23	60
61	RESP.61	29	51	28	80
62	RESP.62	29	48	24	62
63	RESP.63	22	38	22	52
64	RESP.64	30	50	28	82
65	RESP.65	32	57	31	88
66	RESP.66	37	61	38	98
67	RESP.67	26	55	28	83
68	RESP.68	30	58	31	79
69	RESP.69	31	47	31	75
70	RESP.70	31	51	28	82
71	RESP.71	28	38	22	58
72	RESP.72	31	53	30	80
73	RESP.73	26	60	31	92
74	RESP.74	31	60	32	92
75	RESP.75	24	49	25	75
76	RESP.76	37	62	32	96
77	RESP.77	25	42	30	86
78	RESP.78	32	60	31	88
79	RESP.79	28	46	24	60
80	RESP.80	35	59	32	88
81	RESP.81	32	60	32	88
82	RESP.82	31	58	31	86
83	RESP.83	28	60	32	90
84	RESP.84	31	60	30	93
85	RESP.85	37	64	32	91
86	RESP.86	24	55	24	79
87	RESP.87	36	62	33	93
88	RESP.88	21	40	25	72

No	Nama Sampel	Skor Affect of Service (X_1)	Skor information control (X_2)	Skor Library as Place (X_3)	Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)
89	RESP.89	26	44	25	61
90	RESP.90	32	49	25	66
91	RESP.91	32	55	33	97
92	RESP.92	27	52	28	66
93	RESP.93	34	62	31	92
94	RESP.94	34	62	36	90
95	RESP.95	23	45	37	65
96	RESP.96	34	57	36	95
97	RESP.97	32	54	32	87
98	RESP.98	27	50	30	91
99	RESP.99	27	53	18	63
100	RESP.100	29	56	32	89

Sumber: Hasil Olah Data 2020

C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif dari masing-masing variabel yaitu variabel kualitas pelayanan perpustakaan (X) dan variabel kepuasan mahasiswa (Y) atau hasil analisis deskriptif dari rumusan masalah nomer 1 dan nomer 2 dilihat dari perhitungan nilai rata-rata, standar deviasi dan perhitungan prosentase, secara ringkas akan diuraikan sebagai berikut:

- a. Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan IAIN Jember.

Kualitas pelayanan terdiri dari tiga sub-variabel yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*

1) Sub-variabel *Affect of Service* (X_1)

Affect of Service adalah sub-variabel pertama dari tiga sub-variabel kualitas pelayanan perpustakaan. Sub-variabel ini

memiliki empat indikator yaitu *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, dan *reliability*. Berdasarkan hasil perhitungan uji frekuensi dengan SPSS *for windows version 22* pada lampiran 6 yang terdapat delapan item pernyataan dari keseluruhan yang berjumlah 31 item pernyataan yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Distribusi frekuensi item-item dalam variabel *Affect of Service*

No	Item (X ₂)	Skor										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Memahami kebutuhan mahasiswa	0	0%	6	6%	23	23%	65	65%	6	6%	3,71
2.	Memiliki rasa peduli	0	0%	11	11%	29	29%	50	50%	10	10%	3,59
3.	Cepat dan tanggap menangani keluhan	2	2%	6	6%	39	39%	47	47%	6	6%	3,49
4.	Membimbing ketika ada kesulitan	0	0%	15	15%	20	20%	57	57%	8	8%	3,58
5.	Sopan saat melayani	0	0%	4	4%	12	12%	73	73%	11	11%	3,91
6.	Ramah saat melayani	0	0%	6	6%	34	34%	53	53%	7	7%	3,61
7.	Menepati janji	1	1%	3	3%	33	33%	53	53%	10	10%	3,68
8.	Pelayanan sesuai dengan jam yang ditetapkan	0	0%	6	6%	12	12%	55	55%	27	27%	4,03
Mean		0,3		7		25		57		11		3,72
		0,3%		7%		25%		57%		11%		

Affect of Service yang dimaksud diatas adalah kemampuan, sikap, dan mentalitas petugas dalam melayani pengguna perpustakaan IAIN Jember. Indikator *Affect of Service* ini dapat di ukur berdasarkan:

- a) Memahami kebutuhan mahasiswa yaitu petugas perpustakaan harus bisa dan mampu memahami kebutuhan-kebutuhan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Berdasarkan dari hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 6% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan memahami kebutuhan mahasiswa, 65% responden menyatakan setuju, 23% responden menyatakan ragu-ragu, 6% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan memahami dengan baik kebutuhan mahasiswa.
- b) Memiliki rasa peduli yaitu petugas perpustakaan harus peduli kepada mahasiswa jika mahasiswa mengalami kesulitan dalam mencari informasi. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel di atas terdapat 10% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan memiliki rasa peduli ketika mahasiswa memiliki kesulitan dalam mencari informasi, 50% responden menyatakan setuju, 29% responden menyatakan ragu-ragu, 11% responden

menyatakan tidak setuju, dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan memiliki rasa peduli ketika mahasiswa memiliki kesulitan.

c) Cepat dan tanggap menangani keluhan yaitu petugas perpustakaan harus cepat dan tanggap apabila mahasiswa mendapatkan keluhan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 6% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan, 47% responden menyatakan setuju, 39% responden menyatakan ragu-ragu, 6% responden menyatakan tidak setuju dan 2% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan mahasiswa.

d) Membimbing ketika ada kesulitan yaitu petugas perpustakaan harus membimbing apabila ada mahasiswa yang kesulitan dalam menelusuri informasi. berdasarkan dari hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 8% responden yang menyatakan sangat setuju bahwa petugas membimbing ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi, 57% responden menyatakan setuju, 20% responden menyatakan ragu-ragu, 15% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal

ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan membimbing mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi.

- e) Sopan saat melayani yaitu petugas harus sopan saat melayani mahasiswa, dengan begitu mahasiswa merasa nyaman.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 11% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan sopan pada saat melayani mahasiswa, 73% responden menyatakan setuju, 12% responden menyatakan ragu-ragu, 4% responden menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan sopan pada saat melayani mahasiswa.

- f) Ramah saat melayani yaitu petugas harus ramah dan senyum ketika sedang melayani mahasiswa, sehingga mahasiswa nyaman. Berdasarkan dari hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 7% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas ramah pada saat melayani mahasiswa, 53% responden menyatakan setuju, 34% responden menyatakan ragu-ragu, 6% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan ramah pada saat melayani mahasiswa.

g) Menepati janji yaitu petugas perpustakaan harus menepati janji apabila telah menjanjikan pelayanan kepada mahasiswa. Berdasarkan dari hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas 10% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan menepati janji apabila menjanjikan layanan kepada mahasiswa, 53% responden menyatakan setuju, 33% responden menyatakan ragu-ragu, 3% responden menyatakan tidak setuju dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan menepati janji apabila menjanjikan layanan kepada mahasiswa.

h) Pelayanan sesuai dengan jam yang ditetapkan yaitu dalam melayani mahasiswa, petugas perpustakaan harus menepati jadwal jam pelayanan yang telah ditetapkan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 27% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas melayani pada saat jam yang sudah ditetapkan, 55% responden menyatakan setuju, 12% responden menyatakan ragu-ragu, 6% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan telah melayani mahasiswa sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang sudah ditetapkan.

2) Sub-variabel *Information Control* (X_2)

Information Control adalah sub-variabel kedua dari tiga sub-variabel kualitas pelayanan perpustakaan. Sub-variabel ini memiliki empat indikator yaitu *scope of content*, *convinience*, *ease of navigation*, *timeliness*, *equipment*, dan *self reliance*. Berdasarkan hasil perhitungan uji frekuensi dengan SPSS *for windows version 22* pada lampiran 6 yang terdapat 15 item pernyataan dari keseluruhan yang berjumlah 31 item pernyataan yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Distribusi frekuensi item-item variabel *Information Control*

No	Item (X_2)	Skor										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Buku/jurnal tersedia sesuai dengan kebutuhan	6	6%	22	22%	27	27%	39	39%	6	6%	3,17
2.	Buku/jurnal elektronik tersedia sesuai dengan kebutuhan	6	6%	16	16%	32	32%	44	44%	2	2%	3,20
3.	Jumlah buku sudah mencukupi kebutuhan	7	7%	23	23%	34	34%	35	35%	1	1%	3,00
4.	Jumlah buku yang dapat dipinjam sudah mencukupi	2	2%	22	22%	34	34%	39	39%	3	3%	3,19
5.	Tersedia buku/jurnal versi terbaru	4	4%	15	15%	37	37%	41	41%	3	3%	3,24

No	Item (X ₂)	Skor										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
6.	Mengakses informasi dengan nyaman	1	1%	9	9%	18	18%	59	59%	13	13%	3,74
7.	Petunjuk penggunaan fasilitas sudah jelas	0	0%	4	4%	11	11%	75	75%	10	10%	3,91
8.	Katalog digital dapat digunakan dengan mudah	1	1%	4	4%	16	16%	70	70%	9	9%	3,82
9.	Koleksi mudah ditemukan di jajaran rak	2	2%	14	14%	27	27%	50	50%	7	7%	3,46
10.	Data koleksi pada katalog digital sesuai dengan di rak	1	1%	18	18%	33	33%	43	43%	5	5%	3,33
11.	Keteraturan susunan koleksi	1	1%	16	16%	35	35%	42	42%	6	6%	3,36
12.	Jumlah komputer penelusuran sudah mencukupi	2	2%	26	26%	25	25%	41	41%	6	6%	3,23
13.	Fasilitas hotspot cepat dan mudah	9	9%	17	17%	19	19%	48	48%	7	7%	3,27
14.	Mandiri dalam mencari informasi pada katalog digital	1	1%	3	3%	12	12%	76	76%	8	8%	3,87
15.	Mandiri dalam mencari koleksi buku, dll.	0	0%	3	3%	14	14%	71	71%	12	12%	3,92
Mean		3 3%		14 14%		25 25%		51 52%		7 7%		3,49

Information control yang dimaksud adalah menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki dalam pelayanan sirkulasi ataupun refrensi di

perpustakaan IAIN Jember. Indikator *Information control* ini dapat diukur berdasarkan:

- a) Buku atau jurnal tersedia sesuai dengan kebutuhan yaitu koleksi cetak yang tersedia di perpustakaan sudah sesuai dan memenuhi kebutuhan belajar pada masing-masing prodi. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 6% responden yang menyatakan sangat setuju bahwa koleksi buku atau jurnal sudah sesuai dan memenuhi dengan kebutuhan pada masing-masing prodi, 39% responden menyatakan setuju, 27% responden menyatakan ragu-ragu, 22% responden menyatakan tidak setuju dan 6% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa koleksi buku atau jurnal yang ada di perpustakaan masih kurang dan belum mampu memenuhi kebutuhan belajar pada masing-masing prodi mahasiswa.
- b) Buku/jurnal elektronik tersedia sesuai dengan kebutuhan yaitu koleksi buku/jurnal dalam bentuk elektronik yang tersedia di perpustakaan sudah sesuai dan memenuhi kebutuhan belajar pada masing-masing prodi. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 2% responden yang menyatakan sangat setuju bahwa koleksi buku/jurnal dalam bentuk elektronik sudah tersedia dan sesuai dan memenuhi dengan kebutuhan belajar, 44%

responden menyatakan setuju, 32% responden menyatakan ragu-ragu, 16% responden menyatakan tidak setuju dan 6% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi buku/jurnal dalam bentuk elektronik masih belum memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa pada prodi masing-masing.

c) Jumlah buku sudah mencukupi kebutuhan yaitu jumlah koleksi buku yang tercetak di perpustakaan sudah mencukupi dan memenuhi kebutuhan belajar pada prodi masing-masing mahasiswa. Berdasarkan penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 1% responden yang menyatakan sangat setuju bahwa jumlah koleksi buku yang tercetak sudah mencukupi dan memenuhi kebutuhan belajar, 35% responden menyatakan setuju, 34% responden menyatakan ragu-ragu, 23% responden menyatakan tidak setuju, dan 7% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah buku yang ada di perpustakaan masih belum mencukupi dan memenuhi kebutuhan belajar pada prodi masing-masing mahasiswa.

d) Jumlah buku yang dapat dipinjam sudah mencukupi yaitu jumlah buku yang tersedia di perpustakaan sudah mencukupi untuk dipinjam oleh mahasiswa sebagai kebutuhan belajar. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel di atas terdapat 3%

responden menyatakan sangat setuju bahwa jumlah buku yang dapat dipinjam sudah memenuhi dan mencukupi, 39% responden menyatakan setuju, 34% responden menyatakan ragu-ragu, 22% responden menyatakan tidak setuju dan 2% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah buku yang dapat dipinjam belum memenuhi dan mencukupi.

e) Tersedia buku/jurnal versi terbaru yaitu buku dan jurnal yang ada di perpustakaan IAIN Jember sudah di perbarui, sehingga banyak buku-buku/jurnal dengan terbitan 5-10 tahun yang lalu, supaya dapat dijadikan bahan rujukan bagi mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel di atas terdapat 3% responden menyatakan sangat setuju bahwa buku/jurnal yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember dengan versi terbaru, 41% responden menyatakan setuju, 37% responden menyatakan ragu-ragu, 15% responden menyatakan tidak setuju dan 4% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa buku/jurnal yang tersedia belum versi terbaru.

f) Mengakses informasi dengan nyaman yaitu dapat mengakses informasi mengenai perpustakaan dengan cara online (OPAC) sehingga tidak perlu datang ke perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel di atas terdapat 13%

responden menyatakan sangat setuju bahwa mengakses informasi secara online membuat mahasiswa merasa nyaman, 59% responden menyatakan setuju, 18% responden menyatakan ragu-ragu, 9% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa nyaman dalam mengakses informasi secara online sehingga tidak di perlukan untuk pergi ke perpustakaan.

g) Petunjuk penggunaan fasilitas sudah jelas yaitu petunjuk dari segala macam fasilitas layanan yang ada di perustakaan sudah jelas. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel di atas terdapat 10% responden menyatakan sangat setuju bahwa petunjuk dalam penggunaan fasilitas layanan yang ada sudah jelas, 75% responden menyatakan setuju, 11% responden menyatakan ragu-ragu, dan 4% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petunjuk dalam penggunaan fasilitas layanan yang ada di perpustakaan sudah jelas.

h) Katalog digital dapat digunakan dengan mudah yaitu katalog digital dapat digunakan dengan sangat mudah untuk mencari informasi mengenai letak buku pada rak. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel di atas terdapat 9% responden menyatakan sangat setuju bahwa katalog digital dapat

digunakan dengan mudah, 70% responden menyatakan setuju, 16% responden menyatakan ragu-ragu, 4% responden menyatakan tidak setuju dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa katalog digital sangat mudah digunakan dalam mencari informasi.

- i) Koleksi mudah ditemukan yaitu koleksi buku, jurnal/majalah, dan lain sebagainya dapat dengan mudah di temukan dalam jajaran rak. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel di atas terdapat 7% responden menjawab sangat setuju bahwa koleksi buku/jurnal dapat ditemukan dengan mudah, 50% responden menyatakan setuju, 27% menyatakan ragu-ragu, 14% responden menyatakan tidak setuju, dan 2% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa koleksi buku/ jurnal dapat di temukan dengan mudah.
- j) Data koleksi pada katalog digital sesuai yaitu antara data koleksi yang ada pada katalog digital sudah tepat dan sesuai dengan koleksi yang ada di rak. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 5% responden menyatakan sangat setuju bahwa data koleksi yang ada pada katalog digital sudah sesuai dengan koleksi yang ada di rak, 43% responden menyatakan setuju, 33% responden menyatakan ragu-ragu, 18% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa data koleksi yang ada di katalog digital masih belum sesuai dengan koleksi yang ada di rak.

k) Keteraturan susunan koleksi yaitu susunan koleksi yang ada di perpustakaan sudah teratur dan sesuai dengan pengklasifikasiannya. Berdasarkan dari hasil penelitian pada tabel di atas terdapat 6% responden menyatakan sangat setuju bahwa susunan koleksi yang ada di rak sudah teratur, 42% responden menyatakan setuju, 35% responden menyatakan ragu-ragu, 16% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Dalam hal ini menunjukkan bahwa susunan yang ada di rak masih belum sepenuhnya teratur dan sesuai.

l) Jumlah komputer penelusuran sudah mencukupi yaitu jumlah komputer yang sudah disediakan dalam mencari buku atau bahan bacaan lainnya sudah mencukupi. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 6% responden menyatakan sangat setuju bahwa jumlah komputer yang ada sudah mencukupi, 41% responden menyatakan setuju, 25% responden menyatakan ragu-ragu, 26% responden menyatakan tidak setuju, dan 2% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa komputer yang ada di perpustakaan masih belum mencukupi.

m) Fasilitas hotspot cepat dan mudah yaitu fasilitas hotspot yang ada di perpustakaan cepat dan mudah saat digunakan. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 7% responden menyatakan sangat setuju bahwa fasilitas hotspot mudah dan cepat pada saat di gunakan, 48% responden menyatakan setuju, 19% responden menyatakan ragu-ragu, 17% reponden menyatakan tidak setuju, dan 9% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas hotspot yang dada di perpustakaan cepat dan mudah untuk digunakan.

n) Mandiri dalam mencari informasi pada katalog digital yaitu mahasiswa di berikan kebebasan untu mencari iinformasi pada katalog digital secara mandiri. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 8% responden menyatakan sangat setuju bahwa dalam mencari informasi pada katalog digital dilakukan secara mandiri, 76% responden menyatakan setuju, 12% responden menyatakan ragu-ragu, 3% responden menyatakan tidak setuju dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam mencari informasi pada katalog digital, petugas memberikan kebebasan kepada mahasiswa untuk mengaksesnya secara mandiri.

o) Mandiri dalam mencari koleksi buku dll yaitu petugas memberikan kebebasan kepada mahasiswa untuk mencari koleksi buku yang dibutuhkan secara mandiri. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 12% responden menyatakan sangat setuju bahwa dalam mencari koleksi buku dilakukan dengan mandiri, 71% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan ragu-ragu, 3% responden menyatakan tidak setuju, dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam emncari koleksi buku, petugas memberikan kebebasan kepada mahasiswa untuk mencarinya secara mandiri.

3) Sub-variabel *Library as Place* (X_3)

Jenis-jenis media sosial adalah sub-variabel ketiga dari tiga sub-variabel kualitas pelayanan perpustakaan. Sub-variabel ini memiliki yaitu empat indikator yaitu *tangibles*, *utilitarian space*, dan *refuge*. Berdasarkan hasil perhitungan uji frekuensi dengan SPSS *for windows version 22* pada lampiran 6 yang terdapat delapan item pernyataan dari keseluruhan yang berjumlah 31 item pernyataan yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6
Distribusi frekuensi item-item variabel *Library as Place*

No	Item (X_3)	Skor										Mean
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Gedung dan fasilitas	4	4%	11	11%	40	40%	45	45%	0	0%	3,26
2.	Penampilan dan pakaian	1	1%	2	2%	36	36%	55	55%	6	6%	3,63
3.	Desain ruang	4	4%	10	10%	22	22%	59	59%	5	5%	3,51
4.	Tempat belajar terbuka	1	1%	1	1%	17	17%	73	73%	8	8%	3,86
5.	Menumbuhkan daya kreativitas	0	0%	6	6%	31	31%	57	57%	6	6%	3,63
6.	Kenyamanan ruang	3	3%	11	11%	19	19%	61	61%	6	6%	3,56
7.	Ketenangan ruang	1	1%	10	10%	27	27%	56	56%	6	6%	3,56
8.	Kebersihan ruang	0	0%	5	5%	19	19%	68	68%	8	8%	3,79
Mean		2 2%		7 7%		26 26%		59 59%		5 5%		3,55

Library as place yang dimaksud adalah menyangkut tentang ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran mahasiswa. Indikator *Library as place* ini dapat diukur berdasarkan.

- a) Gedung dan fasilitas yaitu perpustakaan harus memiliki gedung dan fasilitas yang memadai. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 0% responden menyatakan sangat setuju bahwa gedung dan fasilitas yang ada di perpustakaan IAIN Jember sudah memadai, 45% responden menyatakan setuju, 40% responden

menyatakan ragu-ragu, 11% menyatakan tidak setuju, dan 4% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa gedung dan fasilitas yang di miliki oleh perpustakaan IAIN Jember belum memadai dan sesuai dengan harapan.

b) Penampilan dan pakaian yaitu petugas perpustakaan dalam berpenampilan dan berpakaian dengan rapi. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 6% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan dalam berpenampilan dan berpakaian sudah rapi, 55% responden menyatakan setuju, 36% responden menyatakan ragu-ragu, 2% responden menyatakan tidak setuju dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan dalam berpakaian dan berpenampilan sudah rapi.

c) Desain ruang yaitu desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi mahasiswa supaya lebih giat dalam belajar. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 5% responden menyatakan sangat setuju bahwa desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi mahasiswa supaya lebih giat dalam belajar, 59% responden menyatakan setuju, 22% responden menyatakan ragu-ragu, 10% responden menyatakan tidak setuju dan 4% responden

menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa desain ruang yang ada di perpustakaan IAIN Jember mampu menginspirasi mahasiswa supaya lebih giat dalam belajar.

d) Tempat belajar terbuka yaitu perpustakaan menerima siapa saja yang datang berkunjung untuk dijadikan tempat belajar terutama pada sivitas akademik. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 8% responden menyatakan sangat setuju bahwa perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi siapa saja terutama sivitas akademik, 73% responden menyatakan setuju, 17% responden menyatakan ragu-ragu, 1% responden menyatakan tidak setuju dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan IAIN Jember terbuka sebagai tempat belajar bagi siapa saja terutama sivitas akademik.

e) Menumbuhkan daya kreativitas yaitu perpustakaan dapat menumbuhkan kreativitas mahasiswa selain bidang akademik. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 6% responden menyatakan sangat setuju bahwa perpustakaan dapat menumbuhkan daya kreativitas, 57% responden menyatakan setuju, 31% responden menyatakan ragu-ragu, 6% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini

menunjukkan bahwa daya kreativitas mahasiswa dapat tumbuh dan berkembang jika berada di perpustakaan.

f) Kenyamanan ruang yaitu ruang perpustakaan yang nyaman dapat mendukung mahasiswa untuk belajar secara mandiri dan kelompok. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 6% responden menyatakan sangat setuju bahwa ruang perpustakaan sudah nyaman dan dapat mendukung mahasiswa untuk belajar mandiri maupun kelompok, 61% responden menyatakan setuju, 19% responden menyatakan ragu-ragu, 11% menyatakan tidak setuju dan 3% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ruang perpustakaan IAIN Jember sudah nyaman dan mendukung mahasiswa untuk belajar secara mandiri maupun kelompok.

g) Ketenangan ruang yaitu ruang perpustakaan yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 6% responden menyatakan sangat setuju bahwa ruang perpustakaan sudah tenang sehingga membantu konsentrasi belajar, 56% responden menyatakan setuju, 27% responden menyatakan ragu-ragu, 10% responden menyatakan tidak setuju dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ruang

perpustakaan IAIN Jember sudah tenang sehingga dapat membantu konsentrasi belajar mahasiswa.

h) Kebersihan ruang yaitu ruang-ruang yang ada di perpustakaan selalu dalam kondisi bersih terutama pada tempat belajar. Berdasarkan dari hasil penelitian yang etrlihat pada tabel di atas terdapat 8% responden menyatakan sangat setuju bahwa ruang perpustakaan selalu dalam kondisi bersih, 68% responden menyatakan setuju, 19% responden menyatakan ragu-ragu, 5% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ruang yang ada di perpustakaan IAIN Jember selalu dalam keadaan bersih.

b. Tingkat kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember.

Dari hasil perhitungan uji frekuensi dengan SPSS *for windows* 22 pada lampiran 8 deskripsi skor kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Deskripsi Data Kepuasan Mahasiswa

No	Nilai	Frekuensi	Prosentase
1	52-61	9	9%
2	62-71	11	11%
3	72-81	23	23%
4	82-91	41	41%
5	92-101	16	16%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar skor nilai kepuasan mahasiswa pada interval 82-91 yaitu dengan frekuensi sebanyak 41 orang (41%) dan nilai skor frekuensi terendah pada interval 52-61 sebanyak 9 orang (9%). Untuk lebih jelasnya mengenai perbandingan distribusi skor nilai sebagai data kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember, dapat di lihat pada lampiran 8. Sedangkan untuk kecenderungan skor nilai kepuasan mahasiswa berdasarkan deskripsi kategori adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Deskripsi Kategori Kepuasan Mahasiswa

Batasan	Frekuensi	Prosentase	Kategori
105-125	0	0%	Sangat tinggi
84-104	49	49%	Tinggi
63-83	41	41%	Sedang
42-62	10	10%	Rendah
21-41	0	0%	Sangat rendah
Total	100	100%	

Berdasarkan di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember dari 100 mahasiswa sebagai sampel, mayoritas berada dalam kategori tinggi (49%) dan berada dalam kategori sedang (41%).

2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah nomer 3 dan 4 dengan penyajian data menggunakan analisis data regresi linier berganda. Berdasarkan persyaratan analisis regresi, maka sebelum pengujian hipotesis perlu dilakukan uji prasyarat

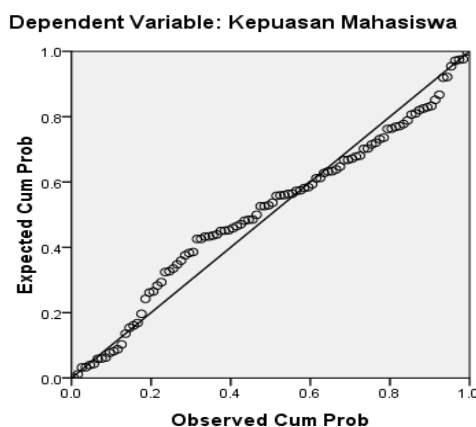
analisis terhadap data hasil penelitian. Analisis uji prasyarat yang perlu dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini merupakan uji prasyarat sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Model regresi memenuhi kenormalan apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS *for windows* 22 pada lampiran 9 dapat diperoleh gambar di bawah ini:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.1
Uji normalitas kualitas pelayanan perpustakaan terhadap
kepuasan mahasiswa

Berdasarkan gambar diperoleh normal *P-P Plots of Regression Standart* bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa

data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi dikatakan sudah terpenuhi.

b. Uji Kolinieritas

Uji kolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Jika terjadi kolerasi maka dinamakan terdapat problem kolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS *for windows 22* diperoleh nilai VIF dan nilai *Tolerance* pada lampiran 9 dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Uji Kolinieritas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.508	1,968
.445	2,246
.742	1,348

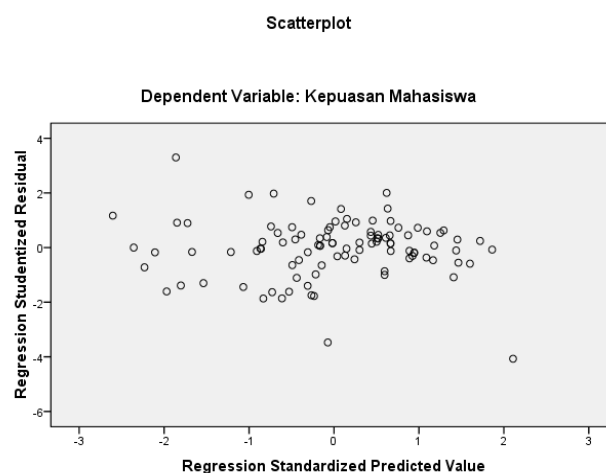
Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai VIF dari semua variabel tersebut $< 10,00$ hal ini berarti tidak terjadi kolinieritas dalam model regresi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi yang kuat antar variabel independen atau tidak terdapat problem kolinieritas pada model regresi yang digunakan pada penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual dari satu pengamatan ke pengamat yang lain. Jika variansi dari residual dari satu pengamat ke pengamat yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Jika variansi berbeda, disebut Heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi bebas dari heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS *for windows* 22 pada lampiran 9 diperoleh *scatterplot* variabel independen terhadap kepuasan mahasiswa seperti yang terlihat pada gambar berikut:



Gambar 4.2
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas, karena tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

d. Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Sesuai dengan kriteria nilai koefisien DW, apabila angka DW diantara 1,65 sampai 2,35 berarti bahwa tidak terjadi autokorelasi. Dari hasil perhitungan dengan SPSS *for windows 22* diperoleh bahwa angka D-W = 1,901, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.776 ^a	.602	.589	7.349	1,901

Dari tabel di atas, angka D-W = 1,901, angka tersebut terletak diantara 1,65 sampai 2,35. Maka senagai dasar pengambilan keputusan dalam uji *Durbin Watson* dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau regresi bebas dari problem autokorelasi.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu untuk menguji hipotesis 1 dan hipotesis 2. Nilai-nilai yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada

responden dianalisis secara statistik guna menguji hipotesis yang diajukan.

1. H_{a1} Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place* secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

H₀₁ Tidak Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place* secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

2. H_{a2} Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place* secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

H₀₂ Tidak Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place* secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember tahun.

Untuk mengetahui hasil rekapitulasi regresi linier berganda pada lampiran 9 antara variabel bebas kualitas pelayanan perpustakaan dalam dimensi (X_1 , X_2 , dan X_3) dengan variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Berganda Pertama

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Koefisien Regresi b	t hitung	t tabel	r^2	Sig.	Keputusan (H_{a2})
Affect of service	Kepuasan mahasiswa	0,642	2,232	1,984	0,386	0,028	Diterima
Information control	Kepuasan mahasiswa	0,657	4,822	1,984	0,532	0,000	Diterima
Library as place	Kepuasan mahasiswa	0,505	3,265	1,984	0,311	0,002	Diterima
Konstanta = 13,270 F hitung = 48,325 F tabel = 2,70 Sig F = 0,000 R Square = 0,602 α = 0,05							

Dari analisis di atas diketahui bahwa $F_{hitung} = 48,325 >$ dari $F_{tabel} = 2,70$ pada taraf nyata = 0,05. Atau nilai sig. F= 0,000 lebih kecil dari taraf nyata = 0,05. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa hipotesis alternatif 1 (H_{a1}) yang menyatakan “Terdapat pengaruh yang signifikan variabel-variabel kualitas pelayanan perpustakaan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember” diterima.

Hasil pada tabel di atas juga menjawab hipotesis alternatif 2 (H_{a2}). Dengan uji statistik t yang akan diketahui apakah variabel-variabel

kualitas pelayanan perpustakaan secara individu berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember.

Penjelasan dari hasil uji t sebagai berikut:

- a. Variabel *Affect of Service* (X_1), diketahui $t_{hitung} = 2,232 > t_{tabel} = 1,984$ pada taraf nyata 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *affect of service* secara individu berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember.
- b. Variabel *Information Control* (X_2), diketahui $t_{hitung} = 4,822 > t_{tabel} = 1,984$ pada taraf nyata 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *information control* secara individu berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember.
- c. Variabel *Library as Place* (X_3), diketahui $t_{hitung} = 3,265 > t_{tabel} = 1,984$ pada taraf nyata 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *information control* secara individu berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember.

Karena tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel yang signifikan berarti pendugaan terhadap variabel Y dengan persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Hasil pengujian signifikan baik secara individual maupun secara bersama-sama memberikan nilai yang baik. Dari hasil uji signifikansi secara keseluruhan (uji F) dapat disimpulkan bahwa *affect of service*, *information control* dan *library as place* secara bersama-sama

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember dengan tingkat kepercayaan 95%.

Secara individual variabel *affect of service*, *information control* dan *library as place* telah lolos uji t, berarti secara individual ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

Sehingga hasil estimasi dari pengaruh variabel *affect of service*, *information control* dan *library as place* dapat di nyatakan sebagai berikut:

$$Y = 13,270 + 0,642 X_1 + 0,657 X_2 + 0,505 X_3$$

Koefisien regresi untuk variable *affect of service* (X_1) adalah sebesar 0,642. Hal ini dapat diartikan bahwa jika variabel bebas X_1 berubah satu satuan maka variabel Y akan berubah sebesar 0,642 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya. Konstan artinya jika input *affect of service* ditambah satu nilai maka akan menaikkan kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember sebesar 64,2%. Sedangkan koefisien determinasi parsial (r^2) dari variabel X_1 adalah 0,386 atau 38,6% yang berarti bahwa sumbangan dari variabel X_1 terhadap naik turunnya variabel Y adalah 38,6% dimana variabel-variabel lainnya konstan.

Koefisien regresi untuk variabel *information control* (X_2) adalah sebesar 0,567. Hal ini dapat diartikan bahwa jika variabel bebas X_2 berubah sebesar satu satuan maka variabel Y akan berubah sebesar 0,567 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya. Konstan artinya jika input *information control* ditambah satu nilai maka akan menaikkan kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember sebesar 56,7%. Sedangkan

koefisien determinasi parsial (r^2) dari variabel X_2 adalah 0,532 atau 53,2% yang berarti bahwa sumbangan variabel X_2 terhadap naik turunnya variabel Y adalah 53,2% dimana variabel-variabel bebas lainnya konstan.

Koefisien regresi untuk variabel *library as place* (X_3) adalah sebesar 0,505. Hal ini dapat diartikan bahwa jika variabel bebas X_3 berubah sebesar satu satuan maka variabel Y akan berubah sebesar 0,505 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya. Konstan artinya jika input *library as place* ditambah satu nilai maka akan menaikkan kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember sebesar 50,5%. Sedangkan koefisien determinasi parsial (r^2) dari variabel X_3 adalah 0,311 atau 31,1% yang berarti bahwa sumbangan variabel X_3 terhadap naik turunnya variabel Y adalah 31,1% dimana variabel-variabel bebas lainnya konstan.

Secara serentak diketahui bahwa koefisien determinasi kualitas pelayanan perpustakaan adalah sebesar 0,602 yang berarti bahwa pelayanan perpustakaan terhadap naik turunnya variabel Y adalah 60,2%. Dengan kata lain dapat dijelaskan bahwa 60,2% variasi naik turunnya nilai kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember bisa diprediksi oleh variabel *affect of service, information control* dan *library as place*.

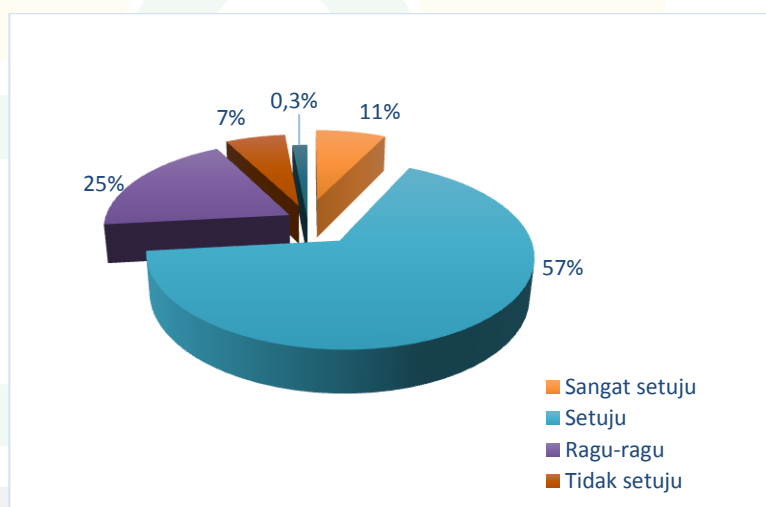
D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan di Perpustakaan IAIN Jember adalah untuk mengetahui bagaimanakah persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan di Perpustakaan IAIN Jember, bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember, apakah kualitas pelayanan

perpustakaan yang meliputi variabel *affect of service*, *information control*, dan *library as place* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember, dan apakah kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi variabel *affect of service*, *information control*, dan *library as place* berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember, akan diuraikan sebagai berikut:

1. Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan IAIN Jember.

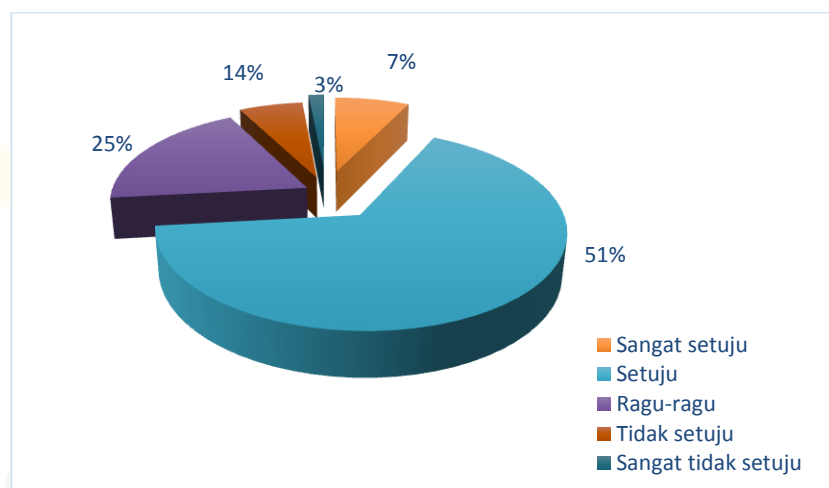
Setelah dilakukan uji frekuensi nilai rata-rata (mean) dan perhitungan prosentase dengan bantuan SPSS *for windows 2*, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.3
Presepsi Mahasiswa Tentang Variabel *Affect of service*

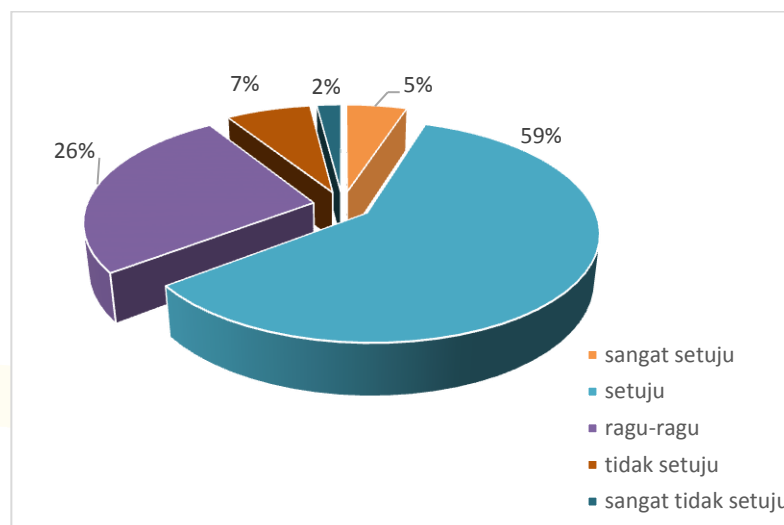
persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan IAIN Jember yang berkaitan dengan *affect of service* (kinerja dan pelayanan petugas) yang menjawab sangat setuju sebesar

(11%), menjawab setuju (57%), menjawab ragu-ragu (25%), menjawab tidak setuju (7%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebesar (0,3%) dengan nilai rata-ratanya adalah 3,72 dengan interpretasi cukup tinggi.



Gambar 4.4
Persepsi Mahasiswa Terhadap Variabel *Information Control*

Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan IAIN Jember yang berkaitan dengan *information control* (kualitas informasi dan akses informasi) yang menjawab sangat setuju sebesar (7%), yang menjawab setuju sebesar (51%), yang menjawab ragu-ragu sebesar (25%), yang menjawab tidak setuju sebesar (14%) dan yang menjawab sangat tidak setuju sebesar (3%) dengan nilai rata-ratanya adalah 3,49 dalam interpretasi cukup tinggi.



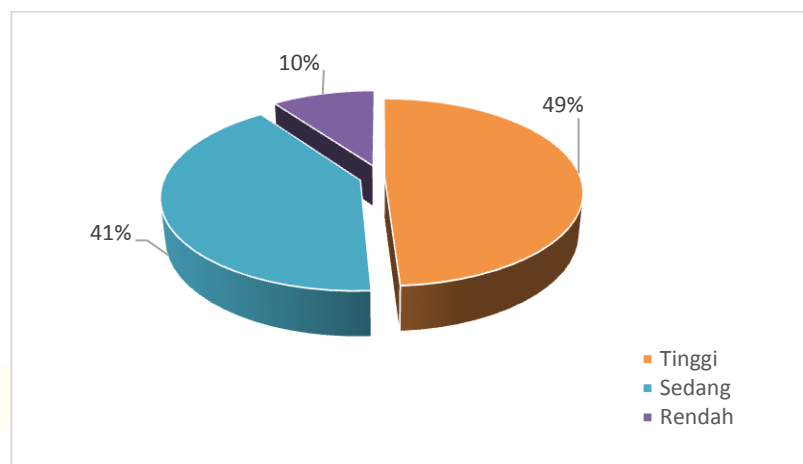
Gambar 4.5

Persepsi Mahasiswa Tentang Variabel *Library as Place*

Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan IAIN Jember yang berkaitan dengan *library as place* (sarana perpustakaan) yang menjawab sangat setuju sebesar (5%), yang menjawab setuju sebesar (59%), yang menjawab ragu-ragu sebesar (26%), yang menjawab tidak setuju sebesar (7%) dan yang menjawab sangat tidak setuju sebesar (2%) dengan nilai rata-ratanya adalah 3,55 dalam interpretasi cukup tinggi.

2. Tingkat kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

Data hasil kepuasan mahasiswa didapat dari hasil angket yang diberikan dengan 24 item pernyataan. Adapun hasil angket kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Gambar 4.6
Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Dari diagram tersebut, diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa dengan kategori tinggi sebesar 49%, kategori sedang sebesar 41%, dan kategori rendah sebesar 10%.

Salah satu faktor yang menyebabkan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi yaitu dilihat dari beberapa faktor antara lain dari segi pelayanan dan tempat yang diberikan sudah sesuai dengan harapan. Responden dalam penelitian ini merasakan bahwa pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan harapan. Begitupun dengan tempat dan suasana yang sudah ada dan tersedia sudah sesuai harapan. Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasat mata maupun tak kasat mata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung

pemanfaatan jasa layanan yang disediakan.⁸⁴ Terpenuhinya atau bahkan lebihnya persepsi dan harapan dapat mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap kualitas pelayanan. Jika dilihat dari faktor pelayanan, dan tempat yang diterima dan digunakan sudah efektif dan efisien. Sehingga hal ini membuat tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan tinggi.

3. Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

Di dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan perpustakaan meliputi dimensi *affect of service*, *information control* dan *library as place* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. Setelah dilakukan uji analisis regresi linier berganda dengan uji statistik F terbukti bahwa hipotesis 1 (H_{a1}) diterima sehingga dapat diketahui bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control* dan *library as place* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

Melalui hasil perhitungan SPSS *for windows version 22* diperoleh nilai F_{hitung} sebesar = 48,628 lebih besar dari F_{tabel} sebesar =

⁸⁴ Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, 17.

2,70 dengan nilai sig. sebesar = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat signifikan kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterima oleh mahasiswa. Kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 60,2%. Sedangkan sisanya sebesar 39,8% dipengaruhi oleh dimensi lain diluar penelitian ini.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* secara bersama-sama berpengaruh terhadap naik turunnya kepuasan mahasiswa. Apabila hal tersebut tinggi maka kepuasan mahasiswa akan tinggi, begitupun sebaliknya.

Temuan ini sangat sesuai dengan penelitiannya Andi Pandita di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar. Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dengan persentase sebesar 79,16%. Begitupun dengan hasil penelitian dari Dian Rizky Astuti di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh antara variabel kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa dengan persentase yang diperoleh sebesar 61,4%. Hal ini dapat dijadikan peluang bagi penyedia layanan untuk selalu memperhatikan beberapa aspek seperti *affect of service*, *information control*, dan *library as place*, karena menurut Rangkuti yang dikutip oleh Saifuddin dan Sunarsih menyatakan bahwa kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang di rasakan, dan jasa yang diharapkan.⁸⁵

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan membandingkan antara layanan yang sudah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan. Gerson menyebutkan dalam bukunya yang dikutip oleh Rahayuningsih bahwa salah satu cara untuk mengembangkan sistem pelayanan pelanggan adalah dengan mengembangkan standar kinerja pelayanan pelanggan. Penetapan standar tersebut pada perpustakaan tentu memiliki maksud tidak lain adalah agar perpustakaan melakukan manajemen yang baik sehingga kualitas layanan dapat dipertahankan dan kepuasan pemustaka dapat tercapai.⁸⁶

4. Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

Di dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* secara individu

⁸⁵ Saifuddin dan Sunarsih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta," *Az-Zarqa'*, Vol.8, No.2 (Desember, 2016): 181.

⁸⁶ Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, 7.

terhadap kepuasan mahasiswa. Setelah dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda hasil yang didapatkan yaitu terdapat dua variabel berpengaruh dan satu variabel tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember. Hal ini dapat dilihat dari hasil t_{hitung} dari masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Pengaruh *affect of service* terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

Dari hasil uji statistik t diperoleh t_{hitung} sebesar = 2,229 lebih besar dari t_{tabel} = 1,984 dengan sig. sebesar = 0,028 lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa secara parsial variabel *affect of service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

Pada variabel *affect of service* terdiri *emphaty*, *responsive*, *assurance*, *reliability* dengan delapan item pertanyaan dan empat sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada *reliability* (pelayanan sesuai dengan jam yang ditetapkan) yang berarti bahwa petugas perpustakaan dalam melayani sesuai dengan jam yang ditetapkan, dengan item pernyataan nomor delapan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas perpustakaan melayani mahasiswa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator *responsive* (cepat dan tanggap) yang berarti bahwa dalam menangani keluhan dengan cepat dan tanggap,

dengan item pernyataan nomor tiga. Hal tersebut mengindikasikan bahwa proses dalam menangani keluhan yang dirasakan mahasiswa kurang cepat dan tanggap.

- b. Pengaruh *information control* terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

Dari hasil uji statistik t di peroleh t_{hitung} sebesar = 4,830 lebih besar dari $t_{tabel} = 1,984$ dengan sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa secara parsial variabel *information control* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember. Hal ini tersebut menunjukkan bahwa variabel *information control* berpengaruh terhadap naik turunnya kepuasan mahasiswa.

Pada variabel *information control* yang terdiri dari *scope of content*, *convenience*, *ease of navigation*, *timeliness*, *equipment*, *self reliance* dengan 15 pernyataan dan lima sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada *self reliance* (kemandirian) yang berarti bahwa petugas perpustakaan memberikan kebebasan dalam mencari koleksi dengan item pernyataan nomor 23. Hal tersebut mengindikasikan bahwa para petugas perpustakaan memberikan kebebasan kepada mahasiswa dalam mencari koleksi secara mandiri. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator *scope of content* (jumlah buku mencukupi), dengan item pernyataan 11. Hal tersebut

mengindikasikan bahwa koleksi buku yang ada di perpustakaan masih belum mencukupi secara keseluruhan.

- c. Pengaruh *library as place* terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

Dari hasil uji statistik t di peroleh t_{hitung} sebesar = 3,253 lebih besar dari $t_{tabel} = 1,984$ dengan sig. sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa secara parsial variabel *library as place* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember. Hal ini tersebut menunjukkan bahwa variabel *library as place* berpengaruh terhadap naik turunnya kepuasan mahasiswa.

Pada variabel *library as place* yang terdiri dari *tangibles*, *utilitarian space*, *refuge* dengan delapan pernyataan dan tiga sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada *tangibles* (penampilan dan pakaian) yang berarti bahwa petugas perpustakaan rapi dan sopan dalam berpakaian dengan item pernyataan nomor 25. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas perpustakaan dalam berpenampilan dan berpakaian sudah rapi dan sopan. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator *equipment* (jumlah komputer mencukupi), dengan item pernyataan nomor 20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa komputer yang ada di perpustakaan masih belum mencukupi secara keseluruhan.

Dari hasil diatas, dapat diketahui bahwa semua dimensi secara individu berpengaruh kepada naik turunnya kepuasan mahasiswa yaitu dimensi *affect of service*, *information control* dan *library as place*. Hal tersebut memberikan bukti yang empiris bahwa *library as place* (fasilitas) menentukan kepuasan pengguna, hasil tersebut sesuai yang diungkapkan oleh Arikunto yang dikutip oleh Adhitomo dan Risfandi menyatakan bahwa "Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu".⁸⁷ Oleh karena itu fasilitas merupakan salah satu hal yang penting untuk memberikan kepuasan kepada pengguna (mahasiswa), karena fasilitas yang cukup dan memenuhi kebutuhan dapat melancarkan serta memudahkan pengguna (mahasiswa).

Temuan ini sangat sesuai dengan hasil penelitian Adhitomo dan risfandi di Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Dimana hasilnya menyatakan bahwa *library as place* (fasilitas) diperoleh t_{hitung} sebesar 1.745 dengan probalitas sebesar 0,084 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *library as place* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.⁸⁸

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka seperti yang dikutip oleh Rahayuningsih di dalam

⁸⁷ Adhitomo Wirawan & Risfandi, "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam", *journal of Applied Bussiness Administration*, Vol.2, No.1, (Maret:2018), 26.

⁸⁸ Adhitomo Wirawan & Risfandi, 25.

bukunya Achmad bahwa Iriyanti menyatakan setiap keluhan pengunjung perpustakaan segera mendapatkan respon dan tidak lanjut, serta informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku atau dalam bentuk koleksi yang lain harus akurat, jelas, *reliable*, dan tidak diragukan lagi.⁸⁹

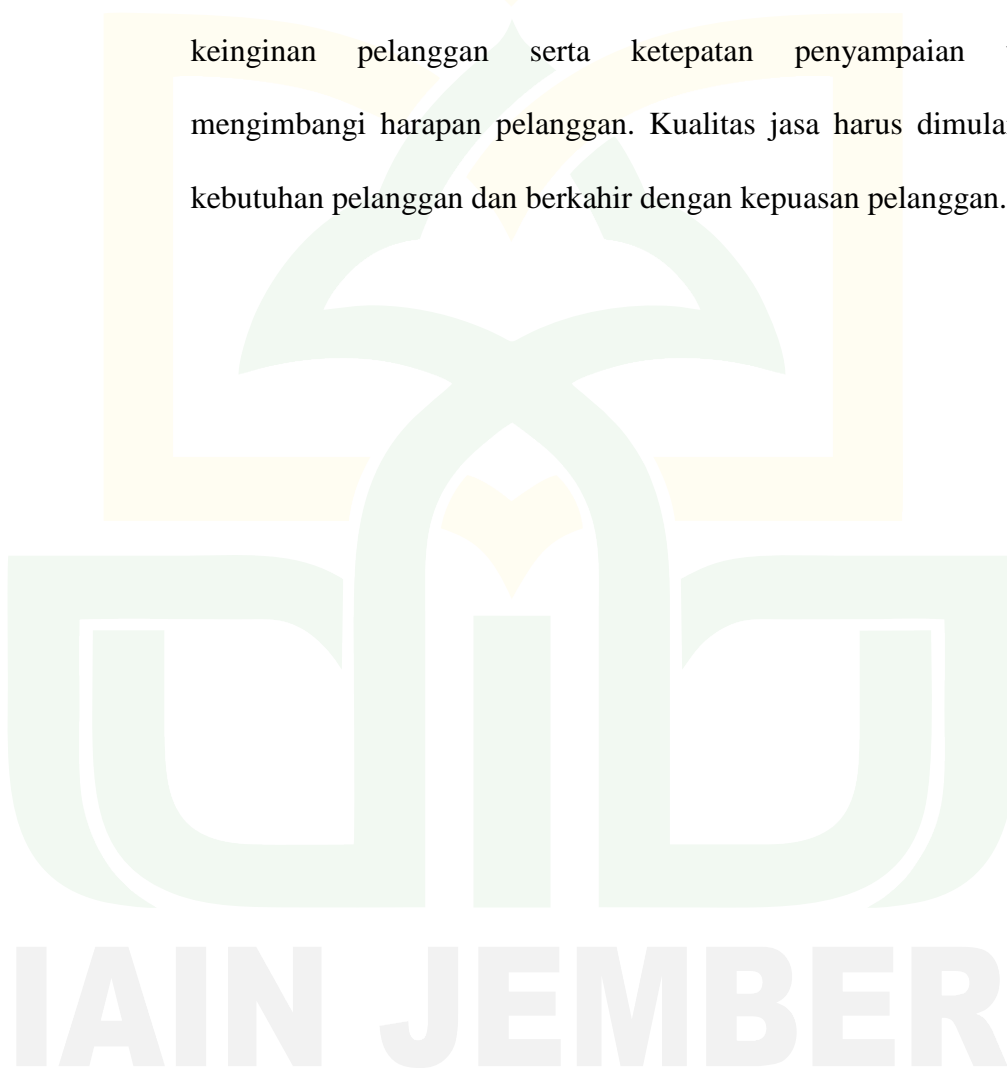
Temuan ini sangat sesuai dengan hasil penelitian Adhitomo dan Risfandi di Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Dimana hasilnya menyatakan bahwa *information control* (kualitas informasi) diperoleh t_{hitung} sebesar 2.224 dengan probabilitas sebesar 0,028 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *information control* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dan hasil dari *affcet of service* (kinerja pustakawan) diperoleh t_{hitung} 2.661 dengan probabilitas 0.009 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *affect of service* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa⁹⁰

Berdasarkan uraian di atas, faktor yang dapat mempengaruhi naik turunnya kepuasan yaitu dimensi *affect of service*, *information control* dan *library as place* yang mana dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan mahasiswa harus mudah dipahami, penyediaan informasi harus berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan, begitupun dengan tempat dan suasana harus mendukung,

⁸⁹ Rahayuningsih, *mengukur kepuasan pemustaka*, 16.

⁹⁰ Adhitomo Wirawan & Risfandi, "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam", 25.

karena perpustakaan merupakan salah satu tempat untuk mencari ide, dan mengembangkan wawasan serta pengetahuan. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler yang dikutip oleh Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah didalam bukunya bahwa pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan.⁹¹



⁹¹ Didin Fatihuddi & Anang Firmansyah "Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan" (Yogyakarta: Deepublish,2019), 29.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berkenaan dengan “pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dapat disimpulkan bahwa dari tiga puluh satu item pernyataan yang diajukan kepada mereka, persepsi tentang pelayanan pada dimensi *affect of service* yang terdiri dari delapan item pernyataan diperoleh rata-rata 3,72 yang termasuk dalam kategori cukup tinggi, pada dimensi *information control* yang terdiri dari 15 item pernyataan diperoleh 3,49 yang termasuk dalam kategori cukup tinggi dan pada dimensi *library as place* yang terdiri dari 8 item pernyataan diperoleh 3,55 yang termasuk kategori cukup tinggi.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember berada pada kategori tinggi yakni sebesar 49%, berada pada kategori sedang yakni sebesar 41% dan pada kategori rendah yakni 10%.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan yang meliputi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai $F_{hitung} = 48,268$ yang lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 2,70$ ($48,628 > 2,70$). Dari hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa pelayanan perpustakaan yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 60,2%.

4. Dari hasil analisis regresi parsial bahwa kualitas pelayanan perpustakaan yang terdiri dari variabel *affect of service*, *information control* dan *library as place* berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran-saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada pihak perpustakaan IAIN Jember supaya lebih memperhatikan kembali dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan terutama yang mencakup dalam tiga dimensi yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*.
2. Sebaiknya sarana, tempat, yang ada di perpustakaan diperbaiki dan ditata, supaya lebih tertata rapi dan bahan koleksi yang ada diperbarui dan dilengkapi lagi sehingga bisa dijadikan referensi bagi mahasiswa yang hendak melakukan penulisan karya tulis ilmiah.
3. Menyediakan tempat bagi mahasiswa untuk mengungkapkan keluhan dan saran, sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan sehingga bisa menjadi acuan untuk perbaikan kedepannya.

4. Bagi peneliti yang akan datang, diharapkan untuk tidak hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa saja, melainkan dari segala aspek yang ada di Perpustakaan seperti dari pengadaan bahan koleksi, pengklasifikasian bahan koleksi, dan lain sebagainya. Jika akan meneliti tentang kepuasan mahasiswa diharapkan untuk mencari variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Astuti, Dian Rizky. "pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta." Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.
- Asadi, Revita Nur. "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara" Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2018.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Darmono. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT. Grasindo, 2001.
- Fariyah, Umi. "Model Berstruktur Prestasi Kerja Guru Di Trenggalek Jawa Timur Indonesia" Disertasi, Universitas Malaya, 2012.
- Fatihuddi, Didin dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM, 2018.
- Gunawan, Imam. *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- KBBI. 25 Januari 2020. www.KamusBahasaIndonesia.org.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah*. Bandung: Mikhraj Khazanah Ilmu, 2016.
- Kurnia, Marlina dan Suwiknyo, "Kepuasan Konsumen: Faktor-faktor yang Mempengaruhi", *Jurnal Balance*, Vol. XV, No. 1 (Januari 2018): 111-121.
- Mashuri, Ilham. *Mengelola Perpustakaan Sekolah Problem dan Solusinya*. Yogyakarta: Naila Pustaka, 2012.

- Nasrullah. "Kepuasan Siswa terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran." *skripsi*, Fakultas Adab Humaniora, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta. 2010.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Pandita, Andi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar*. Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2017.
- Pawit, M. Yusup. *Ilmu informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Profil Perpustakaan. 13 Juni 2020. lib.iain-jember.ac.id.
- Rahayuningsih, F. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- . *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Saifuddin dan Sunarsih. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta." *Az-Zarqa'*, Vol.8, No.2 (Desember, 2016): 178-217.
- Sekretariat Negara RI. Undang-undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 tentang Pelayanan Perpustakaan.
- Setyaningsih, Kris dan Rumiati. "Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang," *Jurnal of Islamic Education Management*, Vol. 2, No. 2 (Desember, 2016): 52-67.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Prenada Media Group, 2013.
- Subana, dkk. *Statistik Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Sunardi dan Sri Handayani. "Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, (januari, 2014) : 84-99.
- Suwarno, Wiji *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember Press, 2019).
- Tjiptono, Fandi. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- . *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Trihendradi, Cornelius. *Kupas Tuntas Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Wirawan, Adhitomo dan Risfandi. "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam " *jurnal of Applied Bussiness Administration*, Vol.2, No.1, (Maret, 2018) : 20-28.
- Yusuf , Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Grup, 2014.
- Zain, Sumarno. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga, 1978.

IAIN JEMBER

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khoirun Nisa'
NIM : T20163039
Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam/Kependidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember**" ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 10 Juli 2020
Saya yang menyatakan



Khoirun Nisa'
NIM. T20163039

Lampiran 1

MATRIKS

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode	Rumusan Masalah
Kualitas Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember	Kualitas Pelayanan perpustakaan	<p>a. <i>Affect of service</i></p> <p>b. <i>Information Control</i></p> <p>c. <i>Library as Place</i></p>	<p>a. <i>Assurance</i></p> <p>b. <i>Empathy</i></p> <p>c. <i>Responsiveness</i></p> <p>d. <i>Reliability</i></p> <p>a. <i>Scope of content</i></p> <p>b. <i>Ease of navigation</i></p> <p>c. <i>Timeliness</i></p> <p>d. <i>Equipment</i></p> <p>e. <i>Convenience</i></p> <p>f. <i>Self reliance</i></p> <p>a. <i>Physical facilities</i></p> <p>b. <i>Utilitarian space refuge</i></p>	Seluruh mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan	Menggunakan metode kuantitatif, populasinya yaitu seluruh mahasiswa yang ada di IAIN Jember, sampel yang digunakan yaitu teknik sampling insidental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimanakah persepsi mahasiswa tentang Kualitas pelayanan Perpustakaan di Institut Agama Islam Negeri Jember? 2. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Jember? 3. Apakah Kualitas pelayanan Perpustakaan yang meliputi dimensi <i>Affect of Service</i>, <i>Information Control</i>, dan <i>Library as Place</i> berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri Jember? 4. Apakah Kualitas
	Kepuasan Mahasiswa	<p>a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan</p> <p>b. Dimensi kepuasan pelanggan</p>	<p>a. Mengukur tingkat kepuasan terhadap produk/jasa perusahaan bersangkutan</p> <p>b. Menilai tingkat kepuasan terhadap jasa/produk para pesaing</p> <p>a. Menilai kepuasan pelanggan berdasarkan kecepatan, fasilitas atau keramahan</p>			

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode	Rumusan Masalah
			<p>staf pelayanan</p> <p>b. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kepuasan pelanggan</p> <p>c. Menilai produk</p> <p>d. Menentukan dimensi-dimensi yang paling penting dalam kepuasan pelanggan</p>			<p>Pelayanan Perpustakaan yang meliputi dimensi <i>Affect of Service, Information Control, dan Library as Place</i> berpengaruh secara individu terhadap kepuasan mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri Jember?</p>
		c. Konfirmasi Harapan	a. Kesesuaian antara harapan terhadap atribut/dimensi			
		d. Niat Beli Ulang	a. Menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja ulang atau menggunakan jasa perusahaan lagi			
		e. Kesiediaan untuk merekomendasi	a. Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan			
		f. Ketidak puasan pelanggan	a. Layanan terhadap pengembalian produk			

Lampiran 2

ANGKET UJI COBA PENELITIAN

KUISIONER KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN IAIN JEMBER

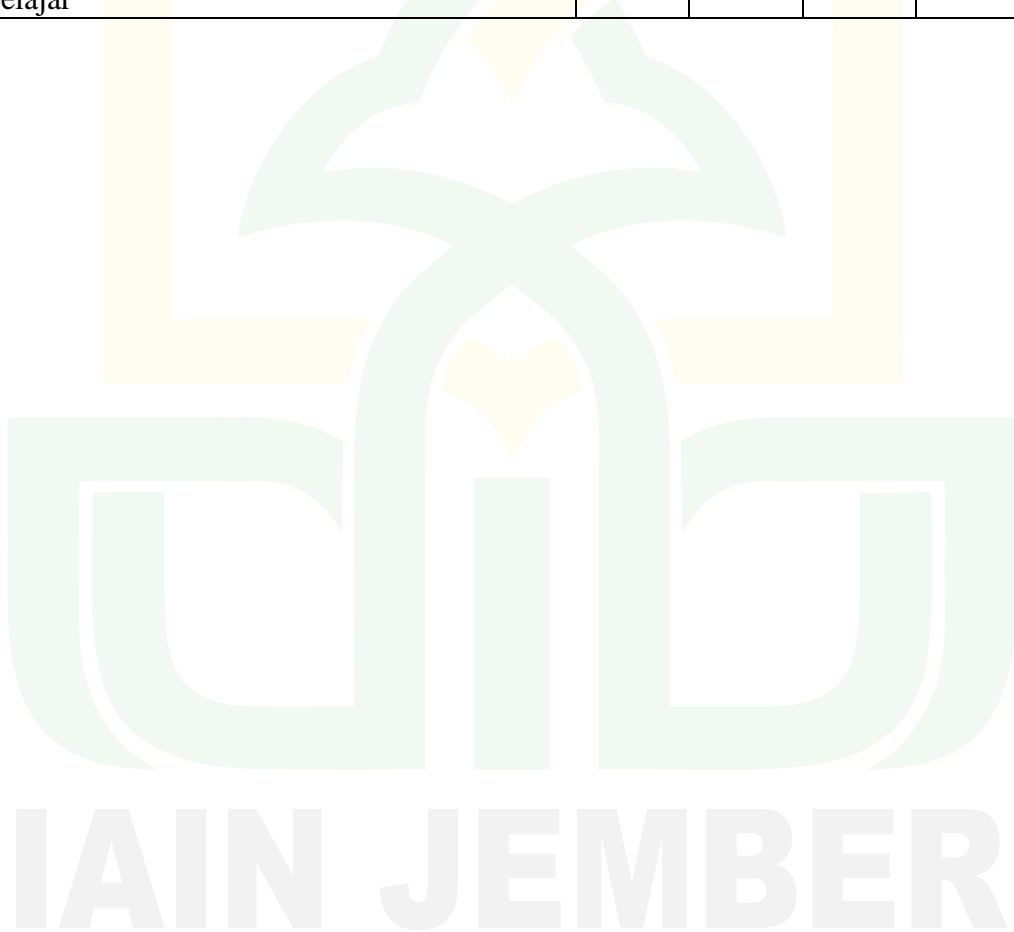
IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
NIM :
Prodi :

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas perpustakaan IAIN Jember memahami kebutuhan saya di perpustakaan					
2.	Petugas perpustakaan IAIN Jember memiliki rasa peduli ketika saya mendapatkan kesulitan dalam mencari informasi					
3.	Petugas perpustakaan IAIN Jember cepat dan tanggap dalam menangani keluhan					
4.	Petugas perpustakaan IAIN Jember membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi					
5.	Petugas perpustakaan IAIN Jember sopan saat melayani pemustaka					
6.	Petugas perpustakaan IAIN Jember ramah saat melayani pemustaka					
7.	Petugas perpustakaan menepati janji apabila menjanjikan layanan kepada saya					
8.	Petugas perpustakaan IAIN Jember melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan					
9.	Judul (buku dan jurnal) yang tercetak sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya					
10.	Judul (buku dan jurnal) elektronik yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya					
11.	Jumlah eksemplar buku yang tercetak di perpustakaan IAIN Jember sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan belajar pada					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
	prodi saya					
12.	Jumlah eksemplar buku yang di perpustakaan IAIN Jember dapat dipinjam dan sudah mencukupi					
13.	Buku dan jurnal yang ada di perpustakaan IAIN Jember sudah tercetak dan tersedia dengan versi terbaru					
14.	Saya merasa nyaman dengan adanya layanna informasi perpustakaan secara online (OPAC) yang ada di perpustakaan IAIN Jember sehingga tidak perlu pergi ke perpustakaan.					
15.	Petunjuk yang digunakan dalam penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan IAIN Jember sudah jelas					
16.	Katalog digital yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember dapat digunakan dengan sangat mudah untuk mencari informasi					
17.	Sangat mudah untuk menemukan koleksi (buku, majalah/jurnal, terbitan berkala, CD) pada jajaran rak yang ada di perpustakaan IAIN Jember					
18.	Ketepatan data pada katalog digital dengan koleksi di jajaran rak sudah sesuai					
19.	Susunan koleksi di perpustakaan IAIN Jember rak sudah teratur					
20.	Jumlah komputer penelusuran di perpustakaan IAIN Jember sudah mencukupi.					
21.	Fasilitas hotspot yang ada di perpustakaan IAIN Jember membuat saya mudah dan cepat dalam mengakses informasi.					
22.	Dalam mencari informasi pada katalog digital bisa dilakukan secara mandiri					
23.	Dalam mencari koleksi pada jajaran rak bisa dilakukan secara mandiri					
24.	Perpustakaan IAIN Jember memiliki gedung dan fasilitas yang memadai					
25.	Petugas perpustakaan IAIN Jember berpenampilan dan berpakaian rapi					
26.	Desain ruang perpustakaan IAIN Jember mampu menginspirasi saya untuk belajar lebih giat					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
27.	Perpustakaan IAIN Jember terbuka sebagai tempat belajar bagi sivitas akademik					
28.	Perpustakaan IAIN Jember dapat menumbuhkan daya kreativitas mahasiswa.					
29.	Ruang perpustakaan IAIN Jember sangat nyaman sehingga mendukung saya untuk belajar secara mandiri dan kelompok					
30.	Perpustakaan IAIN Jember merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya					
31.	Perpustakaan IAIN Jember selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar					



ANGKET UJI COBA PENELITIAN

KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN IAIN JEMBER

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
NIM :
Prodi :

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya puas dengan refrensi (buku, jurnal, CD, dll) yang ada di perpustakaan IAIN Jember					
2.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember					
3.	Saya puas dengan refrensi (buku, jurnal, CD, dll) yang ada di perpustakaan Daerah Kab. Jember					
4.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan Daerah Kab. Jember					
5.	Saya puas dengan kecepatan petugas IAIN Jember dalam melayani					
6.	Saya puas dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember					
7.	Saya puas dengan sikap/keramahan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember					
8.	Saya puas terhadap keterampilan petugas pperpustakaan IAIN Jember dalam melakukan pelayanan					
9.	Saya puas terhadap ketanggapan petugas perpustakaan IAIN Jember dalam melayani					
10.	Saya puas dengan jumlah refrensi (buku, jurnal, CD, dll) yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember					
11.	saya puas dengan kelengkapan refrensi yang sesuai dengan prodi saya					
12.	Saya puas dengan kualitas refrensi yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember					
13.	Saya puas dengan tata letak rak buku yang ada di perpustakaan IAIN Jember					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
14.	Saya puas dengan suasana/kenyamanan yang ada di perpustakaan IAIN Jember					
15.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember sesuai dengan harapan saya					
16.	Keramahan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan harapan saya					
17.	Kebersihan yang ada di perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan harapan saya					
18.	Kenyamanan tempat dan suasana yang ada di perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan harapan saya					
19.	Kelengkapan refrensi yang ada di perpustakaan membuat saya kembali untuk berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember					
20.	Pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga membuat saya ingin kembali berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember					
21.	Dengan fasilitas yang ada, saya merekomendasikan kepada teman saya untuk berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember					
22.	Dengan kelengkapan refrensi yang tersedia, saya merekomendasikan kepada teman saya untuk berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember					
23.	Saya tidak puas dengan pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) buku yang ada di perpustakaan IAIN Jember					
24.	Saya tidak puas dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember					
25.	Saya tidak puas dengan suasana yang ada di perpustakaan IAIN Jember					

ANGKET PENELITIAN

KUISIONER KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN IAIN JEMBER

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
NIM :
Prodi :

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas perpustakaan IAIN Jember memahami kebutuhan saya di perpustakaan					
2.	Petugas perpustakaan IAIN Jember memiliki rasa peduli ketika saya mendapatkan kesulitan dalam mencari informasi					
3.	Petugas perpustakaan IAIN Jember cepat dan tanggap dalam menangani keluhan					
4.	Petugas perpustakaan IAIN Jember membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi					
5.	Petugas perpustakaan IAIN Jember sopan saat melayani pemustaka					
6.	Petugas perpustakaan IAIN Jember ramah saat melayani pemustaka					
7.	Petugas perpustakaan menepati janji apabila menjanjikan layanan kepada saya					
8.	Petugas perpustakaan IAIN Jember melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan					
9.	Judul (buku dan jurnal) yang tercetak sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya					
10.	Judul (buku dan jurnal) elektronik yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya					
11.	Jumlah eksemplar buku yang tercetak di perpustakaan IAIN Jember sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan belajar pada prodi saya					
12.	Jumlah eksemplar buku yang di perpustakaan IAIN Jember dapat dipinjam dan sudah mencukupi					
13.	Buku dan jurnal yang ada di perpustakaan IAIN Jember sudah tercetak dan tersedia					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
	dengan versi terbaru					
14.	Saya merasa nyaman dengan adanya layanna informasi perpustakaan secara online (OPAC) yang ada di perpustakaan IAIN Jember sehingga tidak perlu pergi ke perpustakaan.					
15.	Petunjuk yang digunakan dalam penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan IAIN Jember sudah jelas					
16.	Katalog digital yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember dapat digunakan dengan sangat mudah untuk mencari informasi					
17.	Sangat mudah untuk menemukan koleksi (buku, majalah/jurnal, terbitan berkala, CD) pada jajaran rak yang ada di perpustakaan IAIN Jember					
18.	Ketepatan data pada katalog digital dengan koleksi di jajaran rak sudah sesuai					
19.	Susunan koleksi di perpustakaan IAIN Jember rak sudah teratur					
20.	Jumlah komputer penelusuran di perpustakaan IAIN Jember sudah mencukupi.					
21.	Fasilitas hotspot yang ada di perpustakaan IAIN Jember membuat saya mudah dan cepat dalam mengakses informasi.					
22.	Dalam mencari informasi pada katalog digital bisa dilakukan secara mandiri					
23.	Dalam mencari koleksi pada jajaran rak bisa dilakukan secara mandiri					
24.	Perpustakaan IAIN Jember memiliki gedung dan fasilitas yang memadai					
25.	Petugas perpustakaan IAIN Jember berpenampilan dan berpakaian rapi					
26.	Desain ruang perpustakaan IAIN Jember mampu menginspirasi saya untuk belajar lebih giat					
27.	Perpustakaan IAIN Jember terbuka sebagai tempat belajar bagi sivitas akademik					
28.	Perpustakaan IAIN Jember dapat menumbuhkan daya kreativitas mahasiswa.					
29.	Ruang perpustakaan IAIN Jember sangat nyaman sehingga mendukung saya untuk belajar secara mandiri dan kelompok					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
30.	Perpustakaan IAIN Jember merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya					
31.	Perpustakaan IAIN Jember selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar					



ANGKET PENELITIAN

KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA DIPERPUSTAKAAN IAIN JEMBER

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
NIM :
Prodi :

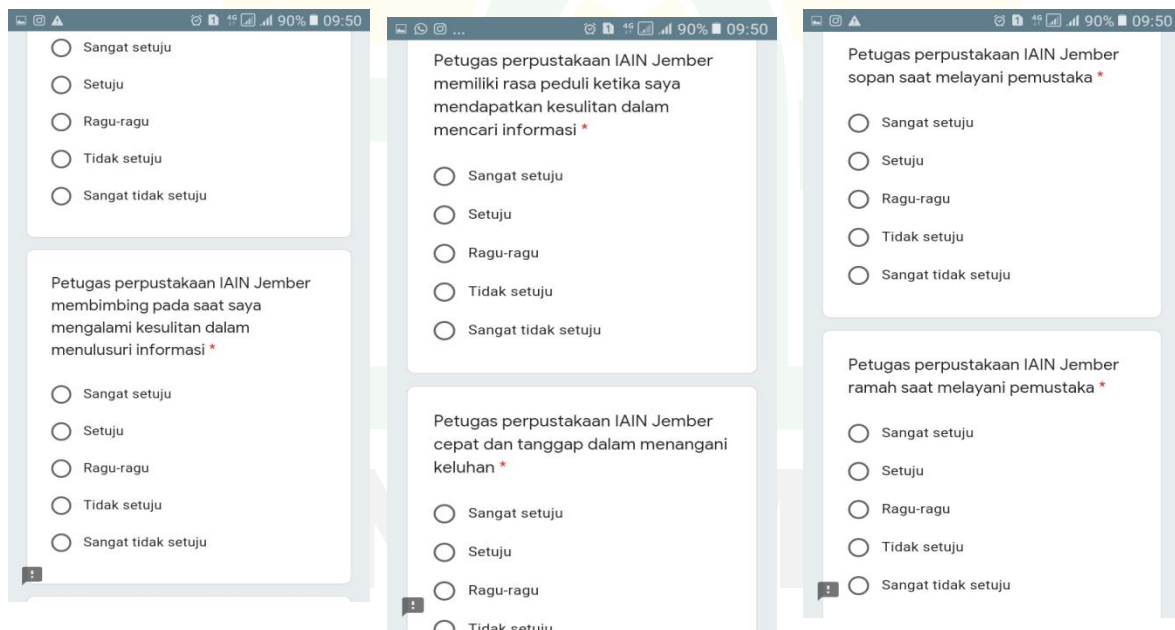
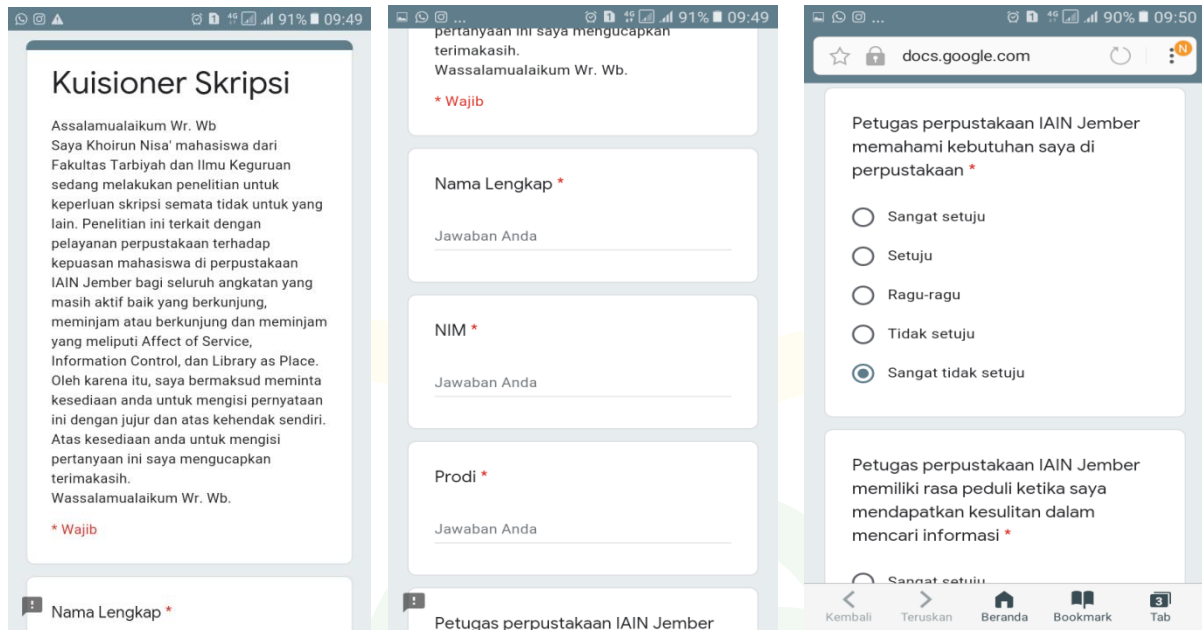
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya puas dengan refrensi (buku, jurnal, CD, dll) yang ada di perpustakaan IAIN Jember					
2.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember					
3.	Saya puas dengan refrensi (buku, jurnal, CD, dll) yang ada di perpustakaan Daerah Kab. Jember					
4.	Saya puas dengan kecepatan petugas IAIN Jember dalam melayani					
5.	Saya puas dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember					
6.	Saya puas dengan sikap/keramahan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember					
7.	Saya puas terhadap keterampilan petugas pperpustakaan IAIN Jember dalam melakukan pelayanan					
8.	Saya puas terhadap ketanggapan petugas perpustakaan IAIN Jember dalam melayani					
9.	Saya puas dengan jumlah refrensi (buku, jurnal, CD, dll) yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember					
10.	saya puas dengan kelengkapan refrensi yang sesuai dengan prodi saya					
11.	Saya puas dengan kualitas refrensi yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember					
12.	Saya puas dengan tata letak rak buku yang ada di perpustakaan IAIN Jember					
13.	Saya puas dengan suasana/kenyamanan yang ada di perpustakaan IAIN Jember					
14.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember sesuai dengan					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
	harapan saya					
15.	Keramahan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan harapan saya					
16.	Kebersihan yang ada di perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan harapan saya					
17.	Kenyamanan tempat dan suasana yang ada di perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan harapan saya					
18.	Kelengkapan refrensi yang ada di perpustakaan membuat saya kembali untuk berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember					
19.	Pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga membuat saya ingin kembali berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember					
20.	Dengan fasilitas yang ada, saya merekomendasikan kepada teman saya untuk berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember					
21.	Dengan kelengkapan refrensi yang tersedia, saya merekomendasikan kepada teman saya untuk berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember					
22.	Saya tidak puas dengan pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) buku yang ada di perpustakaan IAIN Jember					
23.	Saya tidak puas dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember					
24.	Saya tidak puas dengan suasana yang ada di perpustakaan IAIN Jember					

IAIN JEMBER

Google Form (Angket Penelitian)

Link: <https://bit.ly/2UCSPQw> (kuisisioner skripsi)



09:51

Ragu-ragu

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Jumlah eksemplar buku yang ada di perpustakaan IAIN Jember dapat dipinjam dan sudah mencukupi *

Sangat setuju

Setuju

Ragu-ragu

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Buku dan jurnal yang ada di Perpustakaan IAIN Jember sudah tercetak dan terdapat dengan versi terbaru *

09:50

Sangat tidak setuju

Judul (buku dan jurnal) yang tercetak sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya *

Sangat setuju

Setuju

Ragu-ragu

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Judul (buku dan jurnal) elektronik yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya *

Sangat setuju

09:50

Petugas perpustakaan menepati janji apabila menjanjikan layanan kepada saya *

Sangat setuju

Setuju

Ragu-ragu

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Petugas perpustakaan IAIN Jember melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan *

Sangat setuju

Setuju

Ragu-ragu

Tidak setuju

09:51

Judul (buku dan jurnal) elektronik yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya *

Sangat setuju

Setuju

Ragu-ragu

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Jumlah eksemplar buku yang tercetak di perpustakaan IAIN Jember sudah memenuhi kebutuhan belajar pada prodi saya *

Sangat setuju

Setuju

09:51

Sangat setuju

Setuju

Ragu-ragu

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Saya merasa nyaman dengan adanya layanan informasi perpustakaan secara online (OPAC) yang ada di Perpustakaan IAIN Jember sehingga saya tidak perlu pergi ke perpustakaan *

Sangat setuju

Setuju

Ragu-ragu

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

09:51

Petunjuk yang digunakan dalam penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan IAIN Jember sudah jelas *

Sangat setuju

Setuju

Ragu-ragu

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Katalog digital yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember dapat digunakan dengan sangat mudah untuk mencari informasi *

Sangat setuju

Setuju

Ragu-ragu

Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Petugas perpustakaan IAIN Jember berpenampilan dan berpakaian rapi *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Desain ruang perpustakaan IAIN Jember mampu menginspirasi saya untuk belajar lebih giat *

Sangat setuju
 Setuju

Ketepatan data pada katalog digital dengan koleksi di jajaran rak sudah sesuai *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Susunan koleksi di rak di perpustakaan IAIN Jember sudah teratur *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Dalam mencari koleksi pada jajaran rak bisa dilakukan secara mandiri *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Perpustakaan IAIN Jember memiliki gedung dan fasilitas yang memadai *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu

Fasilitas hotspot yang ada di perpustakaan IAIN Jember membuat saya mudah dan cepat dalam mengakses informasi *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Dalam mencari informasi pada katalog digital bisa dilakukan secara mandiri *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju

Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Sangat mudah untuk menemukan koleksi (buku, majalah/jurnal, terbitan berkala, CD) pada jajaran rak yang ada di perpustakaan IAIN Jember *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Ketepatan data pada katalog digital dengan koleksi di jajaran rak sudah sesuai *

Sangat tidak setuju

Jumlah komputer penelusuran di perpustakaan IAIN Jember sudah mencukupi *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Fasilitas hotspot yang ada di perpustakaan IAIN Jember membuat saya mudah dan cepat dalam mengakses informasi *

Sangat setuju

Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Saya puas dengan kecepatan petugas perpustakaan IANI Jember dalam melayani *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Saya puas dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan IANI Jember *

Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Perpustakaan IAIN Jember terbuka sebagai tempat belajar bagi sivitas akademik *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Perpustakaan IAIN Jember dapat menumbuhkan daya kreativitas

Sangat tidak setuju

Perpustakaan IAIN Jember merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya *

Sangat setuju
 setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Perpustakaan IAIN Jember selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar *

Sangat setuju

Perpustakaan IAIN Jember dapat menumbuhkan daya kreativitas mahasiswa *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Ruang perpustakaan IAIN Jember sangat nyaman sehingga mendukung saya untuk belajar secara mandiri dan kelompok *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju

Perpustakaan IAIN Jember selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Saya puas dengan referensi (buku, jurnal, CD, dll) yang ada di perpustakaan IAIN Jember *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Saya puas dengan referensi (buku, jurnal, CD, dll) yang ada di perpustakaan Daerah Kab. Jember *

Sangat setuju
 Setuju

<p><input type="radio"/> Sangat setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p> <p><input type="radio"/> Tidak setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat tidak setuju</p>	<p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p> <p><input type="radio"/> Tidak setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat tidak setuju</p>	<p>Saya puas dengan tata letak rak buku yang ada di perpustakaan IAIN Jember *</p> <p><input type="radio"/> Sangat setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p> <p><input type="radio"/> Tidak setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat tidak setuju</p>
<p>Saya puas dengan kualitas refrensi yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember *</p> <p><input type="radio"/> Sangat setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p> <p><input type="radio"/> Tidak setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat tidak setuju</p>	<p>Saya puas dengan jumlah refrensi (buku, jurnal, CD, dll) yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember *</p> <p><input type="radio"/> Sangat setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p> <p><input type="radio"/> Tidak setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat tidak setuju</p>	<p>Saya puas dengan suasana/kenyamanan yang ada di perpustakaan IAIN Jember *</p> <p><input type="radio"/> Sangat setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p> <p><input type="radio"/> Tidak setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat tidak setuju</p>
<p>Saya puas dengan tata letak rak buku</p>	<p>Saya puas dengan kelengkapan refrensi yang sesuai dengan prodi saya *</p>	<p>Sangat tidak setuju</p>

<p><input type="radio"/> Sangat tidak setuju</p>	<p>Saya puas dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember *</p> <p><input type="radio"/> Sangat setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p> <p><input type="radio"/> Tidak setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat tidak setuju</p>	<p>Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember sesuai dengan harapan saya *</p> <p><input type="radio"/> Sangat setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p> <p><input type="radio"/> Tidak setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat tidak setuju</p> <p><input type="radio"/> Yang lain: _____</p>
<p>Saya puas terhadap keterampilan petugas perpustakaan IAIN Jember dalam melakukan pelayanan *</p> <p><input type="radio"/> Sangat setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p> <p><input type="radio"/> Tidak setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat tidak setuju</p>	<p>Saya puas dengan sikap/keramahan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember *</p> <p><input type="radio"/> Sangat setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p> <p><input type="radio"/> Tidak setuju</p>	<p>Keramahan yang diberikan oleh petugas perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan harapan saya *</p> <p><input type="radio"/> Sangat setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Ragu-ragu</p>

Pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga membuat saya ingin kembali berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Dengan fasilitas yang ada, saya merekomendasikan kepada teman saya untuk berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu

Sangat tidak setuju

Kelengkapan refrensi yang ada di perpustakaan membuat saya kembali untuk berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga membuat saya ingin kembali berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember *

Sangat setuju

Kebersihan yang ada di perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan harapan saya *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Kenyamanan tempat dan suasana yang ada di perpustakaan IAIN Jember sudah sesuai dengan harapan saya *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju

Saya tidak puas dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan IAIN Jember *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Saya tidak puas dengan suasana yang ada di perpustakaan IAIN Jember *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Dengan kelengkapan refrensi yang tersedia, saya merekomendasikan kepada teman saya untuk berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember *

Sangat setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

Saya tidak puas dengan pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) buku yang ada di perpustakaan IAIN Jember *

Sangat setuju
 Setuju

Saya tidak puas dengan suasana yang ada di perpustakaan IAIN Jember *

Sangat Setuju
 Setuju
 Ragu-ragu
 Tidak setuju
 Sangat tidak setuju

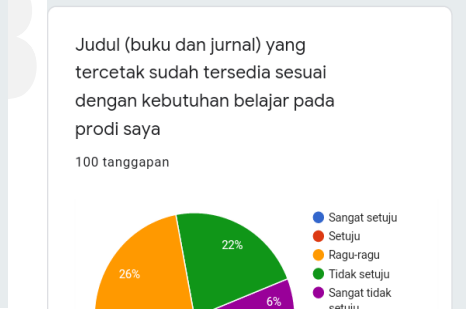
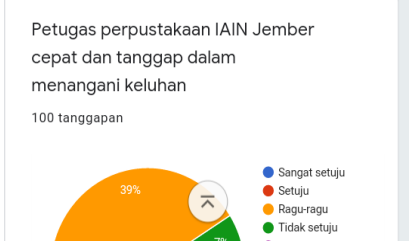
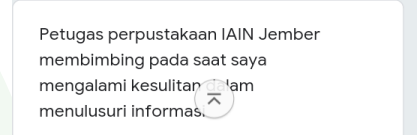
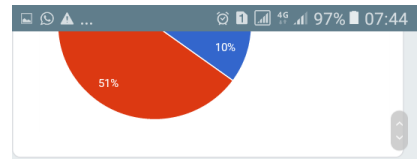
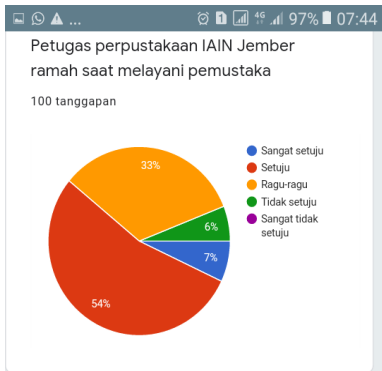
Kirim

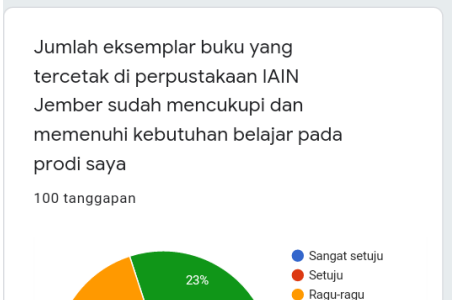
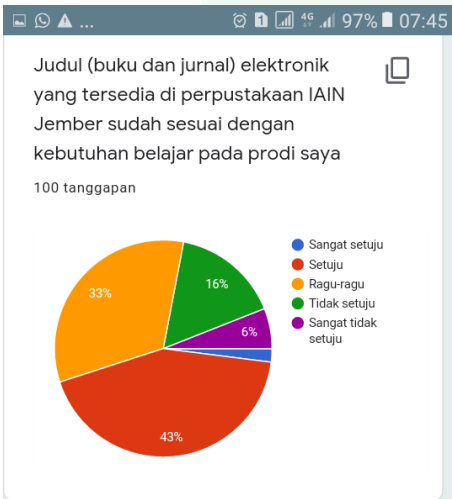
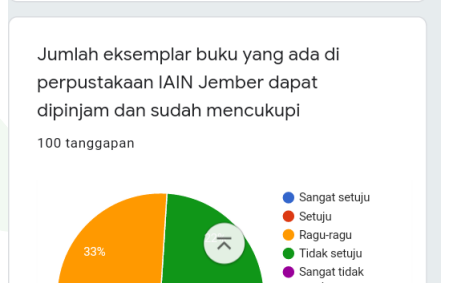
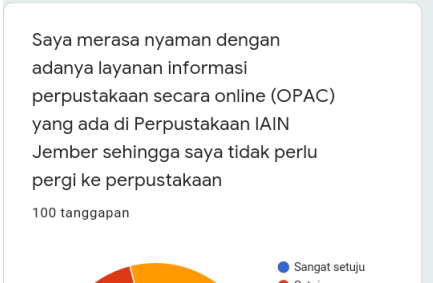
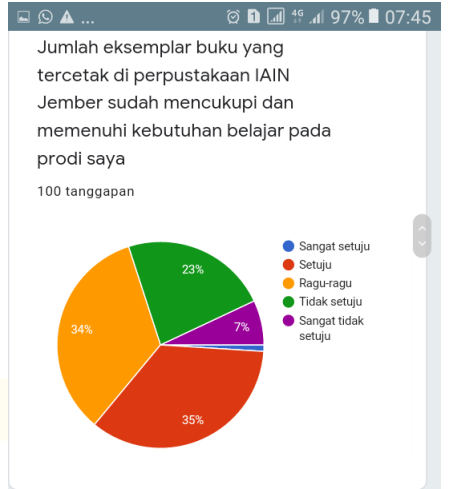
Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

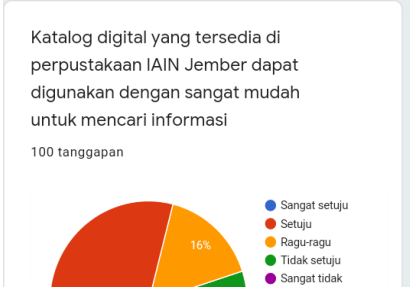
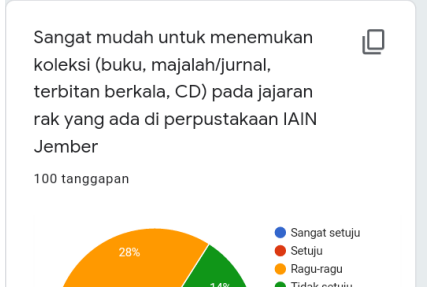
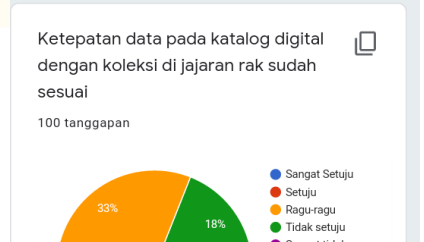
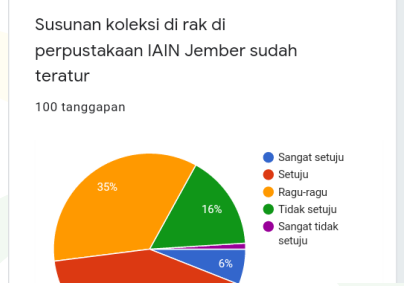
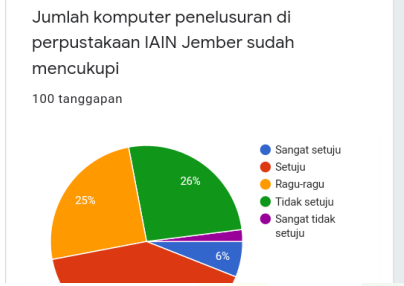
Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.
[Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

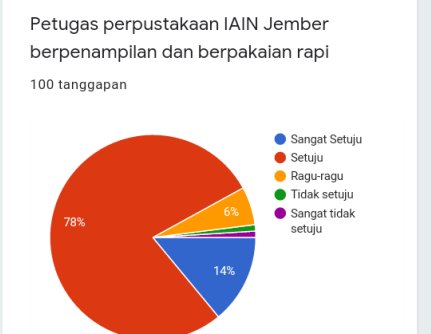
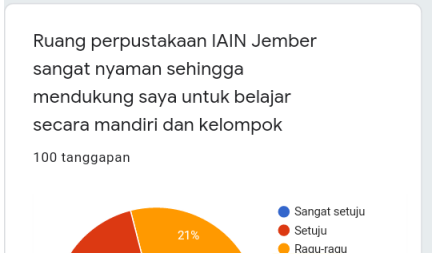
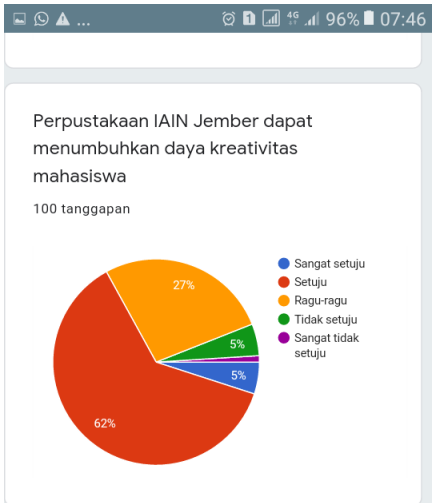
Google Formulir

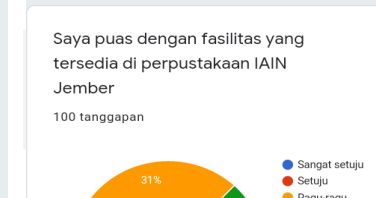
Tanggapan Responden dari Google Form

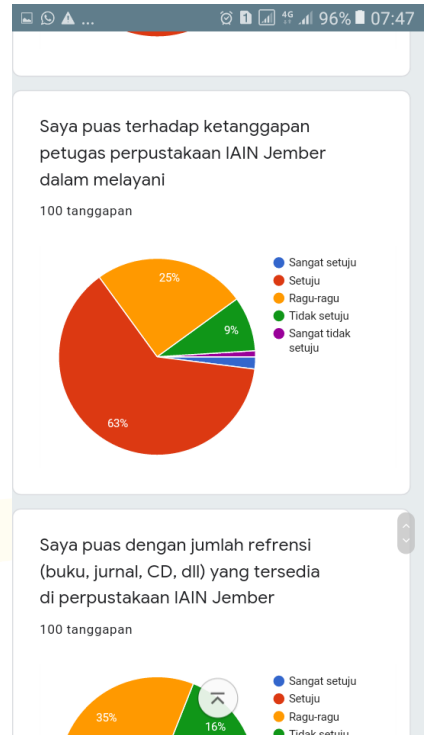


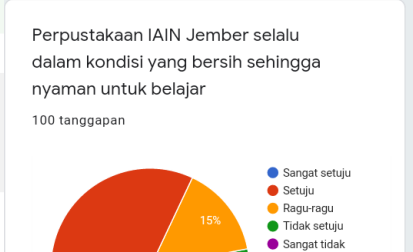
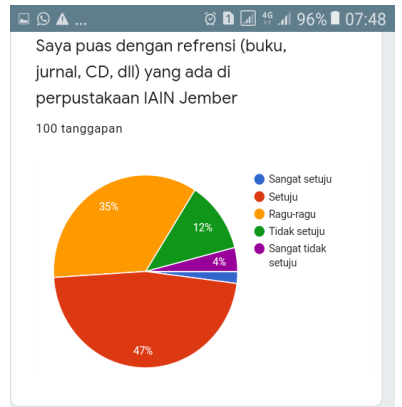
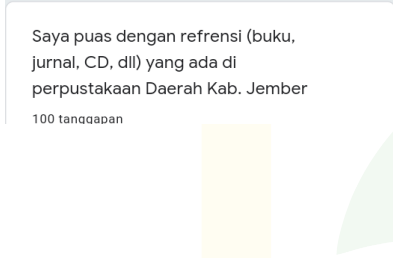
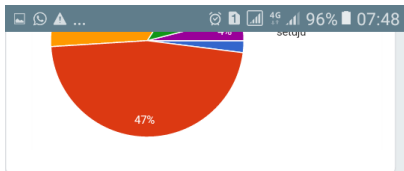




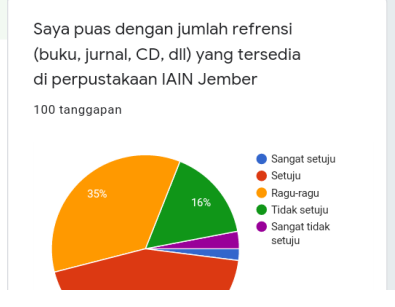
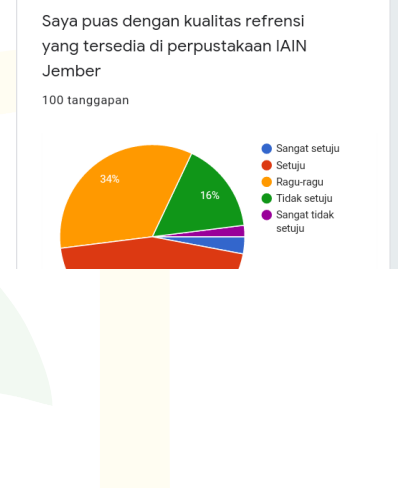
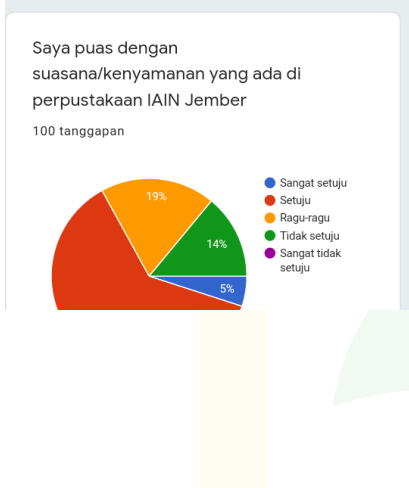


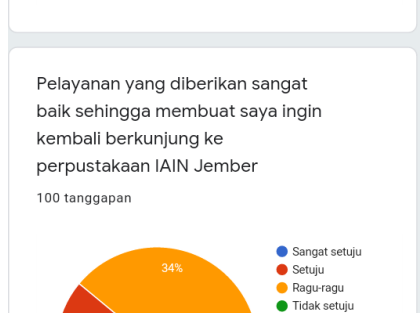
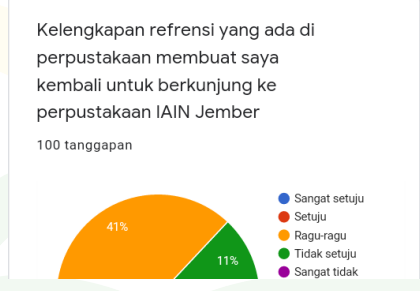
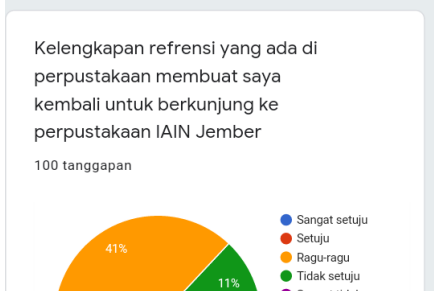


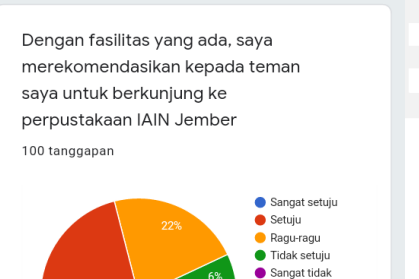
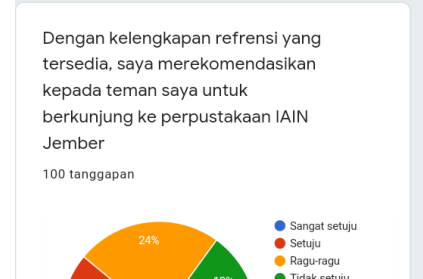
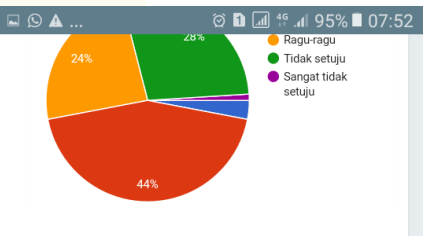
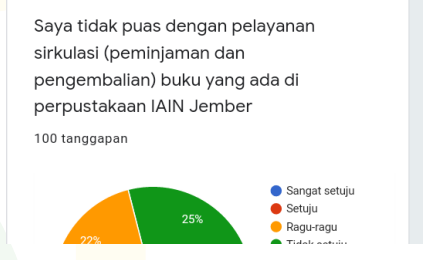
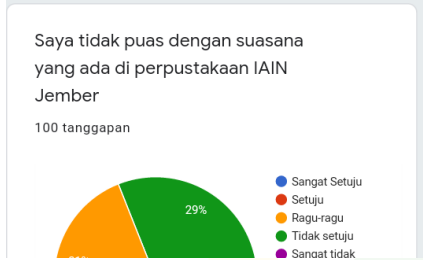












Lampiran 3

REKAPITULASI HASIL UJI COBA ANGKET KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

No	Item																											Jumlah				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		28	29	30	31
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	127
3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	109
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	2	4	3	2	2	3	98
5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	105
6	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	108
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
8	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	122
9	4	4	2	5	5	4	4	5	3	3	2	2	2	4	4	5	1	2	1	1	2	2	4	3	5	5	4	5	5	5	5	108
10	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	108
11	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	3	2	3	5	120	
12	4	4	3	3	3	2	3	3	1	1	1	2	1	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	92
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	89
14	3	4	4	3	5	5	4	5	3	3	2	2	4	5	4	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	122
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	118
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	97
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	126
18	4	4	3	4	4	5	3	4	5	2	2	4	2	4	5	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	107
19	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	2	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	108
20	2	4	3	4	5	5	3	5	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	126
21	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	98
22	3	3	3	3	4	2	3	4	1	1	1	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	98
23	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	127

No	Item																										Jumlah						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		27	28	29	30	31	
24	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	92
25	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	117	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	
27	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	1	5	3	4	3	3	3	4	109	
28	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	113	
29	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	109	
30	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	2	1	3	95	

HASIL REKAPITULASI UJI COBA ANGKET KEPUASAAN MAHASISWA

No	Item																									Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	114	
2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	88	
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	88	
4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	75
5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	75	
6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	81	
7	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	86
8	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
9	1	4	1	1	4	2	5	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	4	4	4	4	1	2	1	66	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	80	
11	2	2	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	3	69	
12	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	90	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	2	2	2	76	
14	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
15	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	91

No	Item																									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
16	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	1	2	68
17	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	92
18	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	88
19	2	4	3	2	4	3	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	83
20	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	95
21	2	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	81
22	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	87
23	5	4	5	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	2	1	96
24	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	72
25	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
26	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	76
28	3	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	2	2	3	82
29	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	90
30	3	2	4	4	3	4	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	2	58

IAIN JEMBER

OUTPUT UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERPUSTAKAAN

Correlations

	NO1	NO2	NO3	NO4	NO5	NO6	NO7	NO8	NO9	NO10	JUMLAH
NO1 Pearson Correlation	1	.552**	.513**	.303	.162	.163	.552**	.000	.313	.435*	.457*
Sig. (2-tailed)		.002	.004	.104	.392	.390	.002	1.000	.093	.016	.011
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO2 Pearson Correlation	.552**	1	.368*	.529**	.378*	.481**	.464**	.224	.364*	.225	.603**
Sig. (2-tailed)	.002		.045	.003	.039	.007	.010	.234	.048	.231	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO3 Pearson Correlation	.513**	.368*	1	.151	.243	.338	.521**	.128	.494**	.532**	.557**
Sig. (2-tailed)	.004	.045		.425	.195	.068	.003	.499	.006	.003	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO4 Pearson Correlation	.303	.529**	.151	1	.560**	.504**	.441*	.516**	.580**	.472**	.618**
Sig. (2-tailed)	.104	.003	.425		.001	.005	.015	.004	.001	.008	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO5 Pearson Correlation	.162	.378*	.243	.560**	1	.694**	.472**	.474**	.373*	.358	.642**
Sig. (2-tailed)	.392	.039	.195	.001		.000	.008	.008	.042	.052	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO6 Pearson Correlation	.163	.481**	.338	.504**	.694**	1	.408*	.366*	.700**	.506**	.641**
Sig. (2-tailed)	.390	.007	.068	.005	.000		.025	.047	.000	.004	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

NO7	Pearson Correlation	.552**	.464**	.521**	.441*	.472**	.408*	1	.075	.364*	.563**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.002	.010	.003	.015	.008	.025		.695	.048	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO8	Pearson Correlation	.000	.224	.128	.516**	.474**	.366*	.075	1	.393*	.330	.589**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.234	.499	.004	.008	.047	.695		.032	.075	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO9	Pearson Correlation	.313	.364*	.494**	.580**	.373*	.700**	.364*	.393*	1	.580**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.093	.048	.006	.001	.042	.000	.048	.032		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO10	Pearson Correlation	.435*	.225	.532**	.472**	.358	.506**	.563**	.330	.580**	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.016	.231	.003	.008	.052	.004	.001	.075	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.457*	.603**	.557**	.618**	.642**	.641**	.638**	.589**	.618**	.666**	1
AH	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

	NO11	NO12	NO13	NO14	NO15	NO16	NO17	NO18	JUMLAH
NO11	1	.743**	.695**	.212	.309	.064	.316	.344	.744**



	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.260	.097	.738	.088	.063	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO12	Pearson Correlation	.743**	1	.512**	.268	.489**	-.069	.283	.133	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.152	.006	.716	.129	.482	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO13	Pearson Correlation	.695**	.512**	1	.345	.253	.246	.413*	.534**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.062	.178	.189	.023	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO14	Pearson Correlation	.212	.268	.345	1	.247	.193	.310	.326	.527**
	Sig. (2-tailed)	.260	.152	.062		.188	.306	.095	.078	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO15	Pearson Correlation	.309	.489**	.253	.247	1	.126	.147	.318	.561**
	Sig. (2-tailed)	.097	.006	.178	.188		.507	.438	.087	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO16	Pearson Correlation	.064	-.069	.246	.193	.126	1	.292	.481**	.417*
	Sig. (2-tailed)	.738	.716	.189	.306	.507		.118	.007	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO17	Pearson Correlation	.316	.283	.413*	.310	.147	.292	1	.701**	.521**
	Sig. (2-tailed)	.088	.129	.023	.095	.438	.118		.000	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO18	Pearson Correlation	.344	.133	.534**	.326	.318	.481**	.701**	1	.613**
	Sig. (2-tailed)	.063	.482	.002	.078	.087	.007	.000		.000

N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.744**	.665**	.801**	.527**	.561**	.417*	.521**	.613**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.001	.022	.003	.000	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		NO19	NO20	NO21	NO22	NO23	NO24	NO25	JUMLAH
NO19	Pearson Correlation	1	.546**	.069	.382*	.119	.438*	.245	.496**
	Sig. (2-tailed)		.002	.718	.037	.532	.015	.192	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
NO20	Pearson Correlation	.546**	1	.408*	.531**	.271	.193	.262	.575**
	Sig. (2-tailed)	.002		.025	.003	.147	.306	.161	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
NO21	Pearson Correlation	.069	.408*	1	.348	.317	.093	.255	.467**
	Sig. (2-tailed)	.718	.025		.059	.087	.627	.174	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
NO22	Pearson Correlation	.382*	.531**	.348	1	.550**	.312	.273	.531**
	Sig. (2-tailed)	.037	.003	.059		.002	.093	.144	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

NO23	Pearson Correlation	.119	.271	.317	.550**	1	.218	.418*	.461*
	Sig. (2-tailed)	.532	.147	.087	.002		.247	.022	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
NO24	Pearson Correlation	.438*	.193	.093	.312	.218	1	.261	.550**
	Sig. (2-tailed)	.015	.306	.627	.093	.247		.163	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
NO25	Pearson Correlation	.245	.262	.255	.273	.418*	.261	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.192	.161	.174	.144	.022	.163		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.496**	.575**	.467**	.531**	.461*	.550**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.009	.003	.010	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

IAIN JEMBER

Correlations

		NO26	NO27	NO28	NO29	NO30	NO31	JUMLAH
NO26	Pearson Correlation	1	.401*	.451*	.555**	.695**	.717**	.570**
	Sig. (2-tailed)		.028	.012	.001	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
NO27	Pearson Correlation	.401*	1	.248	.444*	.560**	.408*	.535**

	Sig. (2-tailed)	.028		.187	.014	.001	.025	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
NO28	Pearson Correlation	.451*	.248	1	.742**	.615**	.393*	.493**
	Sig. (2-tailed)	.012	.187		.000	.000	.032	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30
NO29	Pearson Correlation	.555**	.444*	.742**	1	.675**	.534**	.533**
	Sig. (2-tailed)	.001	.014	.000		.000	.002	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
NO30	Pearson Correlation	.695**	.560**	.615**	.675**	1	.507**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
NO31	Pearson Correlation	.717**	.408*	.393*	.534**	.507**	1	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.032	.002	.004		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.570**	.535**	.493**	.533**	.624**	.596**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.006	.002	.000	.001	
	N	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).

OUTPUT ANGKET UJI VALIDITAS KEPUASAN MAHASISWA

Correlations

		NO1	NO2	NO3	NO4	NO5	NO6	NO7	NO8	NO9	NO10	JUMLAH
NO1	Pearson Correlation	1	.362*	.787**	-.135	.299	.781**	.000	.390*	.358	.866**	.682**
	Sig. (2-tailed)		.050	.000	.478	.108	.000	1.000	.033	.052	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO2	Pearson Correlation	.362*	1	.479**	-.820**	.572**	.559**	.692**	.806**	.665**	.600**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.050		.007	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO3	Pearson Correlation	.787**	.479**	1	-.207	.401*	.952**	.057	.618**	.427*	.681**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.272	.028	.000	.766	.000	.019	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO4	Pearson Correlation	-.135	-.820**	-.207	1	-.709**	-.332	-.698**	-.646**	-.447*	-.442*	-.575**
	Sig. (2-tailed)	.478	.000	.272		.000	.073	.000	.000	.013	.014	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO5	Pearson Correlation	.299	.572**	.401*	-.709**	1	.494**	.608**	.542**	.567**	.497**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.108	.001	.028	.000		.006	.000	.002	.001	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO6	Pearson Correlation	.781**	.559**	.952**	-.332	.494**	1	.159	.715**	.513**	.716**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.073	.006		.403	.000	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

NO7	Pearson Correlation	.000	.692**	.057	-.698**	.608**	.159	1	.429*	.488**	.379*	.606**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.000	.766	.000	.000	.403		.018	.006	.039	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO8	Pearson Correlation	.390*	.806**	.618**	-.646**	.542**	.715**	.429*	1	.680**	.453*	.678**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000	.000	.002	.000	.018		.000	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO9	Pearson Correlation	.358	.665**	.427*	-.447*	.567**	.513**	.488**	.680**	1	.353	.570**
	Sig. (2-tailed)	.052	.000	.019	.013	.001	.004	.006	.000		.055	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO10	Pearson Correlation	.866**	.600**	.681**	-.442*	.497**	.716**	.379*	.453*	.353	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.014	.005	.000	.039	.012	.055		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.682**	.794**	.709**	-.575**	.597**	.738**	.606**	.678**	.570**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	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).

Correlations

	NO11	NO12	NO13	NO14	NO15	NO16	NO17	NO18	NO19	JUMLAH
NO11 Pearson Correlation	1	.383*	.395*	.610**	.682**	.532**	.181	.728**	.593**	.692**



	Sig. (2-tailed)		.037	.031	.000	.000	.002	.338	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO12	Pearson Correlation	.383 [*]	1	.804 ^{**}	.520 ^{**}	.463 [*]	.298	.220	.337	.283	.644 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.037		.000	.003	.010	.110	.244	.069	.129	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO13	Pearson Correlation	.395 [*]	.804 ^{**}	1	.515 ^{**}	.466 ^{**}	.203	.215	.353	.357	.626 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.031	.000		.004	.009	.283	.254	.056	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO14	Pearson Correlation	.610 ^{**}	.520 ^{**}	.515 ^{**}	1	.776 ^{**}	.627 ^{**}	.501 ^{**}	.741 ^{**}	.676 ^{**}	.885 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.004		.000	.000	.005	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO15	Pearson Correlation	.682 ^{**}	.463 [*]	.466 ^{**}	.776 ^{**}	1	.769 ^{**}	.589 ^{**}	.803 ^{**}	.629 ^{**}	.833 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.009	.000		.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO16	Pearson Correlation	.532 ^{**}	.298	.203	.627 ^{**}	.769 ^{**}	1	.431 [*]	.584 ^{**}	.743 ^{**}	.756 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002	.110	.283	.000	.000		.017	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO17	Pearson Correlation	.181	.220	.215	.501 ^{**}	.589 ^{**}	.431 [*]	1	.345	.436 [*]	.453 [*]
	Sig. (2-tailed)	.338	.244	.254	.005	.001	.017		.062	.016	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO18	Pearson Correlation	.728 ^{**}	.337	.353	.741 ^{**}	.803 ^{**}	.584 ^{**}	.345	1	.503 ^{**}	.785 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.069	.056	.000	.000	.001	.062		.005	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NO19	Pearson Correlation	.593**	.283	.357	.676**	.629**	.743**	.436*	.503**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.001	.129	.053	.000	.000	.000	.016	.005		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.692**	.644**	.626**	.885**	.833**	.756**	.453*	.785**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.012	.000	.000	
	N	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).

Correlations

		NO20	NO21	NO22	NO23	NO24	NO25	JUMLAH
NO20	Pearson Correlation	1	.604**	.547**	.113	.263	.211	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.554	.160	.262	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
NO21	Pearson Correlation	.604**	1	.524**	.035	.150	.050	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.853	.429	.794	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
NO22	Pearson Correlation	.547**	.524**	1	-.080	.027	.000	.493**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003		.675	.887	1.000	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30
NO23	Pearson Correlation	.113	.035	-.080	1	.798**	.799**	.406*

	Sig. (2-tailed)	.554	.853	.675		.000	.000	.026
	N	30	30	30	30	30	30	30
NO24	Pearson Correlation	.263	.150	.027	.798**	1	.849**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.160	.429	.887	.000		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
NO25	Pearson Correlation	.211	.050	.000	.799**	.849**	1	.479**
	Sig. (2-tailed)	.262	.794	1.000	.000	.000		.007
	N	30	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.788**	.633**	.493**	.406*	.578**	.479**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.026	.001	.007	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

IAIN JEMBER

OUTPUT UJI RELIABILITAS

1. Angket kualitas pelayanan perpustakaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	31

2. Angket kepuasan mahasiswa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	25

IAIN JEMBER

Lampiran 5

REKAPITULASI ANGKET KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

No	Affect of Service (X1)								information control (X2)															library as place (X3)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
1		4	3	4	3	3	4	4	29	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	51	3	4	4	4	2	4	4	3	28	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	4	3	4	4	4	4	4	4	31	
3	2	4	2	3	2	3	5	5	26	5	2	3	5	4	4	4	5	5	2	2	3	1	5	4	54	3	5	2	4	3	1	5	4	27	
4	4	4	3	4	3	3	3	3	27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
5	4	4	3	3	4	3	4	4	29	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	44	2	3	3	4	2	4	3	3	24
6	4	4	5	4	4	5	4	5	35	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	62	3	4	4	4	5	3	4	4	31
7	4	4	3	2	4	4	2	3	26	1	1	1	1	1	3	4	4	2	2	2	2	1	4	4	33	1	4	1	4	2	1	4	4	21	
8	3	3	4	3	4	3	4	5	29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	56	4	4	5	4	4	3	4	4	32	
9	4	3	3	2	4	2	2	4	24	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	29	3	4	4	2	2	1	2	2	20	
10	4	4	4	4	4	4	3	4	31	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	56	4	4	4	4	3	4	4	4	31	
11	4	2	2	2	4	3	3	5	25	1	1	1	2	1	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	35	2	3	4	4	2	4	3	2	24	
12	4	3	4	4	4	4	4	4	31	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	53	3	4	4	4	3	2	4	4	28	
13	3	3	3	4	4	4	3	4	28	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	44	3	3	3	4	3	2	4	4	26	

No	Affect of Service (X1)								information control (X2)															library as place (X3)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31			
14	4	4	3	4	4	4	3	4	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	49	4	4	4	4	4	3	4	4	31	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	4	2	5	4	4	4	2	2	4	4	4	2	47	2	3	2	4	4	4	4	2	25	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	53	4	4	3	4	3	4	3	4	29	
17	3	4	3	4	4	4	3	5	30	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	52	3	3	4	3	3	4	4	4	28	
18	5	5	5	4	5	5	4	4	37	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	66	3	4	4	4	5	5	4	5	34	
19	4	4	3	4	4	3	1	3	26	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	48	4	3	4	3	4	2	4	4	28	
20	4	3	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	50	3	3	3	4	3	4	4	4	28	
21	3	2	3	3	2	3	3	5	24	1	1	1	3	2	3	4	3	4	3	3	1	1	1	5	36	4	1	3	3	4	3	3	4	25	
22	3	4	3	4	4	4	3	4	29	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	51	3	3	4	4	3	4	4	3	28	
23	3	4	3	4	4	4	4	2	28	2	4	2	3	4	1	4	4	3	4	4	2	1	4	4	46	3	4	4	4	3	3	2	4	27	
24	4	4	4	4	4	3	3	4	30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3	3	3	4	4	4	3	3	27	
25	3	3	3	4	4	3	3	4	27	2	3	2	2	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	51	3	4	4	3	3	4	4	3	28	
26	3	3	4	3	3	3	4	4	27	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	4	4	42	3	4	4	4	3	4	4	4	30	
27	3	2	3	3	4	4	4	4	27	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	50	3	5	2	5	4	2	2	4	27	
28	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	61	4	4	4	4	4	4	4	5	33	
29	4	4	4	4	4	4	4	5	33	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	48	3	3	4	4	4	4	4	4	30

No	Affect of Service (X1)									information control (X2)														library as place (X3)												
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22	23	24	25	26	27	28		29	30	31		
30	4	4	3	4	3	4	4	5	31	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	2	2	4	4	50	2	3	2	4	3	2	3	2	21		
31	4	5	3	2	4	4	3	5	30	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	35	1	3	2	3	3	3	3	3	21	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	57	4	4	3	4	3	4	4	4	30	
33	4	3	4	4	4	3	4	4	30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	52	3	4	3	4	4	4	3	4	29	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	60	3	4	4	4	4	4	4	4	3	30	
35	3	4	4	4	4	3	3	4	29	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	45	3	4	3	4	4	4	4	4	4	30	
36	3	4	3	3	4	4	3	4	28	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	48	3	2	3	3	3	3	3	3	23	
37	5	4	4	4	4	3	4	4	32	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
38	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31
39	4	3	4	4	4	4	3	3	29	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	2	5	4	4	53	4	3	4	3	3	3	3	3	4	27	
40	4	3	4	2	5	4	3	5	30	2	3	2	2	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	5	5	54	4	4	4	5	4	4	2	4	31	
41	4	4	3	3	4	4	3	3	28	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	31
42	4	3	4	3	5	4	4	4	31	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	31
43	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	63	3	3	4	3	4	4	4	4	4	29	
44	4	4	4	4	4	3	4	3	30	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31	
45	4	4	3	4	4	3	4	5	31	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	2	4	5	60	4	4	4	4	4	5	5	5	4	34	

No	Affect of Service (X1)								information control (X2)															library as place (X3)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31		
46	4	3	3	4	4	3	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	57	3	3	5	4	5	4	5	5	34	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
48	3	3	3	3	4	4	3	4	27	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	34	2	4	2	3	3	3	3	3	23	
49	3	3	4	4	4	4	3	3	28	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	52	4	4	4	4	4	3	3	4	30	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	3	4	4	4	4	4	4	31	
51	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	58	3	4	4	4	4	4	4	4	31	
52	4	3	3	4	4	3	4	5	30	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	54	3	4	4	4	4	4	4	4	31	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	57	4	3	4	4	4	4	4	4	31	
54	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	4	2	1	3	3	36	1	3	1	3	3	2	3	4	20
55	3	4	2	2	4	2	3	5	25	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	43	3	4	3	4	3	2	2	4	25	
56	3	3	3	4	4	4	4	4	29	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	3	48	4	4	4	3	3	3	3	4	28
57	4	3	3	3	4	3	3	3	26	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	4	45	4	5	4	4	3	4	4	4	30	
58	4	4	4	5	3	4	4	4	32	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	47	4	4	4	4	4	4	3	3	29	
59	4	3	4	4	4	3	3	5	30	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	54	3	4	3	4	3	4	3	4	28
60	2	2	1	2	4	4	4	4	23	1	1	1	4	2	2	2	4	1	1	1	1	2	4	31	4	4	3	4	3	2	1	4	23	
61	4	3	4	4	3	4	3	4	29	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	51	4	4	4	3	3	4	3	3	28

No	Affect of Service (X1)									information control (X2)																library as place (X3)								
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		24	25	26	27	28	29	30	31	
62	3	2	4	2	4	4	5	5	29	3	4	2	2	3	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	48	2	4	2	3	3	4	4	3	24
63	4	2	3	2	4	2	3	2	22	4	4	2	4	1	2	4	2	2	2	2	2	1	2	4	38	2	4	2	4	2	2	2	4	22
64	3	4	3	4	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	50	4	4	3	4	4	3	3	4	28
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	4	4	4	31
66	5	5	4	4	5	5	5	4	37	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	61	5	5	5	5	5	5	5	5	38
67	4	3	3	3	3	3	3	4	26	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	55	4	3	3	3	3	4	4	4	28
68	4	3	4	3	4	4	4	4	30	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	4	31
69	4	4	4	4	4	3	4	4	31	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	47	4	4	4	4	4	4	3	4	31
70	2	5	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	51	3	4	3	4	4	3	3	4	28
71	3	3	3	3	4	4	4	4	28	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	38	2	4	3	3	3	3	2	3	22
72	3	4	4	4	4	4	3	5	31	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	53	4	5	3	4	4	3	4	4	30
73	2	2	3	2	5	5	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	31
74	4	4	3	3	4	3	5	5	31	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	2	4	4	2	2	4	2	24	2	2	2	3	4	2	4	5	4	4	2	2	5	4	4	49	1	4	2	3	3	4	4	4	25
76	4	5	4	5	5	4	5	5	37	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	62	4	5	4	5	4	3	3	5	32
77	2	2	4	3	5	2	5	2	25	3	3	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	42	4	4	4	4	4	4	3	4	30

No	Affect of Service (X1)								information control (X2)															library as place (X3)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31		
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31			
79	4	3	3	4	4	3	4	3	28	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	46	3	4	3	4	3	3	2	3	24
80	4	5	4	5	5	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
82	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	4	31	
83	5	3	3	4	4	3	3	3	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
84	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	60	4	4	4	4	4	4	3	4	30	
85	4	4	5	5	4	5	5	5	37	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
86	4	2	2	2	3	3	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	55	2	4	1	4	4	4	2	4	24	
87	4	5	4	5	5	4	4	5	36	4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	2	4	4	4	62	4	5	4	4	4	4	4	4	33	
88	2	2	2	2	4	3	4	2	21	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	25	
89	3	4	3	2	4	3	3	4	26	2	3	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	4	44	3	4	3	4	4	2	2	3	25	
90	4	5	3	4	3	3	5	5	32	1	1	1	1	3	5	4	5	2	2	4	5	5	5	49	2	4	2	5	4	3	4	2	25	
91	4	3	4	4	4	4	4	5	32	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	55	4	5	5	4	4	4	3	4	33	
92	3	3	4	3	4	3	3	4	27	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	52	3	4	3	4	4	4	3	3	28	
93	4	4	5	4	4	4	4	5	34	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	62	4	4	4	4	4	5	4	4	31	

No	Affect of Service (X1)									information control (X2)															library as place (X3)									
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23	24	25	26	27	28	29		30	31
94	4	4	5	5	4	4	3	5	34	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	3	4	4	62	4	5	4	5	4	5	4	5	36
95	3	4	1	2	4	2	2	5	23	2	2	2	2	2	4	5	4	1	2	5	2	4	3	5	45	5	5	5	5	5	4	5	5	37
96	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	57	4	5	4	5	5	5	5	5	36
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	4	4	3	3	4	4	3	2	27	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	50	4	4	4	4	4	4	4	3	30
99	4	3	3	2	3	3	4	5	27	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	53	2	2	1	1	3	2	4	3	18
100	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	4	32

IAIN JEMBER

Lampiran 6

Hasil Uji Frekuensi Descriptive Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Affect of Service

Statistics

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.71	3.59	3.49	3.58	3.91	3.61	3.68	4.03
Std. Error of Mean		.067	.082	.078	.084	.062	.071	.074	.080
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		.671	.818	.785	.843	.621	.709	.737	.797
Variance		.450	.669	.616	.711	.386	.503	.543	.635
Range		3	3	4	3	3	3	4	3
Minimum		2	2	1	2	2	2	1	2
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5
Sum		371	359	349	358	391	361	368	403
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00

item1

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	23	23.0	23.0	29.0

4	65	65.0	65.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	11.0	11.0	11.0
3	29	29.0	29.0	40.0
4	50	50.0	50.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	6	6.0	6.0	8.0
3	39	39.0	39.0	47.0
4	47	47.0	47.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	15	15.0	15.0	15.0
3	20	20.0	20.0	35.0
4	57	57.0	57.0	92.0

5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	12	12.0	12.0	16.0
4	73	73.0	73.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	34	34.0	34.0	40.0
4	53	53.0	53.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	33	33.0	33.0	37.0
4	53	53.0	53.0	90.0

5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	12	12.0	12.0	18.0
4	55	55.0	55.0	73.0
5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Information control

Statistics

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15
Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.17	3.20	3.00	3.19	3.24	3.74	3.91	3.82	3.46	3.33	3.36	3.23	3.27	3.87	3.92
Std. Error of Mean	.104	.094	.095	.088	.089	.084	.060	.069	.089	.087	.086	.097	.111	.063	.061
Median	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation	1.035	.943	.953	.884	.889	.836	.605	.687	.892	.865	.859	.973	1.109	.630	.614
Variance	1.072	.889	.909	.782	.790	.699	.366	.472	.796	.749	.738	.947	1.229	.397	.377
Range	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Minimum	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum	317	320	300	319	324	374	391	382	346	333	336	323	327	387	392
Percentiles															
25	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00
50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

item1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	6.0	6.0	6.0
2	22	22.0	22.0	28.0
3	27	27.0	27.0	55.0
4	39	39.0	39.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	6.0	6.0	6.0
2	16	16.0	16.0	22.0
3	32	32.0	32.0	54.0
4	44	44.0	44.0	98.0
5	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	7.0	7.0	7.0
2	23	23.0	23.0	30.0
3	34	34.0	34.0	64.0
4	35	35.0	35.0	99.0
5	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	22	22.0	22.0	24.0
3	34	34.0	34.0	58.0
4	39	39.0	39.0	97.0
5	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.0	4.0	4.0
2	15	15.0	15.0	19.0
3	37	37.0	37.0	56.0
4	41	41.0	41.0	97.0
5	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	9	9.0	9.0	10.0
3	18	18.0	18.0	28.0
4	59	59.0	59.0	87.0
5	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	11	11.0	11.0	15.0
4	75	75.0	75.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	4	4.0	4.0	5.0
3	16	16.0	16.0	21.0
4	70	70.0	70.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	14	14.0	14.0	16.0
3	27	27.0	27.0	43.0
4	50	50.0	50.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	18	18.0	18.0	19.0
3	33	33.0	33.0	52.0
4	43	43.0	43.0	95.0
5	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	16	16.0	16.0	17.0
3	35	35.0	35.0	52.0
4	42	42.0	42.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	26	26.0	26.0	28.0
3	25	25.0	25.0	53.0
4	41	41.0	41.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	9.0	9.0	9.0
2	17	17.0	17.0	26.0
3	19	19.0	19.0	45.0
4	48	48.0	48.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	12	12.0	12.0	16.0
4	76	76.0	76.0	92.0
5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	14	14.0	14.0	17.0
4	71	71.0	71.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Library as Place

Statistics

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.26	3.63	3.51	3.86	3.63	3.56	3.56	3.79
Std. Error of Mean		.081	.068	.089	.060	.069	.088	.080	.066
Median		3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		.812	.677	.893	.603	.691	.880	.795	.656
Variance		.659	.458	.798	.364	.478	.774	.633	.430
Range		3	4	4	4	3	4	4	3
Minimum		1	1	1	1	2	1	1	2
Maximum		4	5	5	5	5	5	5	5
Sum		326	363	351	386	363	356	356	379
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
	50	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

item1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.0	4.0	4.0
2	11	11.0	11.0	15.0
3	40	40.0	40.0	55.0
4	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	36	36.0	36.0	39.0
4	55	55.0	55.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.0	4.0	4.0
2	10	10.0	10.0	14.0
3	22	22.0	22.0	36.0
4	59	59.0	59.0	95.0
5	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	17	17.0	17.0	19.0
4	73	73.0	73.0	92.0
5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	31	31.0	31.0	37.0
4	57	57.0	57.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	11	11.0	11.0	14.0
3	19	19.0	19.0	33.0
4	61	61.0	61.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	10	10.0	10.0	11.0
3	27	27.0	27.0	38.0
4	56	56.0	56.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

item8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.0	5.0	5.0
3	19	19.0	19.0	24.0
4	68	68.0	68.0	92.0
5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 7

REKAPITULASI ANGKET KEPUASAAN MAHASISWA

NO	KEPUASAAN (Y)																								JUMLAH Y
	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	
1	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	2	2	3	80
2	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	86
3	3	3	2	3	4	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	72
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	88
5	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	72
6	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	96
7	1	4	3	2	2	4	4	3	1	1	1	1	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	61
8	4	3	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	88
9	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	66
10	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	88
11	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	88
12	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	88
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	3	3	73
14	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	85
15	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	74
16	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	90
17	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	82
18	5	5	4	1	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2	1	2	97
19	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	77
20	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	2	3	68
21	1	1	5	5	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1	1	1	2	2	2	55
22	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	83

NO	KEPUASAN (Y)																								JUMLAH Y
	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	
23	2	4	5	2	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	79
24	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	82
25	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	77
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	73
27	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	69
28	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	97
29	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	88
30	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	72
31	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	65
32	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	89
33	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	79
34	3	5	4	2	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	86
35	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	82
36	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	80
37	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	88
38	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	88
39	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	4	4	2	3	2	2	2	2	2	55
40	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	1	85
41	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	92
42	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	89
43	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	87
44	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	90
45	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	95
46	5	4	4	2	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	101
47	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	88
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
49	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	86

NO	KEPUASAN (Y)																								JUMLAH Y
	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	
50	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	86	
51	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	80	
52	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	83	
53	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	
54	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	1	2	2	2	2	56	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	69	
56	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	81	
57	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	89	
58	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	80	
59	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	80	
60	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	4	2	60	
61	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	80	
62	4	3	2	3	4	4	3	2	4	2	2	2	2	1	4	2	2	3	3	2	2	2	2	62	
63	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	52	
64	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	82	
65	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	88	
66	3	5	3	1	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	98	
67	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	83	
68	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	79	
69	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	75	
70	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	82	
71	2	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	58	
72	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	80	
73	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	92	
74	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	92	
75	3	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	2	75	
76	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	96	

NO	KEPUASAN (Y)																								JUMLAH Y
	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	
77	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	86
78	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	88
79	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	60
80	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	88
81	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	88
82	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	86
83	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	90
84	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
85	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	91
86	4	1	4	3	4	1	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	79
87	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
89	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	61
90	2	4	2	1	2	3	4	4	2	2	2	2	3	5	3	1	3	2	4	4	2	5	1	3	66
91	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	97
92	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	66
93	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	92
94	4	5	4	2	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	2	90
95	1	2	3	3	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	5	1	3	3	2	1	1	4	65
96	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	95
97	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	87
98	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	91
99	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	1	2	1	3	2	4	3	3	3	4	1	2	2	63
100	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	89

Lampiran 8

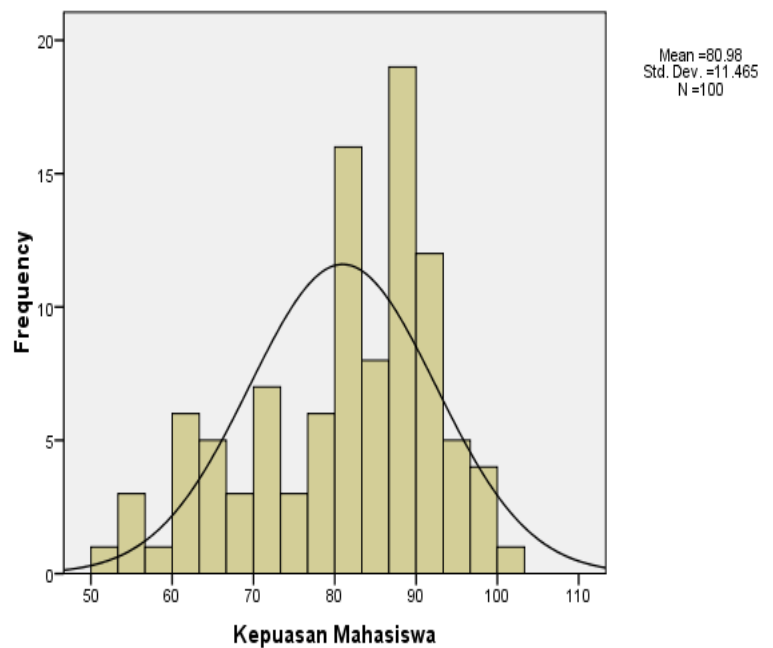
OUTPUT UJI FREQUENSI KEPUASAN MAHASISWA

Statistics

Kepuasan Mahasiswa

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		80.98
Std. Error of Mean		1.147
Median		83.00
Mode		88
Std. Deviation		11.465
Variance		131.454
Range		49
Minimum		52
Maximum		101
Sum		8098
Percentiles	25	73.00
	50	83.00
	75	89.00

Histogram



Frequency Table

Kepuasan Mahasiswa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 52	1	1,0	1,0	1,0

55	2	2,0	2,0	3,0
56	1	1,0	1,0	4,0
58	1	1,0	1,0	5,0
60	2	2,0	2,0	7,0
61	2	2,0	2,0	9,0
62	1	1,0	1,0	10,0
63	1	1,0	1,0	11,0
65	2	2,0	2,0	13,0
66	3	3,0	3,0	16,0
68	1	1,0	1,0	17,0
69	2	2,0	2,0	19,0
71	1	1,0	1,0	20,0
72	4	4,0	4,0	24,0
73	2	2,0	2,0	26,0
74	1	1,0	1,0	27,0
75	2	2,0	2,0	29,0
77	2	2,0	2,0	31,0
79	4	4,0	4,0	35,0
80	7	7,0	7,0	42,0
81	1	1,0	1,0	43,0
82	5	5,0	5,0	48,0
83	3	3,0	3,0	51,0

85	2	2,0	2,0	53,0
86	6	6,0	6,0	59,0
87	2	2,0	2,0	61,0
88	13	13,0	13,0	74,0
89	4	4,0	4,0	78,0
90	4	4,0	4,0	82,0
91	2	2,0	2,0	84,0
92	4	4,0	4,0	88,0
93	2	2,0	2,0	90,0
94	1	1,0	1,0	91,0
95	2	2,0	2,0	93,0
96	2	2,0	2,0	95,0
97	3	3,0	3,0	98,0
98	1	1,0	1,0	99,0
101	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

IAIN JEMBER

Lampiran 9

OUTPUT HASIL REGRESI LINIER BERGANDA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Mahasiswa	80.98	11.465	100
Affect of service(X1)	29.60	3.604	100
Information control(X2)	51.71	8.123	100
Library as place(X3)	29.20	5.543	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Library as place(X3), Affect of service(X1), Information control(X2) ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

IAIN JEMBER

Correlations

		Kepuasan Mahasiswa	Affect of service(X1)	Information control(X2)	Library as place(X3)
Pearson Correlation	Kepuasan Mahasiswa	1.000	.622	.730	.558
	Affect of service(X1)	.622	1.000	.700	.388
	Information control(X2)	.730	.700	1.000	.506
	Library as place(X3)	.558	.388	.506	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Mahasiswa	.	.000	.000	.000
	Affect of service(X1)	.000	.	.000	.000
	Information control(X2)	.000	.000	.	.000
	Library as place(X3)	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan Mahasiswa	100	100	100	100
	Affect of service(X1)	100	100	100	100
	Information control(X2)	100	100	100	100
	Library as place(X3)	100	100	100	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.776 ^a	.602	.589	7.349	1.901

a. Predictors: (Constant), Library as place(X3), Affect of service(X1), Information control(X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7829.428	3	2609.809	48.325	.000 ^a
	Residual	5184.532	96	54.006		
	Total	13013.960	99			

a. Predictors: (Constant), Library as place(X3), Affect of service(X1), Information control(X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.270	6.333		2.095	.039		
	Affect of service(X1)	.642	.287	.202	2.232	.028	.508	1.968
	Information control(X2)	.657	.136	.465	4.822	.000	.445	2.246
	Library as place(X3)	.505	.155	.244	3.265	.002	.742	1.348

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Affect of service(X1)	Information control(X2)	Library as place(X3)
1	1	3.963	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.020	14.071	.10	.04	.01	.93
	3	.012	18.302	.55	.01	.43	.04
	4	.005	28.772	.36	.95	.56	.03

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Residuals Statistics^a

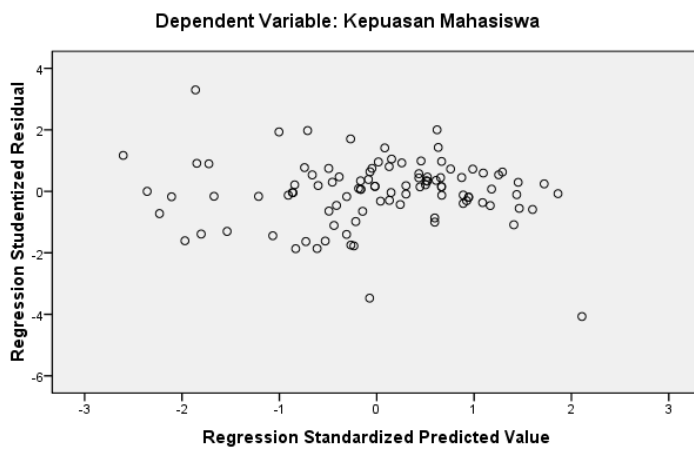
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	57.82	99.72	80.98	8.893	100
Std. Predicted Value	-2.604	2.108	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.742	6.092	1.322	.645	100
Adjusted Predicted Value	56.98	136.46	81.35	10.333	100
Residual	-25.331	23.575	.000	7.237	100
Std. Residual	-3.447	3.208	.000	.985	100
Stud. Residual	-4.069	3.297	-.018	1.057	100
Deleted Residual	-53.464	24.905	-.375	9.058	100
Stud. Deleted Residual	-4.450	3.483	-.023	1.090	100

Mahal. Distance	.021	67.041	2.970	6.885	100
Cook's Distance	.000	9.093	.100	.909	100
Centered Leverage Value	.000	.677	.030	.070	100

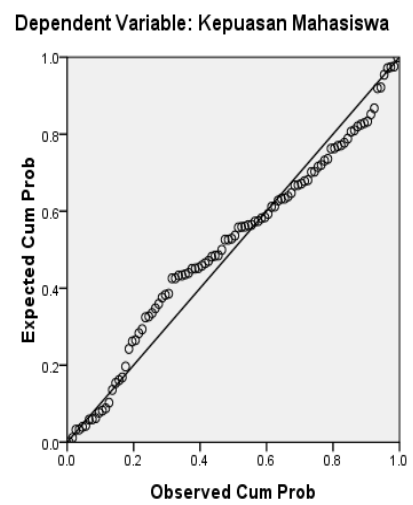
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Charts

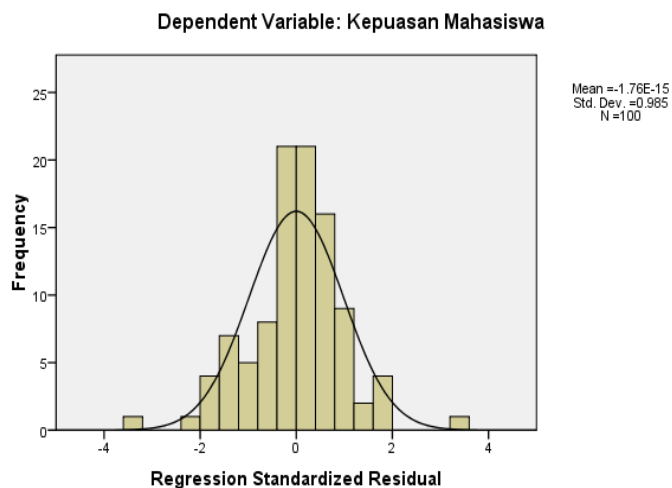
Scatterplot



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



Lampiran 10

Tabel T

Titik

	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Persentase Distribusi t (df = 81 –120) Pr

Lampiran 11

Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)								df untuk pembilang (N1)							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 13

Surat Keterangan Selesai Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
UPT PERPUSTAKAAN
IAIN JEMBER Jl. Mataram No.1 Mangli, Jember Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail : lib@iain-jember.ac.id Website : lib.iain-jember.ac.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR : B-452/In.20/U.1/07/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Khoirun Nisa'
NIM : T20163039
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Kependidikan Islam
Prodi. : Manajemen Pendidikan Islam

benar-benar telah melakukan Penelitian/Riset di perpustakaan IAIN Jember dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi dengan judul "*Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember*" mulai 21 April – 21 Mei 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.






Jember, 9 Juli 2020
KEMENTERIAN AGAMA
Perpustakaan,

Dr. Yusuf Mu'is, S.Ag., M.Si.
NIP. 197304242000031005

Lampiran 14

Jurnal kegiatan penelitian

Jurnal Kegiatan Penelitian di Perpustakaan IAIN Jember

No	Hari, Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	Selasa, 21 April 2020	Penyerahan surat izin penelitian di Perpustakaan IAIN Jember	
2.	Rabu, 22 April 2020	Pembagian angket uji coba penelitian kepada mahasiswa	
3.	kamis, 23 April 2020	Pembagian angket uji coba penelitian kepada mahasiswa	
4.	Jumat, 24 April 2020	Merekap hasil angket uji coba penelitian	
5.	Sabtu, 25 April 2020	Pembagian angket penelitian kepada mahasiswa	
7.	Minggu, 26 April 2020	Pembagian angket penelitian kepada mahasiswa	
8.	Senin, 27 april 2020	Merekap hasil angket penelitian	

Jember, 6 Mei 2020
Kepala Perpustakaan IAIN Jember

H. Abdul Wahid, S.Ag., M.Si.
NIP 197304242000031005

Lampiran 15

BIODATA PENULIS

Nama : Khoirun Nisa'

NIM : T20163039

Tempat, Tgl Lahir : Jember, 29 November 1998

NO. Telp : 081334544303

Alamat : RT. 02/RW. 06 Rejosari-Tembokrejo-Gumukmas-
Jember

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Institusi : IAIN Jember

Pendidikan :

1. TK Dewi Masyitoh 58 (2002-2004)
2. MI Al Mujahidi (2004-2010)
3. SMP plus Darus Sholah (2010-2013)
4. MAN 1 Jember (2013-2016)
5. S1 Manajemen Pendidikan Islam IAIN Jember (2016-2020)



IAIN JEMBER