

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNG SISWA  
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 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:

**Avida Chamiliatur Rohmah**  
NIM : T20173046

Disetujui Pembimbing



**Dr. H. Mundir, M.Pd.**  
NIP. 196311031999031002

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNG SISWA DI PERPUSTAKAAN  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 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

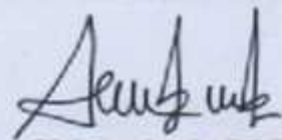
Hari : Kamis  
Tanggal : 17 Juni 2021

Tim Penguji

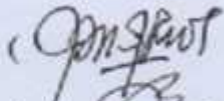

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Zainal Abidin, S.Pd.I., M.Si.  
NIP.198106092009121004

  
Siti Aminah, M.Pd  
NIP.198405212015032003

Anggota:

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

Menyetujui  
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

  
  
Hj. Mukni'ah, M.Pd.I.  
NIP.196405111999032001

## MOTTO

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

*Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.*

*(QS. Al-Baqarah (2): 267)\**

IAIN JEMBER

---

\* Al Quran Surat Al-Baqarah ayat 267, Al-Qur'an Al-Kalimah the Wisdom Tafsir Perkata Tajwid, Departemen Agama RI, (Jakarta: PT. Riels Grafika, 2016), 45

## PERSEMBAHAN

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

1. Untuk Abi Ahmad Sholeh dan Umi Kunti Rosyidah, 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 dilakukan dan dikorbankan untuk saya.
2. Teman-teman MPI C2 angkatan 2017, terimakasih banyak telah menjadi teman seperjuangan selama dibangku kuliah.
3. Dan terakhir, untuk almamater tercinta IAIN Jember, serta semua pihak yang telah membantu selama menyelesaikan tugas akhir ini.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena berkat rahmat, karunia serta hidayah-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan nuasa persaudaraan seperti saat ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Pendidikan dalam Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember”.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., selaku Rektor IAIN Jember yang telah memberikan fasilitas, pelayanan dan kesempatan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Hj. Mukni'ah, M.Pd.I., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan persetujuan pada skripsi ini.
3. Bapak Nuruddin, M.Pd.I., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah menerima judul skripsi saya.
4. Bapak Dr. H. Mundir, M.Pd., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar dan sepenuh hati memberikan arahan, bimbingan dan motivasi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen di IAIN Jember yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis.
6. Bapak Drs. Anwaruddin, M.Si., selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember dan seganap guru maupun karyawan yang terlibat, yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian dan memberikan informasi mengenai lembaganya.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.

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, 11 Mei 2021

Penulis

Avida Chamilatur Rohmah  
NIM. T20173046

IAIN JEMBER

## ABSTRAK

**Avida Chamiliatur Rohmah, 2021:** *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.*

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Minat Kunjung Siswa

Penelitian ini dilatar belakangi oleh lembaga pendidikan yang merupakan suatu produk dalam bentuk jasa layanan pendidikan. Setiap lembaga pendidikan baik negeri maupun swasta tentunya menyediakan jasa layanan akademik untuk melayani seluruh *stakeholder*. Sistem pelayanan di perpustakaan berupa sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup, dengan dimensi kualitas layanan *tangible, reliability, responsive, empathy, dan assurance*.

Rumusan masalah ini adalah: 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember? 2) Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember? 3) Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember? 4) Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Responsive* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember? 5) Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember? 6) Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi meliputi seluruh siswa yang berkunjung di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember yang berjumlah 1115 siswa. Ukuran jumlah sampel untuk penelitian ini yaitu 100 responden dengan teknik *quota incidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi serta analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan *SPSS Statistics 25.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *responsive* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember 5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember 6) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	13
1. Variabel Penelitian.....	13
2. Indikator Variabel .....	14
F. Definisi Operasional.....	21
G. Asumsi Penelitian.....	23
H. Hipotesis .....	23
I. Sistematika Pembahasan .....	26

## **BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN**

A. Penelitian Terdahulu .....	27
B. Kajian Teori .....	34

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	64
B. Populasi dan Sampel .....	64
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	65
D. Analisis Data .....	77

## **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

A. Gambaran Obyek Penelitian .....	84
B. Penyajian Data .....	88
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	93
D. Pembahasan .....	99

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	110
B. Saran .....	112

## **DAFTAR PUSTAKA .....114**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Variabel .....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Pemberian Data Skor ( <i>Skala Likert</i> ) .....	68
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Perpustakaan (X) .....	68
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Minat Kunjung Siswa (Y) .....	69
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	71
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan	72
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Kunjung Siswa .....	73
Tabel 3.7 Tingkan Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	75
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	75
Tabel 3.9 Kriteria Uji Durbin Waston .....	81
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Program Peminatan (Jurusan)	86
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	87
Tabel 4.3 Data Hasil Penelitian .....	88
Tabel 4.4 Uji Kolinieritas.....	94
Tabel 4.5 Uji Autokorelasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa Di Perpustakaan.....	96
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan.....	99
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Tangible</i> terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan.....	101

Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan.....	102
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Responsive</i> terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan.....	104
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Emphaty</i> terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan.....	105
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan .....	107
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan.....	110
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Tangible</i> terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan .....	111
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanandengan Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan .....	113
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Responsive</i> terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan .....	114

Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Emphaty</i> terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan .....	116
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan .....	118



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	93
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	95



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan pada hakikatnya merupakan gudang ilmu yang menyediakan berbagai koleksi sebagai pusat sumber belajar serta sumber informasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan memperkaya pengetahuan bagi pemakainya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perpustakaan adalah tempat atau gedung yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya. Dalam pengertian lain perpustakaan merupakan pusat penyedia informasi yang multifungsi, sehingga dikenal sebagai unit pelayanan informasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin maju dan berkembang, serta yang ingin menguasai berbagai ilmu pengetahuan yang tentunya dapat dilakukan dengan membaca ataupun belajar pada buku dan sumber informasi lainnya. Menurut Priyono Darmanto ada beberapa jenis perpustakaan diantaranya yaitu: (1) Perpustakaan Internasional, (2) Perpustakaan Nasional, (3) Perpustakaan Umum, (4) Perpustakaan Khusus, (5) Perpustakaan Sekolah, (6) Perpustakaan Perguruan Tinggi, dan (7) Perpustakaan Pribadi.<sup>1</sup>

Di dalam Rancangan Undang-Undang (RUU) Perpustakaan pada Bab I Pasal 1 menyatakan bahwa, “Perpustakaan merupakan sebuah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus untuk memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui

---

<sup>1</sup> Priyono Darmanto, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), 12-18



beragam cara interaksi pengetahuan.” Dan dalam Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Bab I Pasal 1 Ayat 1 dan Pasal 3 juga disebutkan bahwa, perpustakaan adalah institusi pengolahan koleksi, karya tulis, karya cetak dan karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.”<sup>2</sup>

Dari Undang-Undang tersebut maka perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi untuk kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Selain itu ada pendapat lain yang menyatakan bahwa, “Perpustakaan ialah suatu tempat pengumpulan pustaka atau kumpulan pustaka yang diatur dan disusun dengan sistem tertentu sehingga sewaktu-waktu diperlukan dapat ditemukan dengan mudah dan cepat.” Sehingga dapat disimpulkan, secara umum perpustakaan ialah suatu lembaga tertentu yang menyediakan dan menyimpan koleksi dan bahan-bahan pustaka secara teratur serta mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca atau penggunaanya.

Dalam ajaran Islam tentang pelayanan perpustakaan, Allah telah memberikan petunjuk atau tuntunan dalam memberikan pelayanan yang baik. Adapun firman Allah SWT yang berkaitan dengan pelayanan terdapat dalam QS. Ali Imran ayat 159 yaitu sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Bab I Pasal 1 Ayat 1 Dan Pasal 3

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ  
 حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> 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)<sup>3</sup>

Ayat diatas telah memberikan gambaran sebagai seorang pustakawan harus bersikap dan berlaku lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Karena ketika pustakawan tidak bersikap seperti yang dianjurkan pada ayat di atas kepada pemustaka, maka kemungkinan besar pemustaka tidak tertarik dan akan menjauh sehingga target yang diinginkan tidak tercapai. Dan berlaku lemah lembut merupakan salah satu cara agar pemustaka merasakan kepuasan sehingga dapat menumbuhkan minat kunjung dalam diri pemustaka. Hal ini berarti, bahwa perhatian yang diberikan kepada pemustaka merupakan suatu anjuran wajib dalam membangun hubungan kegiatan pelayanan.

Sejalan dengan ayat diatas, dalam ajaran Islam dijelaskan pula pada QS. An-Nahl ayat 68-69 sebagai berikut:

<sup>3</sup> Al Quran Surat Ali Imran ayat 159, Al-Qur'an Al-Kalimah the Wisdom Tafsir Perkata Tajwid, Departemen Agama RI, (Jakarta: PT. Riels Grafika, 2016), 71

وَأَوْحَىٰ رَبُّكَ إِلَى النَّحْلِ أَنْ اتَّخِذِي مِنَ الْجِبَالِ بُيُوتًا وَمِنَ الشَّجَرِ وَمِمَّا  
يَعْرَشُونَ ﴿٦٨﴾ ثُمَّ كُلِي مِن كُلِّ الثَّمَرَاتِ فَاسْلُكِي سُبُلَ رَبِّكِ ذُلُلًا ۗ تَخْرُجُ مِنْ  
بُطُونِهَا شَرَابٌ مُّخْتَلِفٌ أَلْوَانُهُ فِيهِ شِفَاءٌ لِلنَّاسِ ۗ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَةً لِّقَوْمٍ  
يَتَفَكَّرُونَ ﴿٦٩﴾

Artinya: “Dan Tuhanmu mewahyukan kepada lebah: “Buatlah sarang-sarang di bukit-bukit, di pohon-pohon kayu, dan di tempat-tempat yang dibikin manusia”, kemudian makanlah dari tiap-tiap (macam) buah-buahan dan tempuhlah jalan Tuhanmu yang telah dimudahkan (bagimu). Dari perut lebah itu ke luar minuman (madu) yang bermacam-macam warnanya, di dalamnya terdapat obat yang menyembuhkan bagi manusia. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda (kebesaran Tuhan) bagi orang-orang yang memikirkan.” (QS. An-Nahl: 68-69) <sup>4</sup>

Ayat diatas jelas menerangkan bahwa lebah diperintahkan untuk membuat sarang-sarang, dimana di dalam sarang-sarang tersebut adalah tempat para lebah untuk mengumpulkan madu yang dapat digunakan sebagai obat bagi manusia. Maka begitu pula dengan perpustakaan, dimana perpustakaan merupakan tempat menghimpun berbagai macam bahan pustaka atau informasi yang menarik, baik itu berupa koleksi, sarana dan prasarana yang memadai, sehingga para pemustaka tertarik dan berminat untuk berkunjung di perpustakaan tersebut serta menggunakan jasa perpustakaan.

Perpustakaan sekolah sebagai institusi jasa pengelola informasi yang seharusnya mampu dalam menyediakan sumber informasi maupun fasilitas yang berkualitas untuk mendukung guru dan siswa dalam proses pembelajaran. Sedangkan perpustakaan sebagai institusi penyedia jasa

<sup>4</sup> Al Quran Surat An Nahl ayat 68-69, Al-Qur'an Al-Kalimah the Wisdom Tafsir Perkata Tajwid, Departemen Agama RI, (Jakarta: PT. Riels Grafika, 2016), 274

layanan, diharapkan mampu memenuhi kepuasan penggunanya dengan menyediakan sumber informasi melalui pemberian layanan yang berkualitas.

Kualitas layanan merupakan upaya meningkatkan keunggulan untuk memenuhi harapan seseorang dengan tujuan memperoleh kepuasan. Setiap institusi harus mampu menjaga kualitas layanan yang ditawarkan. Layanan yang diberikan harus prima sehingga berada diatas saingan bahkan mampu melebihi harapan dari pengguna jasa layanan. Apabila kualitas layanan yang diterima pengguna lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pengguna tersebut akan cenderung memiliki minat kunjung untuk menggunakan atau mencoba kembali layanan yang telah diberikan.<sup>5</sup>

Minat kunjung merupakan keinginan atau kecenderungan hati untuk melakukan kunjungan terhadap aktivitas tertentu tanpa adanya unsur keterpaksaan. Minat kunjung sering terjadi karena adanya rasa puas terhadap jasa layanan yang berkualitas maupun dari sisi lingkungan fisik. Dan dewasa ini, penerapan kurikulum 2013 yang menuntut peserta didik belajar secara aktif dan mandiri dalam memperoleh informasi serta pemberlakuan Undang-Undang No 43 Tahun 2007 mengenai perpustakaan, yang mana menuntut perpustakaan untuk melakukan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan minat kunjung sesuai dengan kualitas perpustakaan (*Service Quality*).

*Service Quality (Servqual)* atau metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Menurut Philip

---

<sup>5</sup> Iksan Ongko Widjoyo, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru Mcdonald's Basuki Rahmat Di Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (1) 2013: 2

Kotler terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; *tangible* (bukti terukur), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *emphaty* (empati), dan *assurance* (jaminan). Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi.

Secara lebih lanjut menurut Philip Kotler tentang konsep servqual tersebut, antara lain: dimensi *tangible* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.<sup>6</sup>

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan sangat berpengaruh terhadap minat kunjung pemustaka.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Ahmad Faiq dengan judul

---

<sup>6</sup> Annisa Cahyani, Woro Isti Rahayu, dkk, *Panduan Pembuatan dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Weighted Product Pada PT. CDA*, (Bandung: Kratif Industry Nusantara, 2020), 38-39

penelitian serupa yang dilaksanakan di perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan juga penelitian lain yang dilakukan oleh Ida Lusi Parwati yang telah dilaksanakan di perpustakaan MAN 3 Yogyakarta, menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung pemustaka, dapat diketahui dari data bahwa beberapa pemustaka yang menggunakan layanan tersebut menganggap bahwa petugas perpustakaan masih kurang aktif dalam membantu dan memberikan informasi kepada pemustaka.

Selain itu, bukti empiris lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Saifullah dengan judul penelitian “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Stikes Panakkukang Makassar” dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas perpustakaan (X) terhadap minat kunjung pemustaka (Y) di Perpustakaan STIKES Panakkukang Makassar dengan nilai signifikan sebesar  $0,003 < 0,05$ . Sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap minat kunjung pemustaka, apabila fasilitas perpustakaan meningkat maka terjadi juga peningkatan minat kunjung pemustaka karena fasilitas perpustakaan memiliki proporsi pengaruh terhadap minat kunjung pemustaka sebesar 15% sedangkan sisanya 85% dipengaruhi oleh variabel lain.

Berlanjut dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti melakukan penelitian di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Dalam hal ini salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan

perpustakaan sekolah yang terdapat di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember yaitu, dengan memberikan layanan yang meliputi rasa nyaman, pemberian layanan yang ramah, berpenampilan yang baik serta ketersediaan koleksi yang berorientasi pada pemustaka. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan rasa puas pengguna jasa layanan sehingga dapat menarik minat kunjung untuk memanfaatkan kembali layanan tersebut.

Perpustakaan sekolah yang terdapat di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember merupakan salah satu sarana yang disediakan oleh pihak sekolah untuk memudahkan siswa dalam mencari informasi, referensi serta menambah wawasan. Dengan semakin bertambahnya jumlah siswa disetiap tahun, maka tidak jarang siswa kesulitan dalam mencari bahan pustaka karena ketersediaan jumlah bahan koleksi pustaka yang masih kurang, dan disamping itu referensi yang tersedia sudah termasuk cetakan lama. Selain dari referensi, penataan buku yang masih kurang maksimal, juga tempat baca yang disediakan terkadang masih kurang mencukupi serta petugas pelayanan perpustakaan tersebut yang masih terbatas. Sehingga permasalahan tersebut juga dapat menjadi pengaruh terhadap minat kunjung pemustaka.

Dengan demikian, melihat permasalahan yang belum dikaji dalam penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung siswa yang menggunakan dimensi *Service Quality* (*Servqual*), maka peneliti bermaksud untuk melengkapi kekurangan penelitian sebelumnya untuk membuktikan besarnya pengaruh yang diberikan antara dimensi kualitas layanan melalui penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas**

## **Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Rumusan Masalah Umum:

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember?

#### 2. Rumusan Masalah Khusus:

a. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember?

b. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember?

c. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Responsive* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember?

d. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember?



- e. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Penelitian Umum:

Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

#### 2. Tujuan Penelitian Khusus:

- a. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangible* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

- b. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Reliability* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

- c. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Responsive* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

- d. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Emphaty* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

- e. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Assurance* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 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 realistis.<sup>7</sup>

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah kontribusi keilmuan dalam rangka menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.
- b. Dapat memberikan informasi penting bagi *stakeholder* mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain dalam rangka mengadakan penelitian lebih lanjut.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dijadikan informasi mengenai kualitas pelayanan dan minat kunjung siswa. Dan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengasah wawasan

---

<sup>7</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Jember*, (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 41

pengetahuan penulis mengenai teori-teori ilmu perpustakaan yang telah didapatkan dibangku perkuliahan serta mengenai penulisan karya tulis ilmiah untuk bekal dalam melakukan penelitian yang akan datang.

b. Bagi Lembaga

1) Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka (siswa). Dan sebagai masukan bahwa kinerja dan pelayanan petugas perpustakaan dapat dikembangkan melalui kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan minat kunjung siswa di perpustakaan, serta sebagai dasar untuk menentukan kebijakan pengembangan perpustakaan dimasa yang akan datang.

2) Siswa

Untuk meningkatkan kesadaran siswa tentang pentingnya berkunjung ke perpustakaan sehingga dapat memanfaatkan semaksimal mungkin, khususnya layanan atau fasilitas yang disediakan di perpustakaan.

3) Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember

Sebagai tolak ukur keberhasilan siswa dalam memahami dan mengimplementasikan materi selama pembelajaran disekolah serta sebagai tambahan literatur bagi lembaga Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis menurut Hatch dan Farhady yang dikutip oleh Sugiyono, variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan orang yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.<sup>8</sup>

Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, maka dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu:

#### a. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi, menjelaskan atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) adalah Kualitas Pelayanan yang meliputi dimensi *Tangible* (X<sub>1</sub>), *Reliability* (X<sub>2</sub>), *Responsive* (X<sub>3</sub>), *Emphaty* (X<sub>4</sub>), dan *Assurance* (X<sub>5</sub>).

#### b. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel terikat (dependen) sering disebut dengan variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 38

<sup>9</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2014), 109

dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>10</sup>

Dalam penelitian ini, variabel terikat (Y) adalah Minat Kunjung Siswa.

## 2. Indikator Variabel

Menurut Arikunto yang dikutip oleh Riduwan, indikator yaitu menunjukkan atau menyatakan sesuatu yang menjadi petunjuk bagi sub variabel/dimensi atau variabel itu sendiri.<sup>11</sup>

Adapun indikator dari variabel penelitian ini adalah sejumlah indikator sebagaimana pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Indikator Variabel**

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel
1.	Kualitas Pelayanan	a. Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	a. Fasilitas pelayanan
			b. Penampilan petugas
			c. Lokasi
		b. Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	a. Kecepatan dan ketepatan pelayanan
			b. Kedisiplinan petugas
		c. Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> )	a. Ketanggapan pelayanan
			b. Informasi
		d. Empati ( <i>Emphaty</i> )	a. Tanggung jawab
			b. Kebutuhan siswa terpenuhi
			c. Penanganan keluhan
e. Jaminan	a. Pengetahuan		

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 39

<sup>11</sup> Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 16

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel
		(Assurance)	b. Keterampilan
			c. Keramahan dan kesopanan
2.	Minat Kunjung Siswa	Minat Kunjung Siswa	a. Motivasi
			b. Persepsi
			c. Sikap
			d. Kepribadian
			e. Pendidikan
			f. Kebudayaan
			g. Lingkungan
			h. Sosial-Ekonomi

Sumber Data: Kotler dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2009, dan Hendry yang dikutip oleh Sisiria Valentine, 2018.

Adapun indikator dari variabel kualitas pelayanan menurut Philip Kotler antara lain:

*a. Tangible*

*Tangible* adalah bukti langsung dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya. Variabel *tangible* ini dapat diukur dengan indikator-indikator berikut:

- 1) Fasilitas pelayanan artinya peralatan atau sarana dan prasarana yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu kegiatan.
- 2) Penampilan petugas artinya representasi dari citra diri dan kepribadian petugas dalam berpakaian dan berdandan.
- 3) Lokasi artinya tata letak suatu tempat secara geografis.

*b. Reliability*

*Reliability* adalah kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan. Variabel *reliability* ini dapat diukur dengan indikator-indikator berikut:

- 1) Kecepatan dan ketepatan pelayanan artinya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat dalam waktu yang cepat.
- 2) Kedisiplinan petugas artinya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur terutama terhadap konsistensi waktu serta kehadiran petugas.

*c. Responsive*

*Responsive* adalah kepekaan seseorang menanggapi sesuatu dalam memberikan pelayanan dengan penyampaian informasi yang jelas. Variabel *responsive* diukur ini dapat diukur dengan indikator-indikator berikut:

- 1) Tanggap artinya kepekaan terhadap situasi dalam mendengarkan keluhan seseorang.
- 2) Informasi artinya pesan atau kumpulan pesan yang mengandung isi dan data untuk memenuhi kebutuhan seseorang.

*d. Emphaty*

*Emphaty* adalah memberikan rasa perhatian yang tulus terhadap seseorang. Variabel *emphaty* diukur ini dapat diukur dengan indikator-indikator berikut:

- 1) Tanggung Jawab artinya kesadaran seseorang akan kewajibannya.
- 2) Kebutuhan siswa terpenuhi artinya segala sesuatu yang dibutuhkan oleh siswa dapat terpenuhi.
- 3) Penanganan keluhan artinya mengatasi segala sesuatu yang tidak sesuai dengan keinginan.

e. *Assurance*

*Assurance* adalah adanya kepastian terhadap pelayanan yang diberikan. Variabel *assurance* diukur ini dapat diukur dengan indikator-indikator berikut:

- 1) Pengetahuan artinya kemampuan yang baik seseorang dalam suatu bidang.
- 2) Keterampilan artinya mampu menggunakan akal, fikiran dan kreatifitas dalam mengerjakan sesuatu sehingga menghasilkan nilai dari pekerjaan tersebut.
- 3) Keramahan dan kesopanan artinya memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada orang lain.

Sedangkan indikator atau ciri-ciri dari minat kunjung siswa adalah sebagai berikut:

1) Motivasi

Motivasi yang ada pada diri individu dimulai dari kebutuhan yang diinginkannya dan berusaha untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan yang diharapkannya. Pendapat mengenai teori



kebutuhan dikemukakan oleh beberapa ahli, salah satunya menurut Frits Kluytmans, mengatakan bahwa motivasi terdiri dari dua komponen, yaitu: pada satu sisi dorongan internal untuk suatu tujuan dan tujuan eksternal yang mengaktifkan dorongan itu. Ini menjelaskan bahwa dorongan yang ada pada diri seseorang ada dua macam, pada sisi internal adalah dorongan yang muncul dari dalam dirinya sendiri dan dorongan eksternal adalah sebagai penggerak untuk mewujudkan dorongan yang timbul pada dalam dirinya. Motivasi internal dan eksternal lebih dikenal sebagai motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi yang ideal merupakan yang dapat merangsang usaha adalah “peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan”.

## 2) Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Persepsi merupakan stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindera. Dengan kata lain persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia. Persepsi berarti analisis mengenai cara mengintegrasikan penerapan kita terhadap hal-hal di sekeliling individu dengan kesan-kesan atau

konsep yang sudah ada, dan selanjutnya mengenali benda tersebut. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian persepsi merupakan suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memahami dan mengerti tentang stimulus yang diterimanya tersebut.

### 3) Sikap

Sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluatif baik yang diinginkan atau tidak diinginkan, mengenai objek orang atau peristiwa yang berhubungan yang dapat diketahui dengan melihat tiga komponen sikap yaitu: komponen kognitif, komponen afektif dan komponen perilaku. Komponen kognitif merupakan pernyataan nilai bahwa nilai demokrasi itu salah, komponen afektif adalah komponen yang merupakan segmen emosional dari sikap, sedangkan komponen perilaku sikap adalah komponen yang berfungsi untuk berperilaku dalam waktu tertentu terhadap seseorang atau sesuatu.

### 4) Kepribadian

Gordon Allport mengatakan bahwa kepribadian adalah organisasi dinamik dalam individu dan mempunyai sistem psikologis yang menentukan penyesuaian unik terhadap lingkungan. Ketika seorang psikolog berbicara tentang kepribadian mereka menggambarkan hal dinamik yang menggambarkan pertumbuhan dan perkembangan seluruh sistem psikologis seseorang.

#### 5) Pendidikan

Pendidikan adalah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Inti dari kegiatan pendidikan adalah proses belajar mengajar. Hasil dari proses belajar mengajar adalah seperangkat perubahan perilaku. Dengan demikian pendidikan sangat besar pengaruhnya terhadap perilaku seseorang.

#### 6) Kebudayaan

Kebudayaan adalah kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, kemampuan-kemampuan, serta kebiasaan-kebiasaan yang didapatkan oleh manusia. Tingkah laku seseorang dalam kebudayaan tertentu akan berbeda dengan orang yang hidup pada kebudayaan lainnya.

#### 7) Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang ada di sekitar individu, baik lingkungan fisik, biologis, maupun sosial. Lingkungan berpengaruh untuk mengubah sifat dan perilaku individu karena lingkungan itu dapat merupakan lawan atau tantangan bagi individu untuk mengatasinya.

#### 8) Sosial-Ekonomi

Status sosial ekonomi seseorang akan menentukan tersedianya suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu,

sehingga status sosial ekonomi ini akan mempengaruhi perilaku seseorang.

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indikator variabel.<sup>12</sup> 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. Pengaruh juga dapat diartikan sebagai suatu hal yang dapat membawa perubahan pada diri seseorang. Jadi, pengaruh disini merupakan suatu kekuatan atau daya yang berasal dari orang lain dan ikut mempengaruhi siswa dalam merasakan pelayanan di perpustakaan.

### 2. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan merupakan ciri atau karakteristik produk atau jasa yang mendukung kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna dalam hal ini adalah pemustaka untuk dapat menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan

---

<sup>12</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Jember*, 42

pustaka dengan sebaik-baiknya dan secara tepat dalam segala aspek layanan perpustakaan.

a. *Tangible* ( $X_1$ )

*Tangible* adalah bukti langsung dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya.

b. *Reliability* ( $X_2$ )

*Reliability* adalah kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.

c. *Responsive* ( $X_3$ )

*Responsive* adalah kepekaan seseorang menanggapi sesuatu dalam memberikan pelayanan dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Emphaty* ( $X_4$ )

*Emphaty* adalah memberikan rasa perhatian yang tulus terhadap seseorang.

e. *Assurance* ( $X_5$ )

*Assurance* adalah adanya kepastian terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Minat Kunjung ( $Y$ )

Minat kunjung adalah kecenderungan hati atau keinginan seseorang untuk mengunjungi perpustakaan dengan tujuan melakukan akses

informasi atau memanfaatkan fasilitas perpustakaan maupun kegiatan lain dalam waktu tertentu.

#### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung

Pengaruh kualitas pelayanan dan minat kunjung adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang dapat mempengaruhi perasaan pemustaka dan nantinya menghasilkan sebuah minat dalam berkunjung.

#### G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian bisa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang sebenarnya 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.<sup>13</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

#### H. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo* (dibawah, lemah, belum tentu benar) dan *thesa* (kebenaran, kesimpulan). Menurut Purwanto dari dua akar kata tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesa adalah kebenaran yang lemah. Dan hipotesis juga dapat diartikan sebagai jawaban dugaan sementara yang

---

<sup>13</sup> Tim Penyusun, 43

digunakan oleh peneliti terhadap masalah yang akan diteliti dan masih dibuktikan kebenarannya. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>14</sup> Sehingga hipotesis itu menjadi kebenaran yang sementara dan dapat diterima berdasarkan teori yang melandasinya.<sup>15</sup>

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Hipotesis Umum

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

#### 2. Hipotesis Khusus

$H_{a1}$  : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Tangible* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

$H_{01}$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Tangible* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 64

<sup>15</sup> Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi Dan Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 138

H<sub>a2</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Reliability* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

H<sub>02</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Reliability* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

H<sub>a3</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Responsive* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

H<sub>03</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Responsive* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

H<sub>a4</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Emphaty* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

H<sub>04</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Emphaty* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

H<sub>a5</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Assurance* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.



H<sub>05</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Assurance* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

## I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yaitu berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti pada daftat isi.<sup>16</sup>

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.

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.

---

<sup>16</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Jember*, 82

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan.<sup>17</sup> Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Siswa yaitu:

1. Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang ditulis oleh Ida Lusi Parwati pada tahun 2017 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Koleksi terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan MAN 3 Yogyakarta.”<sup>18</sup>

Fokus masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan MAN 3 Yogyakarta?
- b. Seberapa besar pengaruh manajemen koleksi terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan MAN 3 Yogyakarta?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan manajemen koleksi secara bersama-sama terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan MAN 3 Yogyakarta?

---

<sup>17</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Jember*, 42

<sup>18</sup> Ida Lusi Parwati, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Koleksi terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan MAN 3 Yogyakarta”, (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), 139

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan manajemen koleksi terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan MAN 3 Yogyakarta adalah baik, yaitu dari hasil uji SPSS diperoleh nilai koefisien korelasi bivariate membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan ( $X_1$ ) dengan minat kunjung (Y) karena angka signifikannya sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan koefisien korelasi sebesar 0,698 yang menunjukkan adanya arah hubungan positif pada tingkat hubungan yang kuat. Selain itu hasil korelasi ganda membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara manajemen koleksi ( $X_2$ ) terhadap minat kunjung (Y) karena angka signifikannya sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan koefisien korelasi sebesar 0,758 yang menunjukkan adanya arah hubungan positif pada tingkat hubungan yang kuat.

2. Skripsi UIN Walisongo Semarang yang ditulis oleh Ahmad Faiq pada tahun 2019 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.”<sup>19</sup>

Fokus masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Apakah kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh pada minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Universitas Islam Nadlatul Ulama Jepara?

---

<sup>19</sup> Ahmad Faiq, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara”, (Skripsi UIN Walisongo Semarang, 2019), 113

- b. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Universitas Islam Nadlatul Ulama Jepara?

Adapun hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara tergolong baik dan mampu menumbuhkan minat kunjung mahasiswa. Adapun hasil perhitungan R square yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi  $R = 0,345$  hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari kualitas pelayanan (X) terhadap minat kunjung mahasiswa (Y) di perpustakaan UNISNU Jepara sebesar 11,9% dan sisanya sebesar 88,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

3. Skripsi UIN Alauddin Makassar yang ditulis oleh Saifullah pada tahun 2018 dengan judul penelitian “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Stikes Panakkukang Makassar.”<sup>20</sup>

Fokus masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana ketersediaan fasilitas di Perpustakaan STIKES Panakkukang Makassar?
- b. Bagaimana pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap minat kunjung pemustaka di Perpustakaan STIKES Panakkukang Makassar?

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas perpustakaan (X) terhadap minat

<sup>20</sup> Saifullah, “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Stikes Panakkukang Makassar”, (Skripsi UIN Alauddin Makassar, 2018), 95

kunjung pemustaka (Y) di Perpustakaan STIKES Panakkukang Makassar dengan nilai signifikan sebesar  $0,003 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Apabila fasilitas perpustakaan meningkat maka terjadi juga peningkatan minat kunjung pemustaka karena fasilitas perpustakaan memiliki proporsi pengaruh terhadap minat kunjung pemustaka sebesar 15% sedangkan sisanya 85% dipengaruhi oleh variabel lain.

4. Skripsi UIN Alauddin Makassar yang ditulis oleh Sutriano pada tahun 2017 dengan judul penelitian “Pengaruh Koleksi dan Layanan terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Sulawesi Selatan.”<sup>21</sup>

Fokus masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Apakah ada pengaruh antara koleksi terhadap tingkat kunjungan pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Sulawesi Selatan?
- b. Apakah ada pengaruh antara layanan terhadap tingkat kunjungan pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Sulawesi Selatan?
- c. Apakah ada pengaruh antara koleksi dan layanan terhadap tingkat kunjungan pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Sulawesi Selatan?

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh koleksi dan

---

<sup>21</sup> Sutriano, “Pengaruh Koleksi dan Layanan terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Sulawesi Selatan”, (Skripsi UIN Alauddin Makassar, 2017), 152

layanan terhadap tingkat kunjungan pemustaka sebesar 0,462 (46,2%) sedangkan sisanya sebesar 54,8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Nilai signifikansi  $< 0,050$  ( $0,000 < 0,050$ ), maka  $H_0$  ditolak. Hal tersebut berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi siswa tentang guru dan minat belajar terhadap hasil belajar matematika.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ida Lusi Parwati, 2017	Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Koleksi Terhadap Minat Kunjung Siswa Di Perpustakaan MAN 3 Yogyakarta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode penelitian kuantitatif.</li> <li>• Variabel terikat (dependen) yaitu minat kunjung siswa.</li> <li>• Responden penelitian seluruh siswa yang berkunjung ke perpustakaan.</li> <li>• Hasil pengumpulan data menggunakan teknik analisis regresi dengan bantuan SPSS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel tersebut terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat, sedangkan penelitian ini hanya terdiri satu variabel bebas dan satu variable terikat.</li> <li>• Lokasi Penelitian tersebut dilakukan di Perpustakaan MAN 3 Yogyakarta sedangkan penelitian ini dilakukan di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.</li> </ul>

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2.	Ahmad Faiq, 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode penelitian kuantitatif.</li> <li>• Variabel bebas (independen) kualitas pelayanan perpustakaan dan variabel terikat (dependen) yaitu minat kunjung.</li> <li>• Hasil pengumpulan data menggunakan teknik analisis regresi dengan bantuan SPSS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi Penelitian tersebut dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara sedangkan penelitian ini dilakukan di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.</li> <li>• Responden dari penelitian tersebut adalah mahasiswa sedangkan responden dari penelitian ini adalah siswa.</li> </ul>
3.	Saifullah, 2018	Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Stikes Penakkukang Makassar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode penelitian kuantitatif.</li> <li>• Variabel terikat (dependen) yaitu minat kunjung.</li> <li>• Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>Sampling Incidental</i>.</li> <li>• Hasil pengumpulan data menggunakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi Penelitian tersebut dilakukan di Perpustakaan Stikes Penakkukang Makassar sedangkan penelitian ini dilakukan di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.</li> <li>• Variabel bebas (independen) dari penelitian tersebut yaitu fasilitas</li> </ul>

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			teknik analisis regresi dengan bantuan SPSS.	perpustakaan sedangkan penelitian ini variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan perpustakaan. Responden penelitian tersebut seluruh pemustaka yang berkunjung di perpustakaan sedangkan responden dari penelitian ini adalah siswa.
4.	Sutrino, 2017	Pengaruh Koleksi dan Layanan terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Sulawesi Selatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode penelitian kuantitatif.</li> <li>• Variabel terikat (dependen) yaitu tingkat kunjung.</li> <li>• Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>Sampling Incidental</i>.</li> <li>• Hasil pengumpulan data menggunakan teknik analisis regresi dengan bantuan SPSS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi penelitian tersebut dilakukan di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Sulawesi Selatan sedangkan penelitian ini dilakukan di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.</li> <li>• Variabel bebas (independen) dari penelitian tersebut yaitu koleksi dan layanan sedangkan penelitian ini</li> </ul>



No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan perpustakaan.

Sumber Data: Ida Lusi Parwati, 2017, Ahmad Faiq, 2019, Saifullah, 2018, Sutirno, 2017.

## B. Kajian Teori

### 1. Kualitas Pelayanan

#### a. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Pelayanan merupakan suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud.<sup>22</sup> Kegiatan pelayanan 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.

<sup>22</sup> Sapto Harmoko, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta." *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Vol. 9, No, 2,tahun 2013), 19

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 untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Menurut Sudaryono kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi antara para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan dapat diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terdapat atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.<sup>23</sup>

Menurut Nasution kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>24</sup> Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan atau lembaga pendidikan. Jika suatu jasa yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang

---

<sup>23</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implikasi*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), 79

<sup>24</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47

diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.<sup>25</sup>

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.<sup>26</sup>

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan dengan sebaik-baiknya dan secara tepat dalam segala aspek layanan perpustakaan untuk membantu memenuhi kebutuhan para pemustaka. Telah diatur juga dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a berbunyi: “Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka”.<sup>27</sup> Dalam melakukan layanan perpustakaan harus menerapkan prinsip-prinsip layanan sebagai berikut:

- 1) Sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani,
- 2) Diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah, dan sederhana, serta
- 3) Diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pengguna.

Pelayanan perpustakaan secara umum bertujuan agar koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna secara efektif dan efisien. Efektif dalam hal ini

---

<sup>25</sup> Philip Kotler dan KL Keller, *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Indeks, 2007), 220

<sup>26</sup> Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 100.

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a

adalah pengguna dapat memanfaatkan koleksi dan sumber informasi dengan cepat. Sedangkan efisien dalam hal ini, layanan perpustakaan memberikan manfaat kepada pengguna, sehingga mereka merasakan menghemat biaya, karena informasi yang mereka butuhkan ada dipergustakaan.<sup>28</sup>

Kualitas pelayanan sangatlah penting karena jika pelayanannya berkualitas maka pengunjung akan merasa puas dan dapat mempertahankan loyalitasnya, sehingga mereka akan senang dan setia menggunakan jasa yang kita diberikan. Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) terhadap ekspektasi (harapan) mereka.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan maka harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, prinsip dan konsep agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat menumbuhkan minat kunjung para pelanggan. Konsep kualitas pelayanan terdiri dari tiga hal antara lain:

- 1) Bermutu (*Quality Surprise*), bila kenyataan layanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- 2) Memuaskan (*Satisfactory Quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan yang diharapkan pelanggan.

---

<sup>28</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), 4

- 3) Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Sedangkan konsep kualitas pelayanan ditentukan oleh lima unsur yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Philip Kotler mengatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima bagian yaitu:

- 1) *Tangible* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.<sup>29</sup>
- 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan yang membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.<sup>30</sup>
- 4) *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada siswa terhadap pelayanan yang memiliki:

<sup>29</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 107

<sup>30</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, 57

a) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus-menerus memberikan informasi kepada siswa dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga dapat dengan mudah dimengerti. Dan juga hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh siswa.

a) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada siswa, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik pada masa yang akan datang.

b) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari siswa akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan dapat memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

c) *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada siswa dapat dilaksanakan dengan optimal.

d) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh instansi atau lembaga dalam memberikan pelayanan kepada siswa.

5) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada siswa dengan berupaya memahami keinginannya.<sup>31</sup>

#### b. Prinsip Kualitas Layanan

Sebuah instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsipnya agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Sebagai pemahaman dan pemaknaan, prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut Lovelock dalam bukunya Daryanto dan Ismanto Setyobudi mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik, yaitu antara lain:

- 1) *Tangible* (Bukti fisik) seperti kemampuan fisik, peralatan, personal dan komunitas material.
- 2) *Reliable* (Handal) seperti kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
- 3) *Responsiveness* adalah rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- 4) *Assurance* (Jaminan) seperti pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- 5) *Empathy* (Empati) adalah perhatian perorangan pada pelanggan.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:<sup>32</sup>

<sup>31</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), 25

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, yaitu mengenai persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa, dan rincian biaya dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadahi termasuk sistem TI dan telekomunikasi.
- 8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan Sistem TI (Teknologi Informasi) dan telekomunikasi.

---

<sup>32</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 143-145



- 9) Kedisiplinan, yaitu pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah.
- 10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman serta dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi dan dll.

### c. 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 instansi 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 dan berapa yang sedang dipinjamnya.
- 3) Mengetahui batas waktu pengembalian buku yang sedang dipinjam (keluar semetara 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) 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.<sup>33</sup>

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

#### 1) Sistem Layanan Terbuka

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

Sebagaimana pada layanan sistem tertutup, pada sistem terbuka pemustaka harus terlebih dahulu datang ke almari katalog untuk melihat apakah perpustakaan memiliki koleksi yang ia

<sup>33</sup> Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2001), 137.

butuhkan. Setelah itu barulah pemustaka datang ke jajaran koleksi untuk mencari bahan pustaka yang dibutuhkannya. Dalam sistem terbuka, jika pemustaka tidak menemukan bahan pustaka di jajaran koleksi buku, maka secara langsung yang bersangkutan dapat melakukan alternatif pemilihan bahan pustaka yang tersedia di jajaran koleksi.<sup>34</sup>

Dalam sistem terbuka ini terdapat pula kelebihan dan kekurangan, berikut kelebihan dalam layanan 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 layanan 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.<sup>35</sup>

## 2) Sistem Layanan Tertutup

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pengguna perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan bahan pustaka

<sup>34</sup> Darmono, 139.

<sup>35</sup> Ilham Mashuri, *Mengelola Perpustakaan Sekolah Problem dan Solusinya*, (Yogyakarta: Naila Pustaka, 2012), 34.

harus melalui petugas perpustakaan, demikian juga dengan pengambilan bahan pustaka yang telah dipinjamnya.<sup>36</sup>

Dalam sistem tertutup pengguna perpustakaan tidak bisa melakukan pencarian sendiri bahan pustaka, sehingga pengguna tidak bisa menemukan alternatif bahan pustaka yang dibutuhkan. Sebelum datang ke petugas pengguna perpustakaan harus mengetahui judul dari bahan pustaka yang akan dipinjam dengan cara mencatat nomor penempatan dan judul buku pada blanko atau 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 pemustaka bahwa buku yang dibutuhkannya sedang tidak ada di rak (sedang dipinjam).

Kelebihan dari sistem layanan tertutup ini yaitu, 1) Jajaran koleksi akan tetap terjaga kerapihannya karena hanya petugas perpustakaan yang boleh masuk ke jajaran koleksi; 2) Kemungkinan terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka dapat ditekan karena pengguna tidak dapat melakukan akses langsung ke jajaran koleksi; 3) Ruang untuk koleksi tidak terlalu luas, karena lalu lintas orang/mobilitas petugas di daerah jajaran koleksi relatif rendah; 4)

---

<sup>36</sup> Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, 137-138.

Untuk koleksi yang sangat rentan terhadap kerusakan maka sistem ini sangat sesuai.

Sedangkan untuk kekurangan dari sistem layanan tertutup ini 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 pengguna perpustakaan; 3) Pengguna tidak mungkin melakukan *browsing* di jajaran rak, sehingga pengguna 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 pengguna perpustakaan dan menyiapkan bahan pustaka yang dibutuhkanannya, sehingga pemakai harus menunggu lebih lama.<sup>37</sup>

#### d. Jenis Layanan Perpustakaan

Perpustakaan sebagai organisasi pemberi jasa informasi dapat memberikan layanan kepada pengguna antara lain:

---

<sup>37</sup> Darmono, 137-138.

### 1) Layanan locker

Layanan locker adalah penyediaan fasilitas untuk menitipkan tas atau barang-barang yang tidak boleh dibawa masuk ke perpustakaan.

### 2) Layanan sirkulasi

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

### 3) Layanan referensi

Layanan referensi adalah suatu kegiatan layanan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan. Dalam pengertian lain layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, sumber biografi, sumber geografi, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Darmono, 141

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.

#### 4) Layanan penelusuran informasi

Layanan penelusuran informasi adalah suatu kegiatan layanan untuk mencari kembali dokumen/informasi yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai suatu objek tertentu.

#### 5) Layanan informasi koleksi terbaru

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

#### 6) Layanan koleksi

Layanan koleksi adalah suatu kegiatan untuk melayani berbagai jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan. Jenis layanan koleksi meliputi:<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 87

a) Layanan koleksi umum/koleksi sirkulasi

Layanan koleksi umum atau ada yang menyebut dengan istilah layanan koleksi sirkulasi adalah suatu bentuk kegiatan layanan dengan menyediakan buku-buku yang dapat dipinjam untuk dibawa pulang.

b) Layanan koleksi cadangan

Layanan koleksi cadangan adalah suatu bentuk kegiatan layanan dengan menyediakan satu judul koleksi yang dimiliki untuk ditempatkan dalam ruang terpisah. Koleksi cadangan ini biasanya tidak dapat dipinjam untuk dibawa pulang, tetapi hanya dapat dibaca dan difotokopi.

c) Layanan koleksi terbitan berkala

Layanan koleksi terbitan berkala adalah suatu bentuk kegiatan layanan dengan menyediakan koleksi terbitan berkala yang terdiri dari surat kabar, tabloid, majalah, dan jurnal.

d) Layanan koleksi digital

Layanan koleksi digital adalah suatu bentuk kegiatan layanan dengan menyediakan koleksi dalam bentuk digital, yang terdiri dari kaset, CDROM, DVD, dan koleksi bentuk mikro.

e) Layanan koleksi referensi

Layanan koleksi referensi adalah suatu bentuk kegiatan layanan dengan menyediakan koleksi rujukan yang terdiri dari kamus, ensiklopedi, buku pedoman, almanak, direktori dll. Koleksi



referensi ini biasanya tidak dapat dipinjam untuk dibawa pulang, tetapi hanya dapat dibaca dan difotokopi.

f) Layanan koleksi khusus

Layanan koleksi khusus adalah suatu bentuk kegiatan layanan dengan menyediakan koleksi khusus yang dimiliki oleh perpustakaan, misalnya koleksi langka atau koleksi dalam bidang tertentu.

g) Layanan koleksi tugas akhir

Layanan koleksi tugas akhir adalah suatu bentuk kegiatan layanan dengan menyediakan koleksi hasil penelitian siswa/mahasiswa. Koleksi tugas akhir ini biasanya tidak dapat dipinjam untuk dibawa pulang, tetapi hanya dapat dibaca dan difotokopi.<sup>40</sup>

7) Layanan ruang baca

Layanan ruang baca berupa penyediaan fasilitas untuk membaca/belajar di ruang-ruang perpustakaan. Fasilitas yang disediakan adalah berbagai jenis koleksi perpustakaan, meja, kursi, penerangan, ruang diskusi, komputer penelusuran, hotspot, AC, dan toilet.

8) Layanan fotokopi

Layanan fotokopi adalah penyediaan fasilitas penggandaan informasi tertulis dan tercetak untuk keperluan studi dan penelitian.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> F. Rahayuningsih, 88

<sup>41</sup> F. Rahayuningsih, 89

#### 9) Layanan workstation dan multimedia

Layanan workstation adalah penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet. Dapat juga dalam ruang layanan workstation ini disediakan peralatan multimedia untuk mengakses koleksi digital.

#### 10) Layanan lain-lain

##### a) Pengawasan keluar masuknya koleksi

Pengawasan keluarnya setiap koleksi dari ruang perpustakaan menjadi tanggung jawab bagian layanan pengguna. Petugas di bagian layanan harus bersikap tegas dengan tetap mempertimbangkan sikap ramah dan simpatik sebagai unit layanan.

##### b) Penataan koleksi

Penataan koleksi di jajaran rak disebut pengerakan (shelving) menurut tata susunan tertentu. Tata susunan dapat didasarkan pada nomor klas maupun abjad (biasanya untuk majalah). Kegiatan ini dapat dikerjakan oleh sekelompok orang yang bukan petugas tetap layanan pengguna, misalnya merekrut pengguna perpustakaan sebagai petugas paro waktu. Ada dua sistem dalam tata susunan koleksi, yaitu sistem penempatan tetap dan sistem penempatan relatif.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> F. Rahayuningsih, 90

Dalam sistem penempatan tetap, letak koleksi dalam jajaran rak selalu tetap (tidak berubah). Penempatan koleksi dapat didasarkan pada tanggal penerimaan dan atau fisik dengan diberi nomor urut. Pada sistem ini, subjek yang sama letaknya bisa terpisah karena penempatannya didasarkan pada tanggal penerimaan dan atau fisik. Dalam sistem penempatan relatif, letak koleksi dalam jajaran rak dapat berubah-ubah sesuai penambahan koleksi. Penempatan koleksi didasarkan pada nomor klas sesuai subjek. Pada sistem ini subjek yang sama letaknya mengumpul jadi satu.

c) Layanan informasi perpustakaan

Kegiatan ini dimaksudkan sebagai proses penyampaian informasi kepada pengguna. Kandungan informasi yang disajikan, antara lain koleksi dan fasilitas perpustakaan, jasa/ layanan/kegiatan yang dilakukan perpustakaan. Ada kalanya perpustakaan melakukan perubahan terhadap peraturan, penambahan fasilitas, penambahan jenis layanan, atau melakukan kegiatan bagi pengguna perpustakaan. Tanpa adanya proses penyampaian informasi tersebut kepada pengguna, maka semua yang akan/telah dilakukan oleh perpustakaan kurang ada manfaatnya. Pada beberapa perpustakaan layanan informasi dilakukan oleh bagian/divisi humas perpustakaan, tetapi jika

tidak memungkinkan maka diharapkan bagian layanan pengguna dapat ambil bagian.

Sarana yang dapat digunakan dalam layanan informasi ini adalah brosur, poster, pembatas buku, buku dan majalah terbitan khusus perpustakaan, rambu-rambu/petunjuk perpustakaan, website dan papan pengumuman.

d) Pendidikan pengguna

Pendidikan pengguna perpustakaan sangat diperlukan karena kemampuan menggunakan perpustakaan merupakan dasar yang amat penting dalam mencapai keberhasilan pendidikan. Pendidikan pengguna adalah kegiatan yang dirancang untuk mendidik pengguna agar mengetahui sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan, mendidik pengguna dalam memanfaatkan sumber-sumber tersebut secara tepat, dan mendidik untuk menjadi pengguna yang tertib dan bertanggungjawab.<sup>43</sup>

e) Sosialisasi peraturan

Peraturan perpustakaan adalah peraturan tertulis yang dibuat sebagai pedoman bagi pengguna perpustakaan dan petugas yang melayani. Fungsinya adalah dalam menggunakan sebagai sarana untuk menjamin ketertiban dan kelancaran kegiatan pelayanan. Peraturan yang telah dibuat oleh pihak

---

<sup>43</sup> F. Rahayuningsih, 92

perpustakaan sebaiknya diperkenalkan atau disosialisasikan kepada pengguna. Pada beberapa perpustakaan sosialisasi dilakukan oleh bagian/divisi humas perpustakaan, tetapi jika tidak memungkinkan maka diharapkan bagian layanan pengguna turut ambil bagian. Adapun isi peraturan antara lain: 1) Hak dan kewajiban anggota. 2) Keanggotaan meliputi: siapa yang boleh menjadi anggota, syarat yang harus dipenuhi, dan prosedur menjadi anggota. 3) Waktu pelayanan: jam dan hari. 4) Jenis layanan dan ketentuannya, misal jumlah koleksi yang boleh dipinjam, batas waktu peminjaman. 5) Sanksi pelanggaran.

Jenis-jenis layanan yang diberikan kepada pengguna tidak sama di setiap perpustakaan. Hal itu disesuaikan dengan keadaan dan kondisi perpustakaan, baik petugas (jumlah dan kecakapan petugas), pengguna (jumlah pengunjung dan tingkat keperluan pengguna), besar kecilnya koleksi dan jenis perpustakaan.<sup>44</sup>

#### e. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam bukan hanya sebagai agama, dan juga bukan ideologi semata, tetapi Islam merupakan bagian dari sistem dan pandangan hidup bagi umat manusia. Hidup ini bukan hanya untuk diri sendiri sehingga lebih mengedepankan kepentingan pribadi semata, tetapi hakikat kehidupan adalah menjadi pribadi yang dapat berguna bagi orang lain sebagai bentuk manifestasi ummat yang terbaik. Sebagai umat manusia

---

<sup>44</sup> F. Rahayuningsih, 93

yang beriman dan bijak, melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukan hanya tugas petugas publik yang telah diberikan amanah oleh Negara. Pada hakikatnya semua memiliki kewajiban yang sama. Namun, mengingat tidak semuanya memiliki jiwa dan kemampuan yang sama. Oleh karena itu pelayanan bukan hanya berbicara mengenai kewajiban saja akan tetapi kemampuan, pengabdian dan juga loyalitas.

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam. Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini telah dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ  
مِّنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ  
تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

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.” (Q.S. Al-Baqarah: 267) <sup>45</sup>

Ayat diatas menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas tidak hanya sebatas melayani saja akan tetapi memahami, mengerti dan merasakan sehingga penyampaianpun akan mengenai hati konsumen. Pelayanan yang menerapkan prinsip dan menyesuaikan dengan prosedur akan memberikan rasa puas, dan senang terhadap konsumen.

Islam juga mengajarkan untuk selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan penuh tanggung jawab. Pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91 yaitu:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا  
وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (QS. An-Nahl: 91) <sup>46</sup>

<sup>45</sup> Al Quran Surat Al Baqarah ayat 267, Al-Qur'an Al-Kalimah the Wisdom Tafsir Perkata Tajwid, Departemen Agama RI, (Jakarta: PT. Riels Grafika, 2016), 45

<sup>46</sup> Al Quran Surat An-Nahl ayat 91, Al-Qur'an Al-Kalimah the Wisdom Tafsir Perkata Tajwid, Departemen Agama RI, (Jakarta: PT. Riels Grafika, 2016), 277

## 2. Minat Kunjung

### a. Pengertian Minat Kunjung

Minat seseorang terhadap sesuatu adalah kecenderungan hati yang tinggi, gairah atau keinginan seseorang tersebut terhadap sesuatu. Kunjungan sendiri berasal dari kata kunjung yang mendapat akhiran-an memiliki makna hal perbuatan mengunjungi atau berkunjung. Dalam “Kamus Kepustakawan Indonesia” mendefinisikan kunjungan ke perpustakaan adalah kegiatan memasuki perpustakaan untuk melakukan akses informasi dan kegiatan lain di perpustakaan yang tercatat secara manual maupun elektronik. Definisi minat kunjung adalah keinginan seseorang mengunjungi perpustakaan untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan dalam waktu tertentu.<sup>47</sup>

### b. Indikator Minat Kunjung

Ciri-ciri atau indikator yang dapat mempengaruhi minat kunjung yaitu, 1) Motivasi, 2) Persepsi, 3) Sikap, 4) Kepribadian, 5) Pendidikan, 6) Kebudayaan, 7) Lingkungan, dan 8) Sosial-Ekonomi. Hendry mengatakan dalam Sisiria Valentine bahwa ciri atau indikator yang dapat mempengaruhi minat kunjung yaitu sebagai berikut:<sup>48</sup>

#### 1) Motivasi

Motivasi yang ada pada diri individu dimulai dari kebutuhan yang diinginkannya dan berusaha untuk melakukan sesuatu untuk

<sup>47</sup> Athiyah Kamaliyah dan Sri Rumani, “Pengaruh Pemindahan Perpustakaan Umum Kabupaten Rembang ke Lokasi Pariwisata Pantai Kartini Terhadap Minat Kunjung Pemustaka”, *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, ( Vol. 11, No.2, tahun 2015), 12

<sup>48</sup> Sisiria Valentine, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Mahasiswa Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar”, (Skripsi IAIN Batusangkar, 2018), 26-27



mencapai tujuan yang diharapkannya. Pendapat mengenai teori kebutuhan dikemukakan oleh beberapa ahli, salah satunya menurut Herzberg dalam Frits Kluytmans yang dikutip oleh Devy Fransisca, mengatakan bahwa motivasi terdiri dari dua komponen, yaitu: pada satu sisi dorongan internal untuk mencapai suatu tujuan dan tujuan eksternal yang mengaktifkan dorongan itu. Hal ini menjelaskan bahwa dorongan yang ada pada diri seseorang ada dua macam, pada sisi internal adalah dorongan yang muncul dari dalam diri masing-masing individu dan dorongan eksternal merupakan motivasi yang muncul dari pihak-pihak luar yang dapat menimbulkan dorongan lebih dalam melakukan suatu usaha tertentu. Motivasi internal dan eksternal lebih dikenal sebagai motivasi intrinsik dan ekstrinsik.<sup>49</sup>

Motivasi yang ideal merupakan yang dapat merangsang usaha adalah “peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan”.

## 2) Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Persepsi merupakan stimulus yang diindra oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindra. Dengan kata lain persepsi adalah proses yang menyangkut

---

<sup>49</sup> Devy Fransisca, “Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum (Studi Deskriptif Mengenai Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum Kota Trenggalek)”, (Skripsi Universitas Airlangga Surabaya, 2009), 5

masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia. Persepsi berarti analisis mengenai cara mengintegrasikan penerapan kita terhadap hal-hal di sekeliling individu dengan kesan-kesan atau konsep yang sudah ada, dan selanjutnya mengenali benda tersebut. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian persepsi merupakan suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memahami dan mengerti tentang stimulus yang diterimanya tersebut.

### 3) Sikap

Sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluatif baik yang diinginkan atau tidak diinginkan, mengenai objek orang atau peristiwa yang berhubungan yang dapat diketahui dengan melihat tiga komponen sikap yaitu: komponen kognitif, komponen afektif dan komponen perilaku. Komponen kognitif merupakan pernyataan nilai bahwa nilai demokrasi itu salah, komponen afektif adalah komponen yang merupakan segmen emosional dari sikap, sedangkan komponen perilaku sikap adalah komponen yang berfungsi untuk berperilaku dalam waktu tertentu terhadap seseorang atau sesuatu.

### 4) Kepribadian

Gordon Allport mengatakan bahwa kepribadian adalah organisasi dinamik dalam individu dan mempunyai sistem psikologis yang menentukan penyesuaian unik terhadap lingkungan. Ketika

seorang psikolog berbicara tentang kepribadian mereka menggambarkan hal dinamik yang menggambarkan pertumbuhan dan perkembangan seluruh sistem psikologis seseorang.<sup>50</sup>

#### 5) Pendidikan

Pendidikan adalah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Inti dari kegiatan pendidikan adalah proses belajar mengajar. Hasil dari proses belajar mengajar adalah seperangkat perubahan perilaku. Dengan demikian pendidikan sangat besar pengaruhnya terhadap perilaku seseorang.

#### 6) Kebudayaan

Kebudayaan adalah kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, kemampuan-kemampuan, serta kebiasaan-kebiasaan yang didapatkan oleh manusia. Tingkah laku seseorang dalam kebudayaan tertentu akan berbeda dengan orang yang hidup pada kebudayaan lainnya.

#### 7) Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang ada di sekitar individu, baik lingkungan fisik, biologis, maupun sosial. Lingkungan berpengaruh untuk mengubah sifat dan perilaku individu karena lingkungan itu dapat merupakan lawan atau tantangan bagi individu untuk mengatasinya.

---

<sup>50</sup> Sisiria Valentine, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Mahasiswa Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar", 29

## 8) Sosial-Ekonomi

Status sosial ekonomi seseorang akan menentukan tersedianya suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu, sehingga status sosial ekonomi ini akan mempengaruhi perilaku seseorang.<sup>51</sup>

### c. Unsur-Unsur Minat

Seseorang dikatakan berminat terhadap sesuatu bila individu itu memiliki beberapa unsur antara lain:

#### 1) Perhatian

Seseorang dikatakan berminat apabila individu disertai adanya perhatian, yaitu kreativitas jiwa yang tinggi yang semata-mata tertuju pada obyek, jadi seseorang berminat terhadap suatu obyek yang pasti perhatiannya akan memusat terhadap sesuatu obyek tersebut. Orang yang menaruh minat pada suatu aktifitas akan memberikan perhatian yang besar. Ia tidak segan mengorbankan waktu dan tenaga demi aktifitas tersebut, dan aspirasi atau cita-cita biasanya yang menjadi tujuan.

#### 2) Kesenangan

Perasaan senang terhadap suatu obyek baik orang atau benda akan menimbulkan minat pada diri seseorang, orang merasa tertarik kemudian pada gilirannya timbul keinginan yang dikehendaki agar

---

<sup>51</sup> Sisiria Valentine, 30

obyek tersebut menjadi miliknya. Dengan demikian maka individu yang bersangkutan berusaha untuk mempertahankan obyek tersebut.

### 3) Kemauan

Kemauan yang dimaksud adalah dorongan yang terarah pada suatu tujuan yang dikehendaki oleh akal pikiran. Dorongan ini akan melahirkan timbulnya suatu perhatian terhadap suatu obyek, sehingga akan muncul minat individu yang bersangkutan.<sup>52</sup>

#### d. Tujuan Kunjung

Tujuan berkunjung secara umum adalah ingin melihat dan menyaksikan sesuatu yang menarik, namun pada kenyataannya ada tujuan yang lebih spesifik, diantaranya yaitu:

- 1) Berkunjung untuk tujuan kesenangan. Dalam artian masyarakat datang memanfaatkan koleksi perpustakaan yang disenangi seperti, membaca novel, surat kabar, komik dan lain-lain.
- 2) Berkunjung untuk tujuan memperoleh sesuatu yang baru (ilmu pengetahuan).
- 3) Berkunjung untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Dalam artian seseorang datang berkunjung ke perpustakaan untuk memanfaatkan fasilitas dan membaca koleksi atau meminjam buku yang ada untuk menyelesaikan tugas akademiknya ataupun tugas kantornya.

Kegiatan semacam ini dinamakan *reading for work*.<sup>53</sup>

<sup>52</sup> Falihul Mubin, "Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Wirausaha Mahasiswa (Studi kasus di: UIN Sunan Ampel)", (Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014), 15

<sup>53</sup> Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Diva press. 2012), hlm 282

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa

Minat kunjung siswa dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka dapatkan, baik dari faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.

Dalam hal ini menurut Hendry yang dikutip oleh Sisiria Valentine minat kunjung siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator, diantaranya yaitu; 1) Motivasi yang ada pada diri individu baik internal maupun eksternal, 2) Persepsi, merupakan analisis mengenai cara mengintegrasikan penerapan kita terhadap hal-hal disekeliling individu dengan kesan-kesan atau konsep yang sudah ada, sehingga apa yang ada dalam diri individu, pikiran, perasaan, pengalaman-pengalaman individu akan ikut aktif berpengaruh dalam proses persepsi. Maka dengan hal ini siswa dapat merespon dengan cara memberikan kesan berdasarkan pengalaman dari berbagai aspek sudut pandang individu mengenai kualitas pelayanan yang dapat menumbuhkan minat kunjung siswa di perpustakaan. 3) Sikap, adalah pernyataan-pernyataan evaluatif baik yang diinginkan atau tidak diinginkan, mengenai objek orang atau peristiwa yang berhubungan dengan berdasarkan pada pendirian individu.

Dengan hal ini siswa dapat merespon bagaimana tingkat kualitas pelayanan terhadap minat kunjung di perpustakaan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan evaluatif mengenai objek yang berhubungan dengan berdasarkan pada pendirian individu, 4) Kepribadian, ini juga menentukan bagaimana sikap seseorang yang tercermin dalam sifat maupun perilaku, 5)

Pendidikan, merupakan hal yang sangat besar pengaruhnya terhadap perilaku seseorang, 6) Kebudayaan, ini merupakan hal yang kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, kemampuan-kemampuan, serta kebiasaan-kebiasaan yang didapatkan oleh manusia. Apabila individu memiliki kebiasaan maupun pengetahuan yang positif maka ia akan mudah merespon hal-hal yang positif pula, 7) Lingkungan, hal ini juga berpengaruh untuk mengubah sifat dan perilaku individu dan 8) Sosial-Ekonomi, dimana dalam hal ini status sosial ekonomi seseorang akan menentukan tersedianya suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu, sehingga status sosial ekonomi ini akan mempengaruhi perilaku seseorang.<sup>54</sup>

Adapun unsur-unsur seseorang dikatakan berminat terhadap sesuatu menurut Andi Prastowo yaitu apabila individu memiliki perhatian, dimana ketika seseorang berminat terhadap suatu obyek yang pasti perhatiannya akan memusat terhadap sesuatu obyek tersebut. Selanjutnya yaitu kesenangan, perasaan senang terhadap suatu obyek baik orang atau benda akan menimbulkan minat pada diri seseorang. Dan yang terakhir yaitu kemauan, yang dimaksud adalah dorongan yang terarah pada suatu tujuan yang dikehendaki oleh akal pikiran. Dorongan ini akan melahirkan timbulnya suatu perhatian terhadap suatu obyek, sehingga akan muncul minat individu yang bersangkutan.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Sisiria Valentine, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Mahasiswa Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar", (Skripsi IAIN Batusangkar, 2018), 26-27

<sup>55</sup> Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Diva press. 2012), hlm 282

Dari paparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tinggi rendahnya minat kunjung siswa dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yaitu dilihat dari motivasi siswa, sikap siswa, pelayanan perpustakaan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pengguna, serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.





## **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 sata bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>56</sup>

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.<sup>57</sup>

#### **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.<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 8.

<sup>57</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 7

<sup>58</sup> Syofian Siregar, 30

Berdasarkan definisi populasi yang telah diuraikan maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang berkunjung di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember dengan jumlah 1115 siswa.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik quota *incidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>59</sup>

Dalam penelitian ini jumlah populasi siswa yang berkunjung ke perpustakaan yaitu 1115 siswa. Untuk menentukan jumlah sampel Ismail Nurdin dan Sri Hartati menjelaskan bahwa untuk jenis penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100 sampel.<sup>60</sup> Dari penjelasan di atas, maka peneliti mengambil jumlah sampel secara quota 100 responden untuk dijadikan penelitian.

## C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu prosedur yang sistematis dan standart untuk memperoleh data yang diperlukan peneliti.

Untuk memperoleh instrumen yang layak, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 85

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

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan atau penginderaan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses, atau perilaku.<sup>61</sup> Dalam pengertian lain observasi merupakan suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik ini dilakukan dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap objek. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>62</sup>

Observasi (pengamatan) penulis lakukan dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian, yang kemudian mencatat hal-hal yang mungkin ada kaitan atau hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian secara rinci dan sistematis. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung ke Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Pengamatan ini bertujuan agar penulis mendapatkan gambaran menyeluruh dan memahami semua permasalahan yang muncul.

b. Kuesioner

Kuesioner (angket) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang

---

<sup>61</sup> Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 186

<sup>62</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 145

pribadinya atau hal-hal lain yang diketahuinya.<sup>63</sup> suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang terutama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Ada beberapa jenis kuesioner yang dapat digunakan dalam proses pengumpulan data yaitu: Kuesioner Tertutup dan Kuesioner Terbuka. Kuesioner Tertutup berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda. Jadi, kuesioner jenis ini responden tidak diberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat. Sedangkan kuesioner terbuka berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden yang memberikan keleluasaan kepada responden untuk memberikan pendapat sesuai dengan keinginan mereka.<sup>64</sup>

Dalam penelitian ini mengutamakan jenis kuesioner tertutup dengan skala *Likert*. Kuesioner kualitas pelayanan perpustakaan di dalam penelitian ini mengadaptasi dari Teori Metode LibQual+<sup>TM</sup> yang pernah dilakukan dalam penelitian sebelumnya yaitu Skripsi UIN Walisongo Semarang karya Ahmad Faiq pada tahun 2019 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara”.

---

<sup>63</sup> Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 184

<sup>64</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*, 21

### c. 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 ingin diperoleh adalah profil Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, struktur organisasi sekolah dan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, data karyawan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

## 2. Instrumen Pengumpulan Data

Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 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.<sup>65</sup> Dengan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator

---

<sup>65</sup> Syofian Siregar, 25

tersebut dijadikan sebagai dasar dalam menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan.<sup>66</sup> Kata-kata yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu Sangat Setuju, Setuju, Ragu-Ragu, Tidak Setuju, 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

Sumber Data: Sugiyono, 2015.

Adapun kisi-kisi instrumen yang akan digunakan yaitu:

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X)**

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel	No. Butir Soal	Jumlah Item
1.	Kualitas Pelayanan	a. Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	a. Fasilitas pelayanan b. Penampilan petugas c. Lokasi	1-6	6

<sup>66</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 93

No.	Variabel	Dimensi	Indikator Variabel	No. Butir Soal	Jumlah Item
		b. Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	a. Kecepatan dan ketepatan pelayanan b. Kedisiplinan petugas	7-10	4
		c. Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> )	a. Ketanggapan pelayanan b. Informasi	11-14	4
		d. Empati ( <i>Emphaty</i> )	a. Tanggung jawab b. Kebutuhan siswa terpenuhi c. Penanganan keluhan	15-20	6
		e. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a. Pengetahuan b. Keterampilan c. Keramahan dan kesopanan	21-26	6
<b>JUMLAH</b>					<b>26</b>

Sumber Data: Kotler dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2009.

**Tabel 3.3**  
**Kisi-Kisi Instrumen Minat Kunjung Siswa (Y)**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Butir Soal	Jumlah item
1.	Minat Kunjung Siswa	Minat Kunjung Siswa	Motivasi	1-2	2
			Persepsi	3-4	2
			Sikap	5-6	2
			Kepribadian	7-8	2
			Pendidikan	9-10	2
			Kebudayaan	11-12	2

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Butir Soal	Jumlah item
			Lingkungan	13-14	2
			Social-Ekonomi	15-16	2
<b>Jumlah</b>					<b>16</b>

Sumber Data: Hendry dalam Sisiria Valentine, 2018.

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

#### 1) Uji validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully*).<sup>67</sup> Tinggi rendahnya validitas sangat bergantung pada koefisien korelasinya. Untuk mencari koefisien validitas dapat menggunakan rumus *product moment*. Koefisien korelasi ini digunakan untuk data yang memiliki skala pengukuran minimal interval.

Koefisien korelasi *product moment* diperoleh dengan rumus:<sup>68</sup>

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

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

<sup>67</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*, 46

<sup>68</sup> Syofian Siregar, 49



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 tersebut dikatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas dengan *SPSS Statistics 25.0*, maka hasil rekapitulasi uji validitas instrumen jika dirangkum dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 3.4**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas**

Keterangan	Nomor Butir Pernyataan		Jumlah
	Kualitas Pelayanan	Minat Kunjung Siswa	
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.	1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.	40
Tidak Valid	0	2	2
<b>Jumlah</b>			<b>42</b>

Sumber Data: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner

Berdasarkan hasil rekapitulasi uji validitas pada tabel 3.4 di atas, terdapat 40 butir pernyataan yang memenuhi kriteria dan bisa dinyatakan valid, serta terdapat 2 butir pernyataan yang tidak memenuhi kriteria dan dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics 25.0* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Nomor Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,765	0,361	Valid
2	0,664	0,361	Valid
3	0,399	0,361	Valid
4	0,624	0,361	Valid
5	0,752	0,361	Valid
6	0,762	0,361	Valid
7	0,858	0,361	Valid
8	0,790	0,361	Valid
9	0,730	0,361	Valid
10	0,780	0,361	Valid
11	0,818	0,361	Valid
12	0,702	0,361	Valid
13	0,770	0,361	Valid
14	0,818	0,361	Valid
15	0,812	0,361	Valid
16	0,851	0,361	Valid
17	0,717	0,361	Valid
18	0,771	0,361	Valid
19	0,743	0,361	Valid
20	0,801	0,361	Valid
21	0,590	0,361	Valid
22	0,647	0,361	Valid
23	0,751	0,361	Valid
24	0,663	0,361	Valid
25	0,816	0,361	Valid
26	0,668	0,361	Valid

Sumber Data: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Dari hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan, maka dari 26 pernyataan dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji validitas variabel minat kunjung siswa yang telah dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics 25.0* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Minat Kunjung Siswa**

Nomor Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,531	0,361	Valid
2	0,292	0,361	Tidak Valid
3	0,698	0,361	Valid
4	0,593	0,361	Valid
5	0,073	0,361	Tidak Valid
6	0,508	0,361	Valid
7	0,516	0,361	Valid
8	0,435	0,361	Valid
9	0,480	0,361	Valid
10	0,718	0,361	Valid
11	0,494	0,361	Valid
12	0,686	0,361	Valid
13	0,587	0,361	Valid
14	0,590	0,361	Valid
15	0,557	0,361	Valid
16	0,495	0,361	Valid

Sumber Data: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner Minat Kunjung Siswa

Dari hasil uji validitas minat kunjung siswa terdapat dua butir pernyataan yang tidak valid dan terdapat 14 butir pernyataan dinyatakan valid, maka peneliti memakai hasil butir pernyataan yang valid dari variabel kualitas pelayanan dan minat kunjung siswa untuk diujikan kepada sampel yaitu sebanyak 40 butir pernyataan dari yang semula berjumlah 42 butir, karena dua butir pernyataan atau soal yang tidak valid harus digugurkan.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah 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.<sup>69</sup>

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:<sup>70</sup>

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

Keterangan:

$\sigma_t^2$  = Varians total

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

k = Jumlah butir pertanyaan

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas instrumen

<sup>69</sup> Syofian Siregar, 55

<sup>70</sup> Syofian Siregar, 58

Hasil dari responden dari penelitian ini diolah menggunakan bantuan *SPSS Statistics 25.0*. Untuk mengetahui tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.7**  
**Tingkatan Keandalan *Cronbach's Alpha***

<b>Nilai <i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
$r_{11} \leq 0,20$	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

Sumber Data: Hair, et al., dalam Ikhwan Arif, 2016.

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas yaitu *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *SPSS Statistics 25.0* terdapat angket variabel kualitas pelayanan sebesar 0,933 dengan kategori sangat andal. Untuk angket minat kunjung siswa sebesar 0,802 dengan kategori sangat andal. Berikut ini tabel hasil perhitungan dengan bantuan *SPSS Statistics 25.0*.

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>N of item</b>
Kualitas Pelayanan	0,946	26
Minat Kunjung Siswa	0,802	16

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Uji Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan tabel diatas bahwa instrumen angket kualitas pelayanan dan minat kunjung siswa sangat andal dan reliabel.

#### D. Analisis Data

Analisis data merupakan tindakan untuk mengolah data menjadi informasi, baik yang disajikan dalam bentuk angka maupun bentuk narasi yang bermanfaat untuk menjawab masalah dan submasalah dalam suatu penelitian ilmiah. 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.<sup>71</sup> Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan satu statistik yaitu:

##### 1. Analisis Inferensial

Analisis inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.<sup>72</sup>

Statistik inferensial sering disebut juga statistik induktif atau probabilitas. Suatu kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi itu mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk presentase. Bila peluang kesalahan 5% maka taraf kepercayaan 95%, bila kesalahan 1%, maka taraf kepercayaan 99%. Pengujian taraf signifikansi dari hasil suatu analisis yang digunakan.

Tujuan dari analisis inferensial dalam penelitian ini adalah untuk menjawab semua rumusan masalah dengan penyajian data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana hanya

---

<sup>71</sup> Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 354

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 148

digunakan untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*). 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. Analisis regresi linier sederhana ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap variabel dependen (Y) yaitu Minat Kunjung Siswa. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan rumus:<sup>73</sup>

$$Y = a + b.X$$

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 semua rumusan masalah.

Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis analisis regresi yaitu dengan membandingkan

---

<sup>73</sup>Syofian Siregar, 301

$t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau yang sering disebut dengan uji t. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka hipotesis alternatif diterima dan berarti bahwa pada taraf signifikan tertentu variabel bebas kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsive*, *emphaty*, dan *assurance* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, namun jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka yang terjadi adalah sebaliknya. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan keseluruhan variabel bebas kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsive*, *emphaty*, dan *assurance* terhadap variabel terikat minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember digunakan uji koefisiensi determinasi ( $R^2$ ).

Untuk menghitung analisis bivariate dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS Statistics 25.0*.

#### 1) Uji Prasyarat Analisis Data

##### a) Uji Normalitas

Penggunaan statistik parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal.<sup>74</sup> Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu akan dilakukan pengujian normalitas data. Uji normalitas data bertujuan untuk

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 172



mengetahui apakah skor untuk tiap variabel berdistribusi normal atau tidak.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui ada tidaknya normalitas, dilakukan dengan mengamati penyebaran data pada 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. Untuk mengujinya, peneliti menggunakan bantuan program *SPSS Statistics 25.0*.

#### b) Uji Kolinieritas

Kolinieritas adalah adanya suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Uji kolinieritas digunakan untuk melihat apakah terjadi kolinieritas yang kuat antara variabel independen penelitian atau tidak.<sup>75</sup> Cara pengujiannya yaitu yaitu dengan mengganti nilai *Varian Infation 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

---

<sup>75</sup> Cornelius Trihendradi, *Kupas Tuntas Analisis Regresi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 14

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 kolinieritas dalam model regresi.<sup>76</sup> Untuk mengujinya, peneliti menggunakan bantuan program *SPSS Statistics 25.0*.

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 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.<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> Cornelius Trihendradi, 16

<sup>77</sup> Imam Gunawan, *Pengantar Inferensial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 103

## d) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk mendeteksi apakah data random atau tidak. Disamping itu juga untuk mengidentifikasi suatu model seri waktu yang sesuai. Uji autokorelasi di uji dengan menggunakan Uji *Durbin Waston* (DW). Untuk menentukan apakah terjadi autokorelasi atau tidak, yaitu dengan cara melihat nilai koefisien sebagai berikut:<sup>78</sup>

**Tabel 3.9**  
**Kriteria Uji Durbin Waston**

No	Nilai Durbin Waston	Kriteria
1.	$1.65 < DW < 2.35$	Tidak terjadi autokorelasi
2.	$1.21 < DW < 1,65$ atau $2.35 < DW < 2.79$	Tidak dapat disimpulkan
3.	$DW < 1.21$ atau $DW > 2.79$	Terjadi autokorelasi

Sumber Data: Kriteria Nilai Uji Durbin Waston

<sup>78</sup> Cornelius Trihendradi, *Kupas Tuntas Analisis Regresi*, 14

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember

Keberadaan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember sejalan dengan perkembangan institusi Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember itu sendiri. Pada mulanya dengan melalui berbagai perjuangan, ide dan keinginan tentang berdirinya sebuah lembaga pendidikan Islam setingkat MA di Jember. Pada tahun 1967 terkabullah sebuah keinginan tersebut, dengan didirikan sebuah lembaga pendidikan Islam setingkat MA di Jember.

Lembaga pendidikan ini pada mulanya diberi nama SPIAIN (Sekolah Persiapan Institut Agama Islam Negeri) Jember. Dalam pendiriannya KH. A. Muhith Muzadi sebagai Kepala Sekolah Pertama SPIAIN periode 1967-1971. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 17 Tahun 1978, tanggal 30 Maret 1978, SPIAIN Jember diubah namanya menjadi Madrasah Aliyah Agama Islam Negeri (MAAIN) hingga tahun 1981. Kemudian institusi MAAIN ini sejak tahun 1981 dikukuhkan menjadi Madrasah Aliyah Negeri Jember (MAN), dan baru terhitung mulai tanggal 23 Agustus 2004 resmi berganti nama menjadi Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember (MAN 1 Jember) berdasarkan Keputusan Menteri Agama nomor 168 tahun 2003, tanggal 24 Maret 2003. Searah dengan perkembangan dan pertumbuhan SPIAIN menjadi

MAAIN yang terus melaju, pada tahun 1982 para perintis mampu membeli tanah dan mampu membangun sebuah gedung permanen di kawasan Kaliwates, kawasan Jalan Imam Bonjol 50 Jember, sebagaimana yang ada sekarang ini.

Pada mulanya dengan sarana dan anggaran yang terbatas, perpustakaan telah mencoba memberikan pelayanan yang berarti bagi pengembangan keilmuan di MAN 1 Jember, walaupun seringkali perpustakaan harus mengalami perpindahan beberapa kali karena memang perpustakaan belum memiliki gedung yang permanen, dimana awal mula berdirinya MAN 1 Jember dan proses KBM berlangsung di Kampus IAIN Sunan Ampel Cab. Jember, di kawasan pasar Johar, sekarang kawasan Mutiara Shopping Center.

Baru setelah itu pada tahun 1982 perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember memiliki gedung perpustakaan permanen. Dan saat ini gedung perpustakaan sedang di bangun kembali agar lebih luas, nyaman, dan strategis.

## **2. Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember**

### **a. Visi Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember**

Perpustakaan sebagai pusat dan sumber ilmu pengetahuan dan informasi serta menunjang proses belajar-mengajar guru kepada siswa-siswi dengan efektif dan efisien.

**b. Misi Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember**

- 1) Menyediakan sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang bermutu.
- 2) Melayani siswa-siswi (pemustaka) dengan akhlakul karimah serta memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan ramah.
- 3) Menyediakan fasilitas sistem otomatis perpustakaan berbasis web.
- 4) Menumbuhkan minat baca siswa.

**c. Tujuan Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember**

- 1) Memudahkan siswa-siswi mendapatkan bahan belajar yang bermutu, dan memudahkan guru melaksanakan proses belajar mengajar.
- 2) Meningkatkan kualitas pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember baik kompetensi guru maupun prestasi akademik siswa-siswi.
- 3) Memaksimalkan fungsi dan tujuan perpustakaan dalam upaya mendukung tercapainya visi dan misi madrasah melalui program-program perpustakaan.
- 4) Meningkatkan minat dan semangat membaca siswa-siswi (pemustaka).
- 5) Terlaksananya program kerja perpustakaan dalam hal pengadaan bahan pustaka.
- 6) Terjalinnnya kerjasama yang baik.

### 3. Struktur Organisasi Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember

Struktur organisasi perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember menurut tugas dan fungsi yaitu:

Pembina/Kepala Madrasah	: Drs. Anwaruddin, M.Si.
Kepala Perpustakaan	: Dra. Lilik Suhartini
Koordinator Pengelola Perpustakaan	: Hendra Ganda S., S.P., M.P.
Koordinator Layanan Perpustakaan	: Rifai
Pemustaka	: Siswa-Siswi Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, Guru dan Pegawai Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

### 4. Koleksi dan Klasifikasi Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember

Koleksi yang dimiliki perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember ini diatur dengan jenis dan pemanfaatannya. Pengadaan koleksi buku didasarkan pada kebutuhan referensi guru masing-masing mata pelajaran dan jumlah pengadaan buku disesuaikan dengan rasio siswa yang ada. Koleksi perpustakaan diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Koleksi Tandon (TD), dan
- b. Koleksi Sirkulasi (SR)

Untuk mengetahui bahasan suatu buku tersebut dapat dilihat dari klasifikasi yang ditunjukkan dengan kode yang tertempel pada punggung

buku. Letak buku pada rak juga berkelompok berdasarkan nomor klasifikasi.

## B. Penyajian Data

Pada bagian ini akan disajikan data-data responden berdasarkan program peminatan (jurusan) dan tahun angkatan.

### 1. Program Peminatan (Jurusan)

Program Peminatan (Jurusan) ini merupakan kesatuan rencana belajar yang digunakan sebagai pedoman jalannya pendidikan akademik yang penyelenggaraannya berdasarkan suatu kurikulum. Adapun jumlah responden berdasarkan program peminatan (jurusan) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Program Peminatan (Jurusan)**

No	Program Peminatan (Jurusan)	Frekuensi	Persentase
1.	Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	29	29%
2.	Ilmu Pengetahuan Sosial	40	40%
3.	Ilmu Bahasa dan Budaya	15	15%
4.	Ilmu Keagamaan	14	14%
5.	Bina Insan Cindekia	2	2%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Rekapitulasi Jumlah Responden Program Peminatan (Jurusan)

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak berasal dari jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) yaitu sebesar



40% dan yang paling sedikit responden dari jurusan Bina Insan Cindekia (BIC) yaitu sebesar 2%.

## 2. Tahun Angkatan

Tahun angkatan merupakan tahun masuknya siswa ke dalam suatu sekolah atau madrasah. 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.	2018-2019	55	55%
2.	2019-2020	31	31%
3.	2020-2021	14	14%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Rekapitulasi Jumlah Responden 2021

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak berasal dari tahun angkatan 2018-2019 yaitu sebesar 55% dan yang paling sedikit responden dari tahun angkatan 2020-2021 yaitu sebesar 14%.

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 kualitas pelayanan perpustakaan dan minat kunjung

siswa dari 100 sampel. Data dari hasil kuesioner, peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Data Hasil Penelitian**

No	Nama Sampel	Skor Tangible (X <sub>1</sub> )	Skor Reliability (X <sub>2</sub> )	Skor Responsive (X <sub>3</sub> )	Skor Emphaty (X <sub>4</sub> )	Skor Assurance (X <sub>5</sub> )	Total Skor Kualitas Pelayanan (X)	Skor Minat Kunjung Siswa (Y)
1.	R. 01	20	15	16	24	24	99	51
2.	R. 02	22	14	13	20	21	90	47
3.	R. 03	30	20	20	30	30	130	62
4.	R. 04	28	17	17	18	24	104	49
5.	R. 05	27	13	18	26	25	109	65
6.	R. 06	28	16	16	24	24	108	56
7.	R. 07	24	16	16	24	24	104	61
8.	R. 08	24	16	16	24	24	104	63
9.	R. 09	23	15	16	22	22	98	45
10.	R. 10	24	16	16	24	24	104	56
11.	R. 11	25	14	16	21	22	98	54
12.	R. 12	27	17	16	23	28	111	53
13.	R. 13	20	14	16	24	22	96	44
14.	R. 14	20	13	15	24	24	96	52
15.	R. 15	25	15	16	25	27	108	50
16.	R. 16	23	15	16	24	24	102	52
17.	R. 17	20	16	13	21	24	94	42
18.	R. 18	23	16	16	24	24	103	53
19.	R. 19	19	17	16	26	30	108	50
20.	R. 20	23	20	20	29	24	116	54
21.	R. 21	26	16	15	24	24	105	56

No	Nama Sampel	Skor Tangible (X <sub>1</sub> )	Skor Reliability (X <sub>2</sub> )	Skor Responsive (X <sub>3</sub> )	Skor Emphaty (X <sub>4</sub> )	Skor Assurance (X <sub>5</sub> )	Total Skor Kualitas Pelayanan (X)	Skor Minat Kunjung Siswa (Y)
22.	R. 22	28	17	16	24	26	111	60
23.	R. 23	24	16	16	24	24	104	56
24.	R. 24	25	20	20	30	30	125	69
25.	R. 25	26	17	15	23	26	107	68
26.	R. 26	23	14	16	23	23	99	50
27.	R. 27	18	16	14	24	24	96	55
28.	R. 28	22	15	16	24	24	101	52
29.	R. 29	24	16	16	25	24	105	52
30.	R. 30	27	18	20	28	29	122	63
31.	R. 31	27	16	16	24	26	109	55
32.	R. 32	21	14	16	20	23	94	35
33.	R. 33	22	20	20	30	30	122	60
34.	R. 34	18	12	12	18	18	78	30
35.	R. 35	24	16	15	24	24	103	48
36.	R. 36	25	17	16	24	24	106	56
37.	R. 37	27	16	15	24	24	106	59
38.	R. 38	24	15	14	22	24	99	53
39.	R. 39	25	12	15	23	22	97	50
40.	R. 40	21	17	13	22	24	97	51
41.	R. 41	21	13	14	19	22	89	47
42.	R. 42	29	20	20	30	30	129	63
43.	R. 43	20	14	15	22	22	93	53
44.	R. 44	27	14	16	21	25	103	50
45.	R. 45	27	15	20	26	25	113	53
46.	R. 46	22	18	14	25	26	105	50
47.	R. 47	23	16	16	24	24	103	62

No	Nama Sampel	Skor Tangible ( $X_1$ )	Skor Reliability ( $X_2$ )	Skor Responsive ( $X_3$ )	Skor Emphaty ( $X_4$ )	Skor Assurance ( $X_5$ )	Total Skor Kualitas Pelayanan ( $X$ )	Skor Minat Kunjung Siswa ( $Y$ )
48.	R. 48	23	15	16	25	25	104	55
49.	R. 49	27	19	16	25	25	112	59
50.	R. 50	29	20	20	29	30	128	56
51.	R. 51	18	17	16	23	25	99	48
52.	R. 52	27	16	17	27	26	113	59
53.	R. 53	23	14	14	23	23	97	53
54.	R. 54	24	16	16	24	24	104	53
55.	R. 55	24	16	16	24	24	104	56
56.	R. 56	24	16	16	24	24	104	60
57.	R. 57	19	16	16	24	24	99	45
58.	R. 58	23	11	15	24	24	97	56
59.	R. 59	22	16	17	23	26	104	54
60.	R. 60	20	12	16	25	24	97	53
61.	R. 61	30	20	20	30	30	130	70
62.	R. 62	26	15	16	23	23	103	56
63.	R. 63	18	15	14	24	24	95	55
64.	R. 64	25	17	16	24	25	107	62
65.	R. 65	19	12	13	16	18	78	36
66.	R. 66	21	15	14	22	23	95	56
67.	R. 67	17	13	15	20	23	88	54
68.	R. 68	22	16	16	23	24	101	50
69.	R. 69	24	16	16	24	24	104	56
70.	R. 70	26	16	16	24	24	106	53
71.	R. 71	29	19	16	28	30	122	62
72.	R. 72	27	19	17	25	24	112	70
73.	R. 73	24	16	16	26	30	112	56

No	Nama Sampel	Skor Tangible (X <sub>1</sub> )	Skor Reliability (X <sub>2</sub> )	Skor Responsive (X <sub>3</sub> )	Skor Emphaty (X <sub>4</sub> )	Skor Assurance (X <sub>5</sub> )	Total Skor Kualitas Pelayanan (X)	Skor Minat Kunjung Siswa (Y)
74.	R. 74	23	15	15	24	22	99	51
75.	R. 75	28	19	18	27	29	121	63
76.	R. 76	26	16	16	24	24	106	55
77.	R. 77	26	16	16	25	24	107	62
78.	R. 78	16	12	9	18	18	73	42
79.	R. 79	25	16	18	24	27	110	60
80.	R. 80	26	16	15	24	30	111	55
81.	R. 81	25	16	16	24	29	110	60
82.	R. 82	23	16	16	24	24	103	51
83.	R. 83	22	16	15	24	24	101	42
84.	R. 84	16	16	16	24	24	96	44
85.	R. 85	24	16	16	24	24	104	56
86.	R. 86	24	15	15	24	25	103	46
87.	R. 87	23	16	17	24	26	106	58
88.	R. 88	16	16	15	24	24	95	53
89.	R. 89	23	16	16	24	24	103	53
90.	R. 90	24	16	16	24	24	104	57
91.	R. 91	21	16	15	23	23	98	44
92.	R. 92	24	19	18	26	26	113	57
93.	R. 93	22	19	16	25	26	108	65
94.	R. 94	18	16	13	22	24	93	48
95.	R. 95	28	17	19	28	30	122	67
96.	R. 96	24	17	15	23	27	106	48
97.	R. 97	24	17	16	25	24	106	54
98.	R. 98	29	20	20	30	30	129	70
99.	R. 99	22	15	11	18	20	86	67

No	Nama Sampel	Skor Tangible ( $X_1$ )	Skor Reliability ( $X_2$ )	Skor Responsive ( $X_3$ )	Skor Emphaty ( $X_4$ )	Skor Assurance ( $X_5$ )	Total Skor Kualitas Pelayanan ( $X$ )	Skor Minat Kunjung Siswa ( $Y$ )
100.	R. 100	24	17	16	24	24	105	56

Sumber Data: Tabulasi Data Responden

### C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

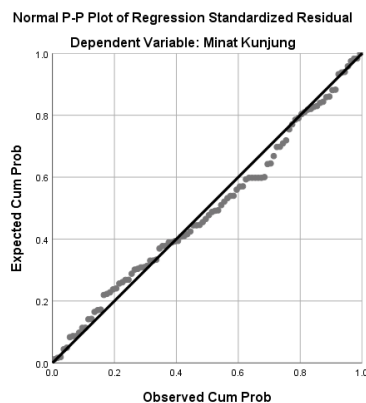
#### 1. Analisis Inferensial

Analisis inferensial dalam penelitian ini adalah untuk menjawab semua rumusan masalah dengan penyajian data menggunakan analisis data regresi linier sederhana. 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 yang baik adalah datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Model regresi memenuhi kenormalan apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS *Statistics* 25.0 dapat diperoleh gambar di bawah ini:



**Gambar 4.1**  
**Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Perpustakaan**  
**terhadap Minat Kunjung Siswa**

Berdasarkan gambar diperoleh normal *P-P Plot 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 korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem kolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi antar variabel independen.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS Statistics 25.0* diperoleh nilai VIF dan nilai *Tolerance* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Uji Kolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	1,000	1,000
Minat Kunjung Siswa	1,000	1,000

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Uji Kolinieritas

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.

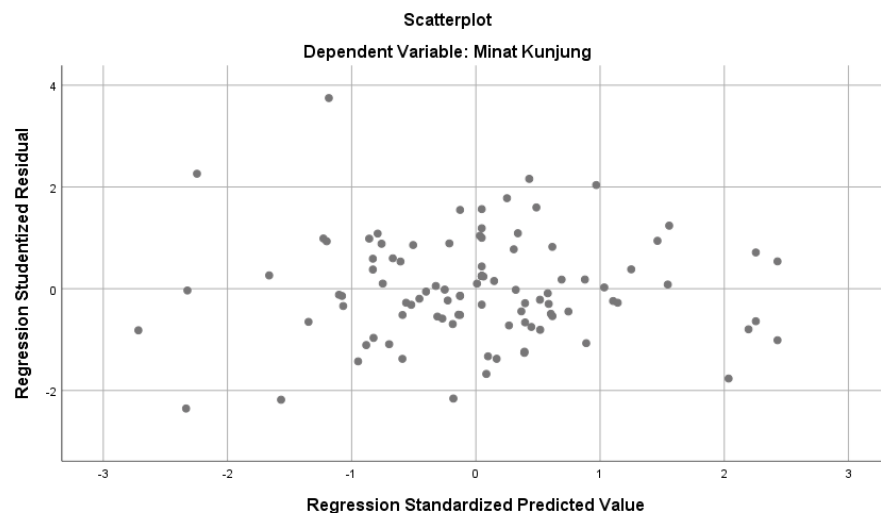
### c. Uji Heteroskedastisitas

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 *Statistics* 25.0 diperoleh *scatterplot* variabel independen terhadap minat kunjung siswa seperti yang terlihat pada gambabr berikut:



**Gambar 4.2**  
**Uji Heteroskedastisitas**

#### **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 *Statistics* 25.0 diperoleh bahwa angka D-W sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Uji Autokorelasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa**  
**Di Perpustakaan**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.682 <sup>a</sup>	.465	.459	5.460	.465	85.045	1	98	.000	1.822

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Perpustakaan

b. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa

Dari tabel di atas, angka D-W = 1.822, angka tersebut terletak diantara 1,65 sampai 2,35. Maka sebagai dasar pengambilan keputusan dalam uji *Durbin Watson* dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau regresi bebas dari problem autokorelasi.

## 2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yang bertujuan untuk menguji hipotesis umum dan hipotesis khusus. Nilai-nilai yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden dianalisis secara statistik guna untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

### a. Hipotesis Umum

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

b. Hipotesis Khusus

$H_{a1}$  : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangible* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

$H_{01}$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangible* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

$H_{a2}$  : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Reliability* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

$H_{02}$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Reliability* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

$H_{a3}$  : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Responsive* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

$H_{03}$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Responsive* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

H<sub>a4</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Emphaty* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

H<sub>04</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Emphaty* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

H<sub>a5</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Assurance* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

H<sub>05</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *Assurance* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

Analisis regresi linier sederhana ini untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *responsive* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan, dan untuk

mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan.

Kesimpulan penelitian dinyatakan signifikan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Adapun rekapitulasi hasil regresi linier sederhana ini sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

**Tabel 4.6**  
**Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Constan (a)	Koefisien Regresi (b)	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Probabilitas	Keputusan
Kualitas pelayanan	Minat kunjung siswa	4,227	0,481	9,222	1,984	0,000	$H_a$ Diterima
$F_{hitung} = 85,045$ $F_{tabel} = 3,94$ $R^2 = 0,465$ $\alpha = 0,05$							

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Pengujian Hipotesis

Dari tabel diatas dapat dilihat  $t_{hitung} = 9,222 > t_{tabel} = 1,984$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan”.

Dengan hasil estimasi dari pengaruh variabel kualitas pelayanan perpustakaan dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,227 + 0,481X$$

Dari persamaan diatas dapat dilihat nilai koefisien variabel minat kunjung siswa adalah sebesar 4,227. Koefisien regresi X sebesar 0,481 bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai minat kunjung siswa di perpustakaan bertambah sebesar 0,481. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan arah pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan adalah positif. Sedangkan untuk koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) variabel kualitas pelayanan adalah 0,465 atau 46,5%. Hal ini menunjukkan bahwa 46,5% minat kunjung siswa di perpustakaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

IAIN JEMBER

- b. Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Tangible* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

**Tabel 4.7**  
**Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Tangible* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Constan (a)	Koefisien Regresi (b)	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Probabilitas	Keputusan
Kualitas pelayanan dengan dimensi <i>tangible</i>	Minat kunjung siswa	22,090	1,371	7,433	1,984	0,000	H <sub>a</sub> Diterima
$F_{hitung} = 55,244$ $F_{tabel} = 3,94$ $R^2 = 0,360$ $\alpha = 0,05$							

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Pengujian Hipotesis

Dari tabel diatas dapat dilihat  $t_{hitung} = 7,433 > t_{tabel} = 1,984$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$  maka H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan”. Dengan hasil estimasi dari pengaruh variabel kualitas pelayanan perpustakaan dapat dinyatakan sebagi berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22,090 + 1,371X$$

Dari persamaan diatas dapat dilihat nilai koefisien variabel minat kunjung siswa adalah sebesar 22,090. Koefisien regresi X sebesar 1,371 bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* maka nilai minat kunjung siswa di perpustakaan bertambah sebesar 1,371. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan arah pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan adalah positif. Sedangkan untuk koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* adalah 0,360 atau 36,0%. Hal ini menunjukkan bahwa 36,0% minat kunjung siswa di perpustakaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible*, sedangkan 64,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

- c. Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Reliability* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

**Tabel 4.8**  
**Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Reliability* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Constan (a)	Koefisien Regresi (b)	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Probabilitas	Keputusan
Kualitas pelayanan dengan dimensi <i>reliability</i>	Minat kunjung siswa	21,559	2,051	6,492	1,984	0,000	H <sub>a</sub> Diterima



$$F_{hitung} = 42,151$$

$$F_{tabel} = 3,94$$

$$R^2 = 0,301$$

$$\alpha = 0,05$$

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Pengujian Hipotesis

Dari tabel diatas dapat dilihat  $t_{hitung} = 6,492 > t_{tabel} = 1,984$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan”. Dengan hasil estimasi dari pengaruh variabel kualitas pelayanan perpustakaan dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 21,559 + 2,051X$$

Dari persamaan diatas dapat dilihat nilai koefisien variabel minat kunjung siswa adalah sebesar 21,559. Koefisien regresi X sebesar 2,051 bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability* maka nilai minat kunjung siswa di perpustakaan bertambah sebesar 2,051. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan arah pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan adalah positif. Sedangkan untuk koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability* adalah 0,301 atau 30,1%. Hal ini menunjukkan bahwa 30,1% minat kunjung siswa di perpustakaan dipengaruhi oleh

kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability*, sedangkan 69,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

- d. Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Responsive* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

**Tabel 4.9**  
**Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Responsive* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Constan (a)	Koefisien Regresi (b)	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Probabilitas	Keputusan
Kualitas pelayanan dengan dimensi <i>responsive</i>	Minat kunjung siswa	22,451	2,004	6,043	1,984	0,000	H <sub>a</sub> Diterima
$F_{hitung} = 36,523$ $F_{tabel} = 3,94$ $R^2 = 0,272$ $\alpha = 0,05$							

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Pengujian Hipotesis

Dari tabel diatas dapat dilihat  $t_{hitung} = 6,043 > t_{tabel} = 1,984$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$  maka H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *responsive* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan”. Dengan hasil estimasi dari pengaruh variabel kualitas pelayanan perpustakaan dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22,451 + 2,004X$$

Dari persamaan diatas dapat dilihat nilai koefisien variabel minat kunjung siswa adalah sebesar 22,451. Koefisien regresi X sebesar 2,004 bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan dengan dimensi *responsive* maka nilai minat kunjung siswa di perpustakaan bertambah sebesar 2,004. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan arah pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *responsive* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan adalah positif. Sedangkan untuk koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *responsive* adalah 0,272 atau 27,2%. Hal ini menunjukkan bahwa 27,2% minat kunjung siswa di perpustakaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan dimensi *responsive*, sedangkan 72,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

IAIN JEMBER

- e. Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Emphaty* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

**Tabel 4.10**  
**Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Emphaty* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Constan (a)	Koefisien Regresi (b)	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Probabilitas	Keputusan
Kualitas pelayanan dengan dimensi <i>emphaty</i>	Minat kunjung siswa	13,590	1,699	7,635	1,984	0,000	H <sub>a</sub> Diterima
$F_{hitung} = 58,295$ $F_{tabel} = 3,94$ $R^2 = 0,373$ $\alpha = 0,05$							

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Pengujian Hipotesis

Dari tabel diatas dapat dilihat  $t_{hitung} = 7,635 > t_{tabel} = 1,984$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$  maka H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan”. Dengan hasil estimasi dari pengaruh variabel kualitas pelayanan perpustakaan dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 13,590 + 1,699X$$

Dari persamaan diatas dapat dilihat nilai koefisien variabel minat kunjung siswa adalah sebesar 13,590. Koefisien regresi X sebesar 1,699 bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty* maka nilai minat kunjung siswa di perpustakaan bertambah sebesar 1,699. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan arah pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan adalah positif. Sedangkan untuk koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty* adalah 0,373 atau 37,3%. Hal ini menunjukkan bahwa 37,3% minat kunjung siwa di perpustakaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty*, sedangkan 62,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

- f. Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Assurance* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

**Tabel 4.11**  
**Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Assurance* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Constan (a)	Koefisien Regresi (b)	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Probabilitas	Keputusan
Kualitas pelayanan dengan dimensi <i>assurance</i>	Minat kunjung siswa	15,358	1,575	6,750	1,984	0,000	H <sub>a</sub> Diterima

$$F_{hitung} = 45,560$$

$$F_{tabel} = 3,94$$

$$R^2 = 0,317$$

$$\alpha = 0,05$$

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Pengujian Hipotesis

Dari tabel diatas dapat dilihat  $t_{hitung} = 6,750 > t_{tabel} = 1,984$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan”. Dengan hasil estimasi dari pengaruh variabel kualitas pelayanan perpustakaan dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 15,358 + 1,575X$$

Dari persamaan diatas dapat dilihat nilai koefisien variabel minat kunjung siswa adalah sebesar 15,358. Koefisien regresi X sebesar 1,575 bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* maka nilai minat kunjung siswa di perpustakaan bertambah sebesar 1,575. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan arah pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan adalah positif. Sedangkan untuk koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* adalah 0,317 atau 31,7%. Hal ini menunjukkan bahwa 31,7% minat kunjung siswa di perpustakaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance*,

sedangkan 68,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangible* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Responsive* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Emphaty* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, dan apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

Di dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan

terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Setelah dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana didapatkan hasil pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	9,222	1,984	0,000	Signifikan
Minat Kunjung Siswa				

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

Berdasarkan hasil analisis data di atas dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Melalui hasil perhitungan yang telah diperoleh nilai  $t_{hitung} = 9,222 > t_{tabel} = 1,984$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi minat kunjung siswa di perpustakaan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan secara positif dan signifikan sebesar 46,5%. Sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap naik turunnya minat kunjung siswa di perpustakaan. Apabila kualitas pelayanan tinggi maka minat kunjung siswa di perpustakaan yang



dihasilkan juga tinggi, begitupun sebaliknya. Meningkatnya kualitas pelayanan secara tidak langsung akan memberikan implikasi terhadap tujuan pendidikan di Madrasah.

2. Pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

Di dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Setelah dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana didapatkan hasil pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Tangible* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Tangible</i>	7,433	1,984	0,000	Signifikan
Minat Kunjung Siswa				

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Tangible* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

Dari hasil uji statistik t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 7,433 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 *tangible* berpengaruh

positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh terhadap naik turunnya minat kunjung siswa. Apabila kualitas pelayanan perpustakaan dalam dimensi variabel *tangible* di tingkatkan maka minat kunjung siswa akan meningkat, begitupun sebaliknya.

Pada variabel *tangible* terdiri dari fasilitas pelayanan, penampilan petugas, dan lokasi dengan enam item pertanyaan dan tiga sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada penampilan petugas yang berarti petugas selalu taat dan sesuai dengan peraturan dalam berpenampilan serta rapi dan bersih saat melayani siswa, dengan item pernyataan nomor tiga dan empat. Hal tersebut mengindikasikan bahwa para petugas pelayanan perpustakaan selalu taat dan sesuai dengan peraturan dalam berpenampilan, rapi, bersih, tidak kusut, serta wangi saat melayani siswa. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator fasilitas pelayanan yang berarti kelengkapan fasilitas fisik ruangan perpustakaan terpenuhi, dengan item pernyataan nomor satu dan dua. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kelengkapan fasilitas fisik ruang pelayanan perpustakaan tidak terpenuhi secara keseluruhan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

Di dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Setelah dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana didapatkan hasil pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Reliability* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Reliability</i>	6,492	1,984	0,000	Signifikan
Minat Kunjung Siswa				

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Reliability* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

Dari hasil uji statistik t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 6,492 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 *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh terhadap naik

turunnya minat kunjung siswa. Apabila kualitas pelayanan perpustakaan dalam dimensi variabel *reliability* di tingkatkan maka minat kunjung siswa akan meningkat, begitupun sebaliknya.

Pada variabel *reliability* terdiri atas kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta kedisiplinan petugas dengan empat item pernyataan dan dua sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada kecepatan dan ketepatan pelayanan yang berarti petugas cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka, dengan item pernyataan nomor tujuh dan delapan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa para petugas pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan terhadap pemustaka dengan cepat dan tepat. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator kedisiplinan petugas yang berarti dalam memberikan pelayanan petugas perpustakaan disiplin, dengan item pertanyaan nomor sembilan dan sepuluh. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas perpustakaan tidak disiplin.

4. Pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *responsive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

Di dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *responsive* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Setelah dilakukan uji hipotesis dengan

menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana didapatkan hasil pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Responsive* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Responsive</i>	6,043	1,984	0,000	Signifikan
Minat Kunjung Siswa				

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Responsive* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

Dari hasil uji statistik t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 6,043 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 *responsive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *responsive* berpengaruh terhadap naik turunnya minat kunjung siswa. Apabila kualitas pelayanan perpustakaan dalam dimensi variabel *responsive* di tingkatkan maka minat kunjung siswa akan meningkat, begitupun sebaliknya.

Pada variabel *responsive* terdiri atas ketanggapan pelayanan, dan informasi dengan empat item pernyataan dan dua sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada informasi yang berarti petugas memberikan informasi dengan jelas dengan item pernyataan nomor 13 dan 14. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas pelayanan perpustakaan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti. Sedangkan nilai jawaban

terendah diperoleh dari sub indikator ketanggapan pelayanan yang berarti petugas pelayanan perpustakaan cekatan dan tanggap dalam melayani kebutuhan siswa, dengan item pernyataan nomor 11 dan 12. Hal tersebut mengindikasikan bahwa para petugas pelayanan perpustakaan tidak cekatan dan tanggap dalam melayani kebutuhan dan keperluan siswa.

5. Pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

Di dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Setelah dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana didapatkan hasil pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan**  
**dengan Dimensi *Emphaty* terhadap Minat Kunjung**  
**Siswa di Perpustakaan**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan dengan Dimensi <i>Emphaty</i>	7,635	1,984	0,000	Signifikan
Minat Kunjung Siswa				

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Emphaty* terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

Dari hasil uji statistik t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 7,635 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 *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh terhadap naik turunnya minat kunjung siswa. Apabila kualitas pelayanan perpustakaan dalam dimensi variabel *emphaty* di tingkatkan maka minat kunjung siswa akan meningkat, begitupun sebaliknya.

Pada variabel *emphaty* terdiri atas tanggung jawab, kebutuhan siswa terpenuhi, dan penanganan keluhan dengan enam item pernyataan dan tiga sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada penanganan keluhan yang berarti petugas memberikan pelayanan dalam penanganan keluhan pada siswa sebagai pemustaka untuk membantu menyelesaikan ketika mengalami kesulitan dengan tanpa diskriminatif (membeda-bedakan), dengan item pernyataan nomor 19 dan 20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan dalam penanganan keluhan pada siswa untuk membantu menyelesaikan ketika mengalami kesulitan. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator kebutuhan siswa terpenuhi yang berarti petugas pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan siswa, dengan item pernyataan nomor 17 dan 18. Hal tersebut mengindikasikan

bahwa petugas pelayanan perpustakaan tidak memenuhi kebutuhan dan keperluan siswa.

6. Pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

Di dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Setelah dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana didapatkan hasil pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan dengan Dimensi Assurance terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan dengan Dimensi Assurance	6,750	1,984	0,000	Signifikan
Minat Kunjung Siswa				

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS Kualitas Pelayanan dengan Dimensi Assurance terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan

Dari hasil uji statistik t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 6,750 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 *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung siswa di



Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh terhadap naik turunnya minat kunjung siswa. Apabila kualitas pelayanan perpustakaan dalam dimensi variabel *assurance* di tingkatkan maka minat kunjung siswa akan meningkat, begitupun sebaliknya.

Pada variabel *assurance* terdiri atas pengetahuan, keterampilan, serta keramahan dan kesopanan dengan enam item pernyataan dan tiga sub indikator diperoleh nilai tertinggi pada keramahan dan kesopanan yang berarti petugas memberikan pelayanan pada siswa sebagai pemustaka dengan ramah dan sopan, dengan item pernyataan nomor 25 dan 26. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan pada siswa dengan ramah dan sopan. Sedangkan nilai jawaban terendah diperoleh dari sub indikator keterampilan yang berarti petugas mempunyai keterampilan dalam memberikan solusi yang tepat serta setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi, dengan item pernyataan nomor 23 dan 24. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas pelayanan perpustakaan tidak mempunyai keterampilan dalam memberikan solusi yang tepat serta setiap layanan yang diminta kurang terpenuhi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahmad Faiq di Perpustakaan Islam Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara. Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Perpustakaan UNISNU Jepara berpengaruh terhadap

minat kunjung pemustaka yang mana pemustaka dalam hal ini adalah mahasiswa dengan persentase sebesar 11,9% dan sisanya sebesar 88,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang bukan menjadi fokus dalam pembahasan ini.<sup>79</sup>

Begitupun dengan hasil penelitian dari Sutрино di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Sulawesi Selatan. Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel layanan terhadap tingkat kunjungan pemustaka dengan presentase yang diperoleh sebesar 21,7% sedangkan sisanya sebesar 78,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.<sup>80</sup>

Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tersebut harus diperhatikan secara seksama agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, baik yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsive*, *emphaty*, dan *assurance*. Minat kunjung tidak akan muncul apabila seorang pelanggan atau dalam hal ini adalah pemustaka tidak dapat merasakan atau memenuhi harapan yang ia inginkan. Minat kunjung juga tidak akan muncul ketika salah satu dari kelima dimensi tersebut tidak berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan membandingkan antara layanan yang sudah diberikan dengan pelayanan

---

<sup>79</sup> Ahmad Faiq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara", 111

<sup>80</sup> Sutрино, "Pengaruh Koleksi dan Layanan terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Sulawesi Selatan", 103

yang diharapkan. Dalam hal ini 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 sehingga menumbuhkan minat kunjung bagi pemustaka.<sup>81</sup>

Menurut Hendry yang dikutip oleh Valentine ciri-ciri atau indikator yang mempengaruhi terhadap minat kunjung konsumen yaitu 1) Motivasi, 2) Persepsi, 3) Sikap, 4) Kepribadian, 5) Pendidikan, 6) Kebudayaan, 7) Lingkungan, dan 8) Sosial-Ekonomi.<sup>82</sup> Hal tersebut dapat diartikan bahwa berkualitasnya suatu pelayanan terdapat pada seluruh *stakeholder* yang ada di lembaga tersebut. Apabila seluruh *stakeholder* dalam lembaga tidak bersinergis antara satu dengan yang lain maka kualitas pelayanan akan buruk. Seperti yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra bahwa faktor yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan antara lain: 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan. 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi. 3) Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai. 4) Kesenjangan-kesenjangan komunikasi. 5) Memperlakukan semua

---

<sup>81</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 7

<sup>82</sup> Sisiria Valentine, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Mahasiswa Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar", 30

pelanggan dengan cara yang sama. 6) Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan. 7) Visi bisnis jangka pendek.<sup>83</sup>



---

<sup>83</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta: Andi, 2016), 179-181.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember” yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Berdasarkan dengan hasil nilai  $t_{hitung} = 9,222 > t_{tabel} = 1,984$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$  dengan besar pengaruh 46,5% sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Berdasarkan dengan hasil nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 7,433 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dengan sig. sebesar = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka hal ini dapat diartikan bahwa secara parsial variabel *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability* terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Berdasarkan dengan hasil nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 6,492 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dengan sig. sebesar = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka hal ini dapat diartikan bahwa secara parsial

variabel *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *responsive* terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Berdasarkan dengan hasil nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 6,043 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dengan sig. sebesar = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka hal ini dapat diartikan bahwa secara parsial variabel *responsive* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty* terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Berdasarkan dengan hasil nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 7,635 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dengan sig. sebesar = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka hal ini dapat diartikan bahwa secara parsial variabel *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Berdasarkan dengan hasil nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 6,750 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dengan sig. sebesar = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka hal ini dapat diartikan bahwa secara parsial variabel *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember”, maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Kepada pihak Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember dan lebih khususnya pada pihak perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember untuk lebih memperhatikan kembali dalam meningkatkan kualitas pelayanan terlebih yang mencakup dalam lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *emphaty*, dan *assurance* sehingga dapat meningkatkan minat kunjung siswa di perpustakaan.
2. Sebaiknya lebih memperhatikan kembali untuk sarana, prasarana, dan tempat yang ada di perpustakaan agar diperbaiki dan ditata, dengan tujuan agar lebih tertata rapi dan memudahkan pemustaka atau siswa yang ingin mencari bahan pustaka yang terdapat pada koleksi buku.
3. Memperbaharui bahan koleksi pustaka yang sudah termasuk cetakan lama dan menggantinya dengan cetakan terbaru, sehingga dapat dijadikan bacaan atau referensi bagi siswa yang membutuhkan.  
Petugas pelayanan perpustakaan perlu menyusun panduan sistem dan prosedur pelayanan yang jelas dan terpublikasi dengan tujuan agar siswa lebih mudah dalam melakukan akses layanan.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk tidak hanya meneliti kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan saja, akan tetapi

dari segala aspek yang ada di perpustakaan seperti dari pengadaan bahan koleksi pustaka, pengklasifikasian bahan koleksi pustaka, dan lain sebagainya serta hendaknya dalam melakukan penelitian selanjutnya lebih baik dengan menambahkan jumlah pernyataan dalam angket kualitas pelayanan maupun minat kunjung siswa di perpustakaan agar hasil penelitian yang diperoleh lebih akurat. Dan jika peneliti selanjutnya akan meneliti tentang minat kunjung siswa diharapkan untuk menganalisis lebih lanjut variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.





## DAFTAR PUSTAKA

- Al Quran Surat Al Baqarah ayat 267. Al-Qur'an Al-Kalimah the Wisdom Tafsir Perkata Tajwid. Departemen Agama RI. Jakarta: PT. Riels Grafika, 2016.
- Al Quran Surat Ali Imran ayat 159. Al-Qur'an Al-Kalimah the Wisdom Tafsir Perkata Tajwid. Departemen Agama RI. Jakarta: PT. Riels Grafika, 2016.
- Al Quran Surat An Nahl ayat 68-69. Al-Qur'an Al-Kalimah the Wisdom Tafsir Perkata Tajwid. Departemen Agama RI. Jakarta: PT. Riels Grafika, 2016.
- Al Quran Surat An Nahl ayat 91. Al-Qur'an Al-Kalimah the Wisdom Tafsir Perkata Tajwid. Departemen Agama RI. Jakarta: PT. Riels Grafika, 2016.
- Cahyani, Annisa, dkk. *“Panduan Pembuatan dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Weighted Product Pada PT. CDA,”* Bandung: Kratif Industry Nusantara. 2020.
- Darmanto, Priyono. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.
- Darmono. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT. Grasindo, 2001.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Faiq, Ahmad. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.”* Skripsi UIN Walisongo Semarang, 2019.
- Fransisca, Devy. *“Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum (Studi Deskriptif Mengenai Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum Kota Trenggalek).”* Skripsi, Universitas Airlangga. Surabaya, 2009.
- Gunawan, Imam. *Pengantar Inferensial*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Harmoko, Sapto. *“Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”*. Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Vol. 9, No. 2, 2013.
- Istiana, Purwani. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014.
- Kamaliyah, Athiyah, dan Sri Rumani. *“Pengaruh Pemindahan Perpustakaan Umum Kabupaten Rembang Ke Lokasi Pariwisata Pantai Kartini Terhadap Minat Kunjung Pemustaka”*, Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Vol. 11, No.2, 2015.

- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Kotler, Philip dan KL Keller. *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks, 2007.
- Mashuri, Ilham. *Mengelola Perpustakaan Sekolah Problem dan Solusinya*. Yogyakarta: Naila Pustaka, 2012.
- Mubin, Falihul. “*Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Wirausaha Mahasiswa*” (Studi kasus di: UIN Sunan Ampel).” Skripsi, UIN Sunan Ampel, Surabaya. 2014.
- Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press, 2013.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Parwati, Ida Lusi. “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Koleksi terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan MAN 3 Yogyakarta*.” Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta. 2017.
- Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Jember*. Jember: Iain Jember Press, 2019.
- Prastowo, Andi. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva press, 2012.
- Purwanto. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi Dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Rahayuningsih, F. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Saifullah. “*Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Stikes Penakkukang Makassar*.” Skripsi, UIN Alauddin. Makassar, 2018
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Prenada Media Group, 2013.

- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implikasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sutrino. “*Pengaruh Koleksi dan Layanan terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Sulawesi Selatan.*” Skripsi, UIN Alauddin. Makassar, 2017.
- Suwarno, Wiji. *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- Trihendradi, Cornelius. *Kupas Tuntas Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Bab I Pasal 1 Ayat 1 Dan Pasal 3
- Valentine, Sisiria. “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Mahasiswa Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabepaten Tanah Datar*”. Skripsi, IAIN Batusangkar. Batusangkar, 2018.
- Widjoyo, Iksan Ongko. “*Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru Mcdonald’s Basuki Rahmat Di Surabaya*”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (1), 2013.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Grup, 2014.

IAIN JEMBER

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Avida Chamiliatur Rohmah

NIM : T20173046

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 Minat Kunjung Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember**" ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 14 Juni 2021

Saya yang menyatakan



**Avida Chamiliatur Rohmah**  
NIM. T20173046

## Lampiran 1

### MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Populasi dan Sampel	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember	Kualitas Pelayanan	a. Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	a. Fasilitas pelayanan	1. Populasi penelitian: seluruh siswa yang berkunjung di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember dengan jumlah 1115 siswa 2. Sampel penelitian: 100 siswa	1. Pendekatan penelitian kuantitatif 2. Jenis penelitian: Asosiatif 3. Teknik sampling: teknik sampling incidental 4. Lokasi penelitian: Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember 5. Pengumpulan data: observasi, kuesioner dan dokumentasi 6. Analisis data: Regresi linier sederhana	1. Rumusan masalah umum: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember? 2. Rumusan masalah khusus: a. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi <i>Tangible</i> berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember?
			b. Penampilan petugas			
			c. Lokasi			
		b. Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	a. Kecepatan dan ketepatan pelayanan			
			b. Kedisiplinan petugas			
		c. Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> )	a. Ketanggapan pelayanan			
			b. Informasi			
		d. Empati ( <i>Emphaty</i> )	a. Tanggung jawab			
			b. Kebutuhan siswa terpenuhi			
			c. Penanganan keluhan			
		e. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a. Pengetahuan			
			b. Keterampilan			
			c. Keramahan dan			

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Populasi dan Sampel	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
			kesopanan			
	Minat Kunjung Siswa	Minat Kunjung Siswa	a. Motivasi			b. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi <i>Reliability</i> berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember? c. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi <i>Responsive</i> berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember? d. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi <i>Emphaty</i> berpengaruh secara signifikan terhadap
			b. Persepsi			
			c. Sikap			
			d. Kepribadian			
			e. Pendidikan			
			f. Kebudayaan			
			g. Lingkungan			
			h. Sosial-Ekonomi			

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Populasi dan Sampel	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
						<p>minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember?</p> <p>e. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi <i>Assurance</i> berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember?</p>

## Lampiran 2

### KUESIONER UJI COBA PENELITIAN

#### KUESIONER KUALITAS PELAYANAN DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 JEMBER

##### A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Kelas/Peminatan :

##### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan/ Pernyataan dibawah ini.
2. Berilah tanda ( ) pada salah satu kalimat dari alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:  
 SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 RG : Ragu-Ragu  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, tetapi jawaban yang ada merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket mohon untuk dikembalikan kembali, atas perintah dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	SS	S	RG	TS	STS
1.	Perpustakaan MAN 1 Jember memiliki gedung dan fasilitas yang memadai					



No	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	SS	S	RG	TS	STS
2.	Fasilitas yang tersedia di perpustakaan MAN 1 Jember sesuai dengan harapan saya					
3.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember selalu taat dan sesuai dengan peraturan dalam berpenampilan					
4.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember berpenampilan dan berpakaian rapi serta bersih					
5.	Perpustakaan MAN 1 Jember berada di lokasi yang strategis					
6.	Lokasi perpustakaan MAN 1 Jember sangat aman dan nyaman sehingga dapat mendukung saya untuk belajar					
	<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
7.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember cepat dalam melayani pemustaka					
8.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember tepat dalam melayani pemustaka					
9.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember melayani dengan					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	SS	S	RG	TS	STS
	ketentuan jam yang telah ditetapkan					
10.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember berada di ruangan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
	<b>Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)</b>					
11.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember tanggap dalam menangani kebutuhan pemustaka					
12.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember tanggap dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami pemustaka					
13.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember membimbing saya saat mengalami kesulitan dalam mengakses atau menelusuri informasi					
14.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memberikan informasi dengan jelas					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Empati ( <i>Empathy</i> )	SS	S	RG	TS	STS
15.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember bersedia membantu saya saat mengalami kesulitan					
16.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember bertanggung jawab dan melayani ketika saya mengalami kesulitan					
17.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memahami kebutuhan saya di perpustakaan					
18.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan saya					
19.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember membantu saya ketika mengalami kesulitan					
20.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember melayani keluhan saya tanpa diskriminatif (membedakan)					
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
21.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memiliki pengetahuan tentang teknologi informasi					
22.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memiliki kecakapan					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	SS	S	RG	TS	STS
	dalam bidangnya saat melayani pemustaka					
23.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember mempunyai keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka					
24.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memiliki keterampilan dalam memberikan solusi yang tepat kepada pemustaka					
25.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember ramah dalam melayani pemustaka					
26.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember sopan dalam melayani pemustaka					

IAIN JEMBER

### Lampiran 3

#### KUESIONER UJI COBA PENELITIAN

#### KUESIONER MINAT KUNJUNG SISWA DI PERPUSTAKAAN MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 JEMBER

##### C. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Kelas/Peminatan :

##### D. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan/ Pernyataan dibawah ini.
2. Berilah tanda ( ) pada salah satu kalimat dari alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:  
 SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 RG : Ragu-Ragu  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, tetapi jawaban yang ada merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket mohon untuk dikembalikan kembali, atas perintah dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena motivasi dari dalam diri saya					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
2.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena motivasi dari orang lain					
3.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena untuk meningkatkan kualitas diri					
4.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan karena untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri					
5.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan untuk menyelesaikan tugas dari guru					
6.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena saya merasa puas dengan layanan yang ada di perpustakaan					
7.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena saya merupakan pribadi yang gemar membaca					
8.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena saya merupakan pribadi					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
	yang gemar belajar berbagai ilmu					
9.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan karena untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta informasi baru					
10.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan karena saya mempunyai perhatian besar untuk dapat mencapai cita-cita					
11.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena perpustakaan memiliki budaya yang mengajarkan kepada kita untuk gemar membaca					
12.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena saya percaya dengan gemar membaca maka akan dapat meningkatkan kompetensi dalam diri					
13.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan karena lingkungan perpustakaan yang bersih dan sejuk sehingga					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
	membuat saya nyaman belajar di perpustakaan					
14.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena lingkungan perpustakaan yang tenang dan kondusif sehingga dapat membantu konsentrasi saya dalam belajar					
15.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena koleksi buku yang saya miliki masih terbatas					
16.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan karena dengan tersedianya berbagai koleksi buku dapat memberikan kemudahan kepada saya dalam meminimalisir pengeluaran					

# IAIN JEMBER



## Lampiran 4

### KUESIONER PENELITIAN

#### KUESIONER KUALITAS PELAYANAN DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 JEMBER

##### A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Kelas/Peminatan :

##### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan/ Pernyataan dibawah ini.
2. Berilah tanda ( ) pada salah satu kalimat dari alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:  
 SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 RG : Ragu-Ragu  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, tetapi jawaban yang ada merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket mohon untuk dikembalikan kembali, atas perintah dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	SS	S	RG	TS	STS
1.	Perpustakaan MAN 1 Jember memiliki gedung dan fasilitas yang memadai					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	SS	S	RG	TS	STS
2.	Fasilitas yang tersedia di perpustakaan MAN 1 Jember sesuai dengan harapan saya					
3.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember selalu taat dan sesuai dengan peraturan dalam berpenampilan					
4.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember berpenampilan dan berpakaian rapi serta bersih					
5.	Perpustakaan MAN 1 Jember berada di lokasi yang strategis					
6.	Lokasi perpustakaan MAN 1 Jember sangat aman dan nyaman sehingga dapat mendukung saya untuk belajar					
	<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
7.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember cepat dalam melayani pemustaka					
8.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember tepat dalam melayani pemustaka					
9.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember melayani dengan					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	SS	S	RG	TS	STS
	ketentuan jam yang telah ditetapkan					
10.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember berada di ruangan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
	<b>Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)</b>					
11.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember tanggap dalam menangani kebutuhan pemustaka					
12.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember tanggap dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami pemustaka					
13.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember membimbing saya saat mengalami kesulitan dalam mengakses atau menelusuri informasi					
14.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memberikan informasi dengan jelas					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Empati ( <i>Empathy</i> )	SS	S	RG	TS	STS
15.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember bersedia membantu saya saat mengalami kesulitan					
16.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember bertanggung jawab dan melayani ketika saya mengalami kesulitan					
17.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memahami kebutuhan saya di perpustakaan					
18.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan saya					
19.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember membantu saya ketika mengalami kesulitan					
20.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember melayani keluhan saya tanpa diskriminatif (membedakan)					
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
21.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memiliki pengetahuan tentang teknologi informasi					
22.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memiliki kecakapan					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	SS	S	RG	TS	STS
	dalam bidangnya saat melayani pemustaka					
23.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember mempunyai keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka					
24.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember memiliki keterampilan dalam memberikan solusi yang tepat kepada pemustaka					
25.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember ramah dalam melayani pemustaka					
26.	Petugas perpustakaan MAN 1 Jember sopan dalam melayani pemustaka					

IAIN JEMBER

## Lampiran 5

### KUESIONER PENELITIAN

#### KUESIONER MINAT KUNJUNG SISWA DI PERPUSTAKAAN MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 JEMBER

##### A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Kelas/Peminatan :

##### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan/ Pernyataan dibawah ini.
2. Berilah tanda ( ) pada salah satu kalimat dari alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:  
 SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 RG : Ragu-Ragu  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, tetapi jawaban yang ada merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket mohon untuk dikembalikan kembali, atas perintah dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena motivasi dari dalam diri saya					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
2.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena untuk meningkatkan kualitas diri					
3.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan karena untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri					
4.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena saya merasa puas dengan layanan yang ada di perpustakaan					
5.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena saya merupakan pribadi yang gemar membaca					
6.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena saya merupakan pribadi yang gemar belajar berbagai ilmu					
7.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan karena untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta informasi baru					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
8.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan karena saya mempunyai perhatian besar untuk dapat mencapai cita-cita					
9.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena perpustakaan memiliki budaya yang mengajarkan kepada kita untuk gemar membaca					
10.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena saya percaya dengan gemar membaca maka akan dapat meningkatkan kompetensi dalam diri					
11.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan karena lingkungan perpustakaan yang bersih dan sejuk sehingga membuat saya nyaman belajar di perpustakaan					
12.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena lingkungan perpustakaan yang tenang dan kondusif sehingga dapat					



No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
	membantu konsentrasi saya dalam belajar					
13.	Saya berminat untuk mengunjungi perpustakaan karena koleksi buku yang saya miliki masih terbatas					
14.	Saya berminat mengunjungi perpustakaan karena dengan tersedianya berbagai koleksi buku dapat memberikan kemudahan kepada saya dalam meminimalisir pengeluaran					



Lampiran 6

REKAPITULASI HASIL UJI COBA KUESIONER KUALITAS PELAYANAN

No	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) (X1)						Total X1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) (X2)				Total X2	Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) (X3)				Total X3
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
1.	3	3	4	4	2	3	19	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13
2.	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
3.	5	4	4	4	3	3	23	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16
4.	5	4	5	5	4	4	27	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
5.	5	3	4	3	4	4	23	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
6.	5	4	5	5	3	5	27	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19
7.	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8.	4	2	5	4	5	5	25	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
9.	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
10.	5	3	4	5	4	5	26	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
11.	4	3	4	4	2	4	21	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
12.	4	4	5	4	5	4	26	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18
13.	4	4	4	4	4	3	23	2	4	4	3	13	3	4	3	3	13
14.	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

No	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) (X1)						Total X1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) (X2)				Total X2	Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) (X3)				Total X3
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
15.	5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17
16.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
17.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
18.	4	4	5	4	5	4	26	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16
19.	4	3	4	5	4	4	24	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
20.	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
21.	5	5	4	4	5	5	28	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18
22.	2	3	5	2	2	3	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
23.	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14
24.	4	3	4	5	4	5	25	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17
25.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
26.	4	3	4	5	2	3	21	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13
27.	4	5	4	5	5	5	28	5	5	4	5	19	5	3	5	5	18
28.	3	2	4	4	3	4	20	2	3	4	4	13	3	4	4	4	15
29.	4	3	4	4	2	3	20	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
30.	3	3	4	4	4	2	20	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14

No	Empati ( <i>Empathy</i> ) (X4)						Total X4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X5)						Total X5
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
1.	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	3	4	4	22
2.	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	5	5	28
3.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4.	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	5	29
5.	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	4	4	20
6.	5	5	5	5	4	5	29	3	5	5	5	5	5	28
7.	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	4	5	5	26
8.	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	5	27
9.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	4	25
10.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	5	26
11.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
12.	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	4	5	4	27
13.	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23
14.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24
15.	4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	4	5	5	29
16.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
17.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24

No	Empati ( <i>Emphaty</i> ) (X4)						Total X4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X5)						Total X5
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
18.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
19.	4	3	4	4	4	4	23	5	3	3	4	5	5	25
20.	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
21.	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29
22.	4	4	3	4	4	4	23	5	4	4	4	4	3	24
23.	3	3	3	4	3	4	20	5	5	4	3	4	4	25
24.	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24
25.	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23
26.	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
27.	3	5	4	3	5	4	24	5	3	5	5	5	5	28
28.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	25
29.	4	4	4	4	4	5	25	4	5	3	4	4	4	24
30.	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	3	3	22

Lampiran 7

**REKAPITULASI UJI COBA KUESIONER MINAT KUNJUNG SISWA DI PERPUSTAKAAN**

No	Minat Kunjung (Y)																Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	
1.	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	60
2.	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	65
3.	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	62
4.	4	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	67
5.	3	4	4	4	4	4	1	2	5	5	3	3	4	4	3	4	57
6.	5	3	4	5	5	5	2	4	5	4	2	5	3	5	4	5	66
7.	5	2	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	71
8.	3	5	2	4	5	1	4	4	5	3	4	5	2	3	3	2	55
9.	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	60
10.	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	4	60
11.	2	4	2	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	57
12.	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	72
13.	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	4	4	3	3	4	4	59
14.	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61

No	Minat Kunjung (Y)																Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	
15.	5	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	64
16.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
17.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
18.	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	58
19.	4	2	2	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	5	55
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
21.	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73
22.	2	2	3	4	5	4	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	48
23.	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	63
24.	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	59
25.	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59
26.	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	63
27.	2	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	65
28.	4	3	4	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	5	54
29.	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	64
30.	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51

## Lampiran 8

## OUTPUT UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

## Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_X1
X1.1	Pearson	1	.486**	.094	.485**	.397*	.549**	.765**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.007	.619	.007	.030	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson	.486**	1	.157	.256	.417*	.299	.664**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.007		.408	.171	.022	.108	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson	.094	.157	1	.139	.269	.237	.399*
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.619	.408		.465	.151	.207	.029
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson	.485**	.256	.139	1	.261	.415*	.624**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.007	.171	.465		.163	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson	.397*	.417*	.269	.261	1	.490**	.752**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.030	.022	.151	.163		.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson	.549**	.299	.237	.415*	.490**	1	.762**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.002	.108	.207	.023	.006		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson	.765**	.664**	.399*	.624**	.752**	.762**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.029	.000	.000	.000	
	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).



### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.638**	.452*	.502**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000	.012	.005	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.638**	1	.351	.482**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000		.057	.007	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.452*	.351	1	.594**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.012	.057		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.502**	.482**	.594**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.005	.007	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.858**	.790**	.730**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.382*	.501**	.637**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.037	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.382*	1	.422*	.387*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.037		.020	.035	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.501**	.422*	1	.500**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.005	.020		.005	.000
	N	30	30	30	30	30

X3.4	Pearson	.637**	.387*	.500**	1	.818**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.035	.005		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X3	Pearson	.818**	.702**	.770**	.818**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	Total_X4
X4.1	Pearson	1	.528**	.422*	.839**	.479**	.533**	.812**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.003	.020	.000	.007	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson	.528**	1	.561**	.502**	.755**	.653**	.851**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.003		.001	.005	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson	.422*	.561**	1	.384*	.510**	.473**	.717**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.020	.001		.036	.004	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson	.839**	.502**	.384*	1	.282	.613**	.771**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.036		.131	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.5	Pearson	.479**	.755**	.510**	.282	1	.485**	.743**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.004	.131		.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.6	Pearson	.533**	.653**	.473**	.613**	.485**	1	.801**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.008	.000	.007		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total_X4	Pearson	.812**	.851**	.717**	.771**	.743**	.801**	1
	Correlation							

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
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).

### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	Total_X5
X5.1	Pearson	1	.266	.304	.209	.399*	.258	.590**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.156	.103	.268	.029	.169	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X5.2	Pearson	.266	1	.475**	.287	.327	.171	.647**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.156		.008	.125	.078	.367	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X5.3	Pearson	.304	.475**	1	.599**	.471**	.284	.751**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.103	.008		.000	.009	.129	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X5.4	Pearson	.209	.287	.599**	1	.450*	.319	.663**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.268	.125	.000		.013	.086	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X5.5	Pearson	.399*	.327	.471**	.450*	1	.760**	.816**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.029	.078	.009	.013		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X5.6	Pearson	.258	.171	.284	.319	.760**	1	.668**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.169	.367	.129	.086	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total_X5	Pearson	.590**	.647**	.751**	.663**	.816**	.668**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

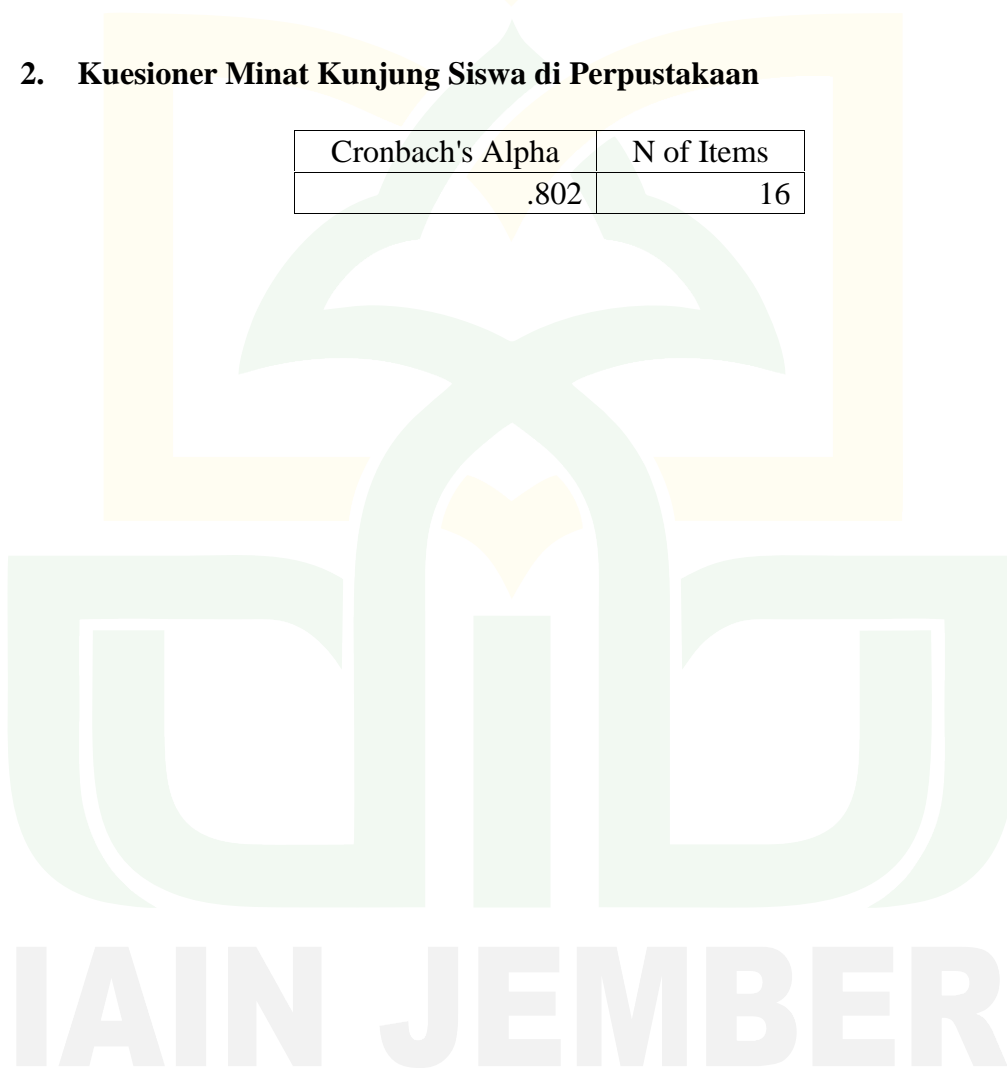
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 10****OUTPUT UJI RELIABILITAS****1. Kuesioner Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	26

**2. Kuesioner Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	16



Lampiran 11

**REKAPITULASI KUESIONER KUALITAS PELAYANAN**

No	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) (X1)						Total X1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) (X2)				Total X2	Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) (X3)				Total X3
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
1.	3	2	4	4	4	3	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
2.	4	4	3	4	4	3	22	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13
3.	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4.	5	4	5	5	5	4	28	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
5.	4	4	5	5	5	4	27	3	4	3	3	13	4	4	5	5	18
6.	5	5	4	4	5	5	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
7.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
9.	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
10.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
11.	5	4	4	4	4	4	25	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
12.	5	4	5	5	4	4	27	5	4	5	3	17	3	4	4	5	16
13.	3	3	4	4	3	3	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
14.	4	2	4	4	3	3	20	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15

No	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) (X1)						Total X1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) (X2)				Total X2	Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) (X3)				Total X3
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
15.	4	4	5	5	3	4	25	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
16.	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
17.	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
18.	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19.	3	2	5	5	1	3	19	5	4	4	4	17	4	4	3	5	16
20.	4	3	4	5	3	4	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
21.	5	4	4	4	5	4	26	5	4	4	3	16	4	3	4	4	15
22.	5	5	4	5	5	4	28	4	5	5	3	17	4	4	4	4	16
23.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
24.	4	4	4	4	5	4	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
25.	4	3	5	5	4	5	26	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15
26.	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
27.	2	2	3	4	5	2	18	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
28.	4	3	5	4	3	3	22	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
29.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
30.	5	3	5	5	5	4	27	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20

No	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) (X1)						Total X1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) (X2)				Total X2	Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) (X3)				Total X3
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
31.	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
32.	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
33.	4	3	5	5	1	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
34.	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
35.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
36.	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
37.	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
38.	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14
39.	5	4	4	4	4	4	25	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15
40.	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	5	17	4	3	3	3	13
41.	4	4	3	3	4	3	21	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14
42.	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
43.	3	2	4	4	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15
44.	5	5	4	5	4	4	27	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
45.	5	4	4	5	5	4	27	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20
46.	4	2	4	4	3	5	22	5	5	4	4	18	3	4	3	4	14

No	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) (X1)						Total X1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) (X2)				Total X2	Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) (X3)				Total X3
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
47.	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
48.	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
49.	4	4	5	5	4	5	27	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
50.	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
51.	2	3	4	5	2	2	18	4	4	5	4	17	4	5	3	4	16
52.	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
53.	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14
54.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
55.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
56.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
57.	2	2	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
58.	4	4	4	3	4	4	23	2	2	4	3	11	3	4	4	4	15
59.	4	3	5	4	3	3	22	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
60.	3	3	4	4	3	3	20	4	4	2	2	12	4	3	4	5	16
61.	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
62.	5	5	4	4	4	4	26	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16



No	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) (X1)						Total X1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) (X2)				Total X2	Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) (X3)				Total X3
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
63.	3	3	3	4	2	3	18	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14
64.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
65.	3	4	4	3	3	2	19	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
66.	4	3	3	4	4	3	21	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14
67.	4	3	4	2	2	2	17	3	3	5	2	13	4	4	4	3	15
68.	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
69.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
70.	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
71.	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
72.	5	4	5	4	4	5	27	4	5	5	5	19	4	3	5	5	17
73.	4	3	4	5	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
74.	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15
75.	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
76.	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
77.	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
78.	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9

No	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) (X1)						Total X1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) (X2)				Total X2	Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) (X3)				Total X3
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
79.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
80.	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
81.	3	3	5	5	5	4	25	3	5	4	4	16	3	4	4	5	16
82.	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
83.	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
84.	2	1	4	4	3	2	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
85.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
86.	4	3	5	5	3	4	24	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15
87.	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
88.	2	2	3	4	2	3	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
89.	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
90.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
91.	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
92.	4	3	4	4	5	4	24	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18
93.	4	3	4	3	4	4	22	5	4	5	5	19	3	4	4	5	16
94.	2	2	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13

No	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) (X1)						Total X1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) (X2)				Total X2	Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) (X3)				Total X3
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
95.	4	5	5	5	4	5	28	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19
96.	5	4	4	4	4	3	24	5	4	5	3	17	4	3	4	4	15
97.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
98.	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
99.	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	3	15	3	3	2	3	11
100.	4	4	5	5	2	4	24	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16

IAIN JEMBER

No	Empati ( <i>Empathy</i> ) (X4)						Total X4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X5)						Total X5
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
1.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
2.	3	3	3	4	3	4	20	3	4	3	3	4	4	21
3.	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
4.	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24
5.	4	4	4	5	4	5	26	5	4	4	4	4	4	25
6.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
7.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
8.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
9.	3	4	3	4	4	4	22	4	4	3	3	4	4	22
10.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
11.	4	4	3	3	4	3	21	4	4	3	3	4	4	22
12.	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	4	5	5	28
13.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	4	4	22
14.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
15.	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	5	5	27
16.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
17.	3	4	3	4	3	4	21	4	4	4	4	4	4	24

No	Empati ( <i>Empathy</i> ) (X4)						Total X4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X5)						Total X5
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
18.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
19.	4	5	3	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30
20.	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
21.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
22.	4	4	3	4	4	5	24	4	4	4	4	5	5	26
23.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
24.	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
25.	5	4	3	3	4	4	23	5	5	4	4	4	4	26
26.	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	23
27.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
28.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
29.	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
30.	5	5	4	4	5	5	28	4	5	5	5	5	5	29
31.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	26
32.	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	3	4	4	23
33.	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
34.	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18

No	Empati ( <i>Empathy</i> ) (X4)						Total X4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X5)						Total X5
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
35.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
36.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
37.	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	3	4	4	24
38.	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
39.	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	3	3	4	22
40.	4	4	4	4	4	2	22	4	4	5	3	4	4	24
41.	3	3	3	3	3	4	19	4	4	3	3	4	4	22
42.	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
43.	4	4	3	3	4	4	22	3	3	4	4	4	4	22
44.	4	3	3	3	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25
45.	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	3	4	4	25
46.	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	4	5	4	26
47.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
48.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	4	25
49.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	4	25
50.	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
51.	3	4	3	4	4	5	23	4	4	4	3	5	5	25

No	Empati ( <i>Empathy</i> ) (X4)						Total X4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X5)						Total X5
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
52.	5	4	5	4	4	5	27	4	5	4	4	5	4	26
53.	3	4	3	4	4	5	23	4	3	4	3	4	5	23
54.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
55.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
56.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
57.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
58.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
59.	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	5	5	26
60.	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	4	3	4	24
61.	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
62.	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	4	4	4	23
63.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
64.	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25
65.	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18
66.	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	4	4	4	23
67.	4	4	2	2	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23
68.	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24

No	Empati ( <i>Empathy</i> ) (X4)						Total X4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X5)						Total X5
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
69.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
70.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
71.	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	30
72.	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
73.	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	5	5	5	30
74.	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	4	22
75.	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	5	5	5	29
76.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
77.	4	4	5	5	4	3	25	4	4	4	4	4	4	24
78.	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
79.	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	5	27
80.	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30
81.	4	4	3	5	4	4	24	5	5	5	4	5	5	29
82.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
83.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
84.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
85.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24



No	Empati ( <i>Empathy</i> ) (X4)						Total X4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X5)						Total X5
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
86.	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25
87.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	26
88.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
89.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
90.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
91.	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	3	5	5	23
92.	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	5	5	26
93.	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	5	26
94.	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
95.	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30
96.	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	5	4	5	27
97.	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24
98.	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
99.	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	4	20
100.	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 12

**REKAPITULASI KUESIONER MINAT KUNJUNG SISWA DI PERPUSTAKAAN**

No	Minat Kunjung (Y)														Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	
1.	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	51
2.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	47
3.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
4.	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	49
5.	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	65
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
7.	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	61
8.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	63
9.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	45
10.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
11.	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
12.	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	53
13.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	44
14.	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	52

No	Minat Kunjung (Y)														Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	
15.	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	5	3	3	50
16.	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
17.	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	42
18.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	53
19.	3	3	3	4	2	5	2	4	4	4	3	5	5	3	50
20.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	54
21.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
22.	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	60
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
24.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
25.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	68
26.	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	50
27.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55
28.	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	52
29.	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	52
30.	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	63
31.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55

No	Minat Kunjung (Y)														Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	
32.	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35
33.	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	60
34.	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
35.	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	48
36.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
37.	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	59
38.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	53
39.	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	5	5	3	3	50
40.	5	4	4	3	3	3	5	3	4	5	3	5	2	2	51
41.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	5	47
42.	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	63
43.	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	53
44.	3	3	4	4	3	3	4	4	2	5	4	3	4	4	50
45.	3	4	4	2	1	4	4	5	4	5	3	4	5	5	53
46.	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	2	50
47.	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	62
48.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55

No	Minat Kunjung (Y)														Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	
49.	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	59
50.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
51.	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	48
52.	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	59
53.	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	4	3	53
54.	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	53
55.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
56.	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	60
57.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	45
58.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
59.	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54
60.	5	4	4	2	5	3	4	4	4	4	2	3	4	5	53
61.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
62.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
63.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
64.	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	62
65.	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	36

No	Minat Kunjung (Y)														Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	
66.	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	56
67.	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54
68.	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	50
69.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
70.	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
71.	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	62
72.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
73.	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	56
74.	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
75.	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	63
76.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
77.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	62
78.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
79.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	60
80.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
81.	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	2	4	4	5	60
82.	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	51

No	Minat Kunjung (Y)														Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	
83.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
84.	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	2	3	2	3	44
85.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
86.	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	2	3	3	46
87.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	58
88.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	53
89.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
90.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57
91.	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	44
92.	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
93.	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	65
94.	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	48
95.	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	67
96.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	48
97.	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	54
98.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
99.	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	67

No	Minat Kunjung (Y)														Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	
100.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56

IAIN JEMBER



### Lampiran 13

#### OUTPUT HASIL REGRESI LINIER SEDERHANA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNG SISWA DI PERPUSTAKAAN MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 JEMBER

##### a. Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	104.36	10.521
Minat Kunjung Siswa	100	54.42	7.424

#### Correlations

		Kualitas Pelayanan	Minat Kunjung Siswa
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.682**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Minat Kunjung Siswa	Pearson Correlation	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.682 <sup>a</sup>	.465	.459	5.460	.465	85.045	1	98	.000	1.822

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Perpustakaan

b. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2535.092	1	2535.092	85.045	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2921.268	98	29.809		
	Total	5456.360	99			

a. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.227	5.470		.773	.442		
	Kualitas Pelayanan	.481	.052	.682	9.222	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1.995	1.000	.00	.00
	2	.005	19.988	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa

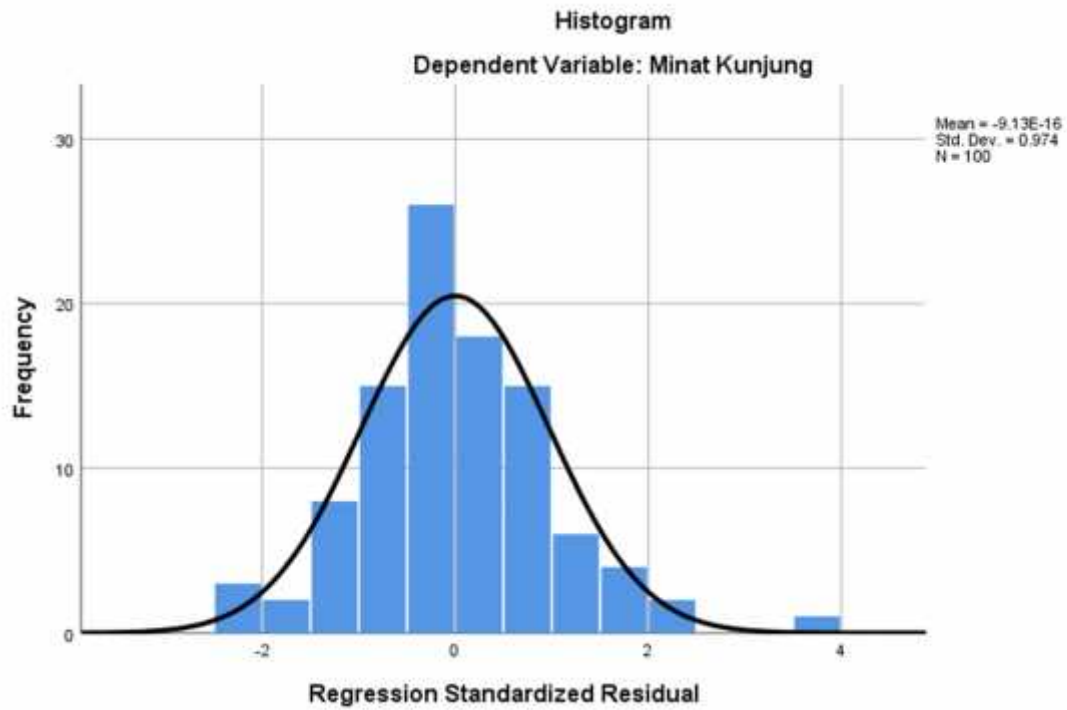
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	40.09	67.23	54.42	5.275	100
Std. Predicted Value	-2.717	2.428	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.612	2.970	1.226	.474	100
Adjusted Predicted Value	40.70	67.63	54.43	5.319	100
Residual	-12.112	18.825	.000	5.224	100
Std. Residual	-2.259	3.511	.000	.974	100
Stud. Residual	-2.354	3.747	-.001	1.011	100
Deleted Residual	-13.151	21.442	-.010	5.634	100
Stud. Deleted Residual	-2.414	4.041	.002	1.031	100
Mahal. Distance	.298	29.381	4.950	4.720	100
Cook's Distance	.000	.325	.013	.036	100
Centered Leverage Value	.003	.297	.050	.048	100

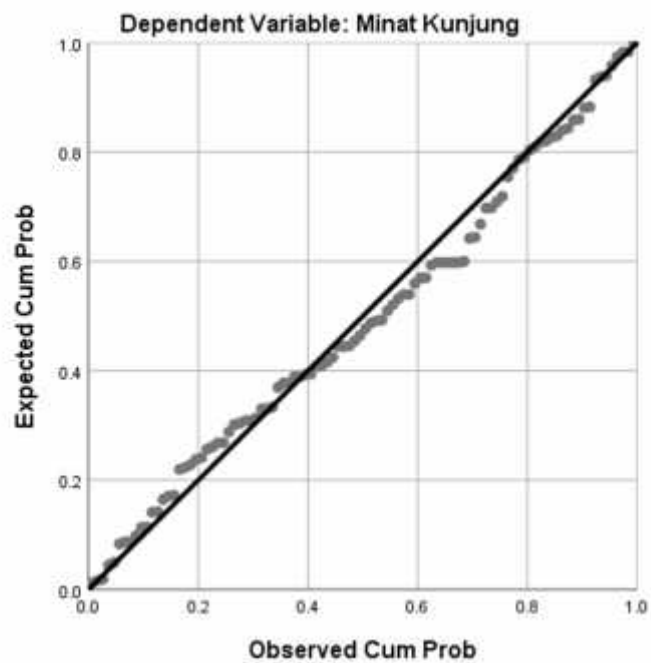
a. Dependent Variable: Minat Kunjung

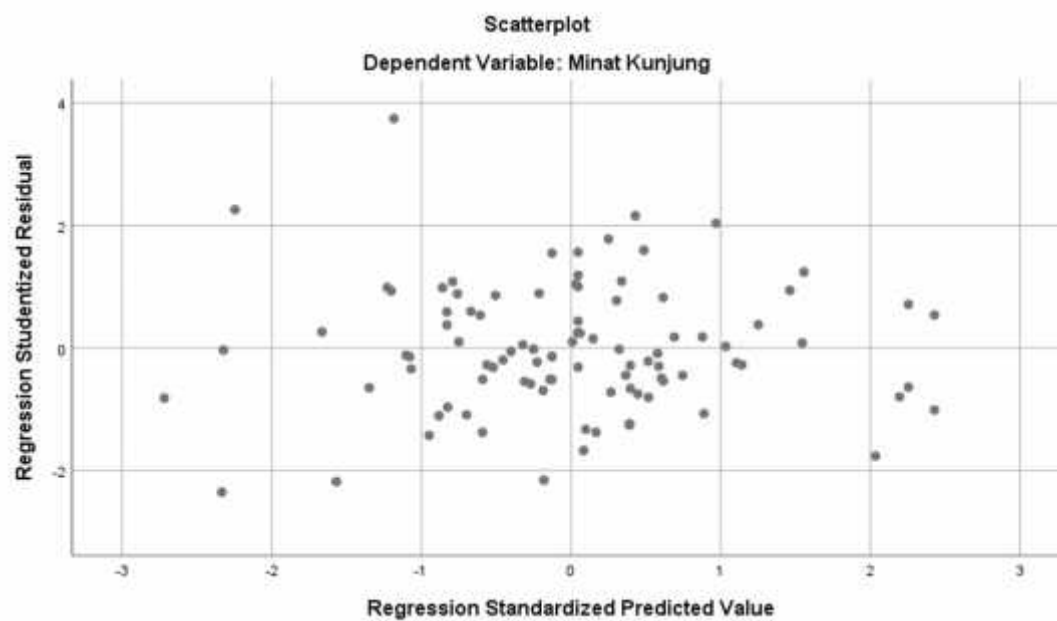


## Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





- b. Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi *Tangible* Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Minat Kunjung Siswa Di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember**

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Minat Kunjung Siswa (Y)	54.42	7.424	100
Bukti Langsung (Tangible) (X1)	23.58	3.251	100

#### Correlations

		Minat Kunjung Siswa (Y)	Bukti Langsung (Tangible) (X1)
Pearson Correlation	Minat Kunjung Siswa (Y)	1.000	.600
	Bukti Langsung (Tangible) (X1)	.600	1.000
Sig. (1-tailed)	Minat Kunjung Siswa (Y)	.	.000
	Bukti Langsung (Tangible) (X1)	.000	.
N	Minat Kunjung Siswa (Y)	100	100
	Bukti Langsung (Tangible) (X1)	100	100

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Langsung (Tangible) (X1) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.600 <sup>a</sup>	.360	.354	5.967	.360	55.244	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Bukti Langsung (Tangible) (X1)

b. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa (Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1967.002	1	1967.002	55.244	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3489.358	98	35.606		
	Total	5456.360	99			

a. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa (Y)

b. Predictors: (Constant), Bukti Langsung (Tangible) (X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.090	4.390		5.031	.000		
	Bukti Langsung (Tangible) (X1)	1.371	.184	.600	7.433	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa (Y)

### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Bukti Langsung (Tangible) (X1)
1	1	1.991	1.000	.00	.00
	2	.009	14.647	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa (Y)

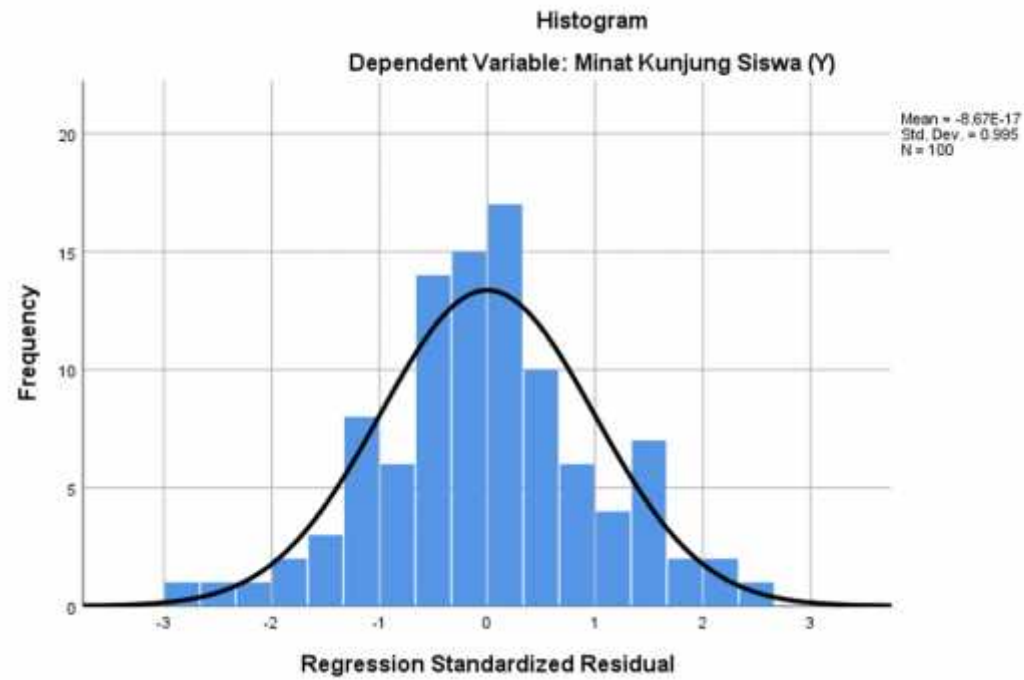
### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	44.03	63.22	54.42	4.457	100
Std. Predicted Value	-2.332	1.975	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.602	1.520	.809	.242	100
Adjusted Predicted Value	43.40	63.29	54.41	4.470	100
Residual	-16.769	14.746	.000	5.937	100
Std. Residual	-2.810	2.471	.000	.995	100
Stud. Residual	-2.868	2.487	.000	1.006	100
Deleted Residual	-17.464	14.931	.006	6.073	100
Stud. Deleted Residual	-2.981	2.556	.000	1.019	100
Mahal. Distance	.017	5.436	.990	1.299	100
Cook's Distance	.000	.170	.012	.023	100
Centered Leverage Value	.000	.055	.010	.013	100

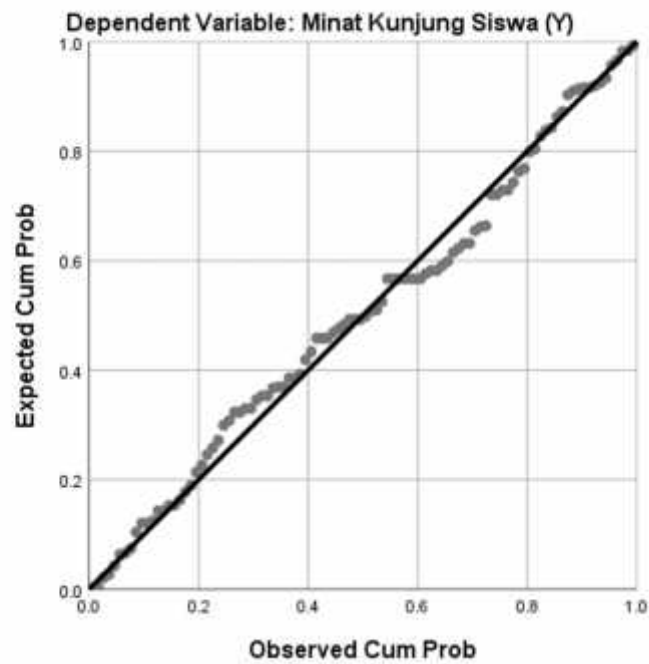
a. Dependent Variable: Minat Kunjung Siswa (Y)

IAIN JEMBER

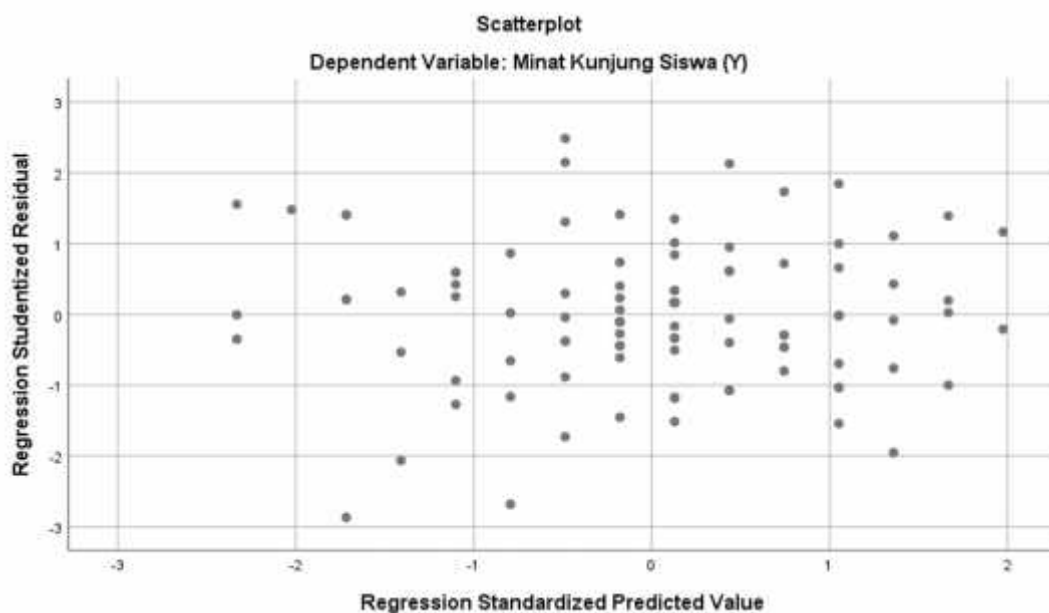
## Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual







- c. **Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Reliability* Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Minat Kunjung Siswa Di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember**

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Minat Kunjung (Y)	54.42	7.424	100
Kehandalan (Reliability) (X2)	16.00	1.985	100

#### Correlations

		Minat Kunjung (Y)	Kehandalan (Reliability) (X2)
Pearson Correlation	Minat Kunjung (Y)	1.000	.548
	Kehandalan (Reliability) (X2)	.548	1.000
Sig. (1-tailed)	Minat Kunjung (Y)	.	.000
	Kehandalan (Reliability) (X2)	.000	.
N	Minat Kunjung (Y)	100	100
	Kehandalan (Reliability) (X2)	100	100

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kehandalan (Reliability) (X2) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.548 <sup>a</sup>	.301	.294	6.240	.301	42.151	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Kehandalan (Reliability) (X2)

b. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1641.026	1	1641.026	42.151	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3815.334	98	38.932		
	Total	5456.360	99			

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

b. Predictors: (Constant), Kehandalan (Reliability) (X2)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	21.599	5.094		4.241	.000		
	Kehandalan (Reliability) (X2)	2.051	.316	.548	6.492	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kehandalan (Reliability) (X2)
1	1	1.992	1.000	.00	.00
	2	.008	16.265	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

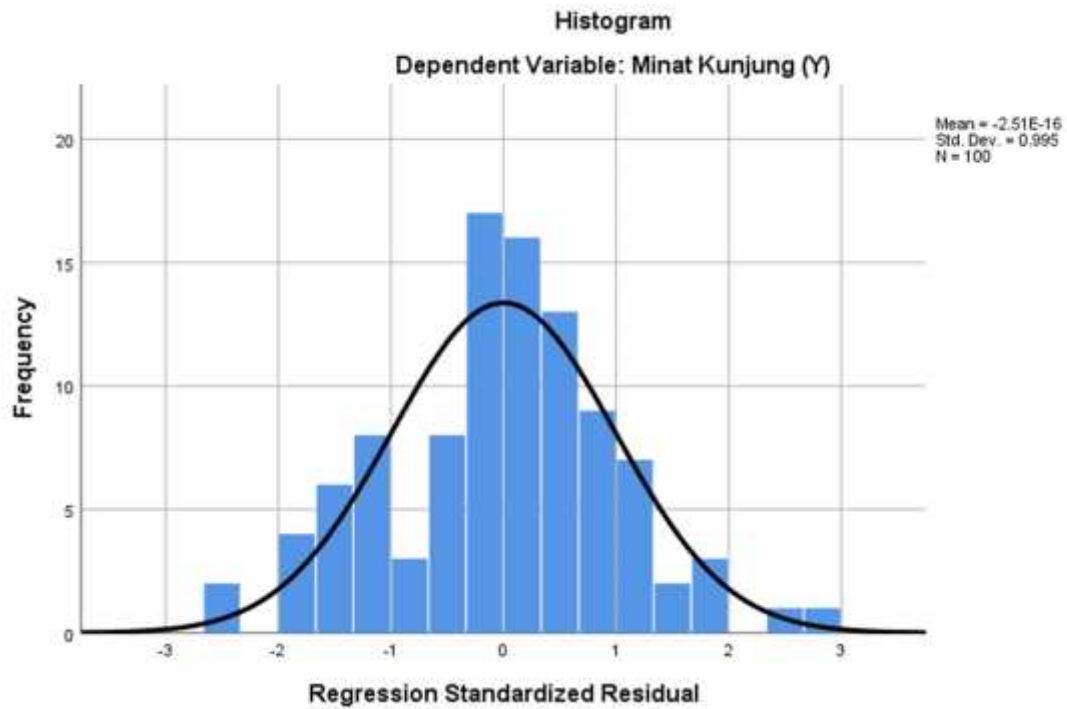
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	44.16	62.63	54.42	4.071	100
Std. Predicted Value	-2.519	2.015	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.624	1.699	.835	.288	100
Adjusted Predicted Value	43.22	63.09	54.41	4.080	100
Residual	-16.215	16.734	.000	6.208	100
Std. Residual	-2.599	2.682	.000	.995	100
Stud. Residual	-2.668	2.727	.001	1.008	100
Deleted Residual	-17.087	17.306	.008	6.368	100
Stud. Deleted Residual	-2.756	2.823	.000	1.020	100
Mahal. Distance	.000	6.346	.990	1.494	100
Cook's Distance	.000	.191	.013	.029	100
Centered Leverage Value	.000	.064	.010	.015	100

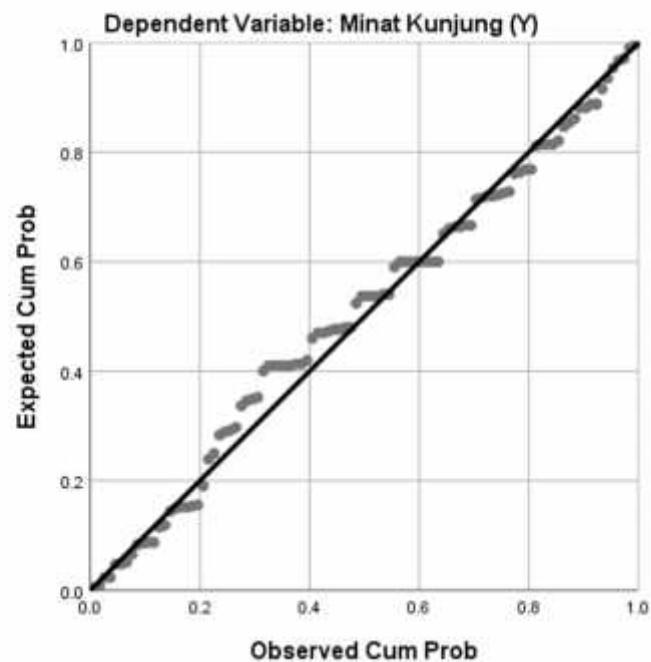
a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

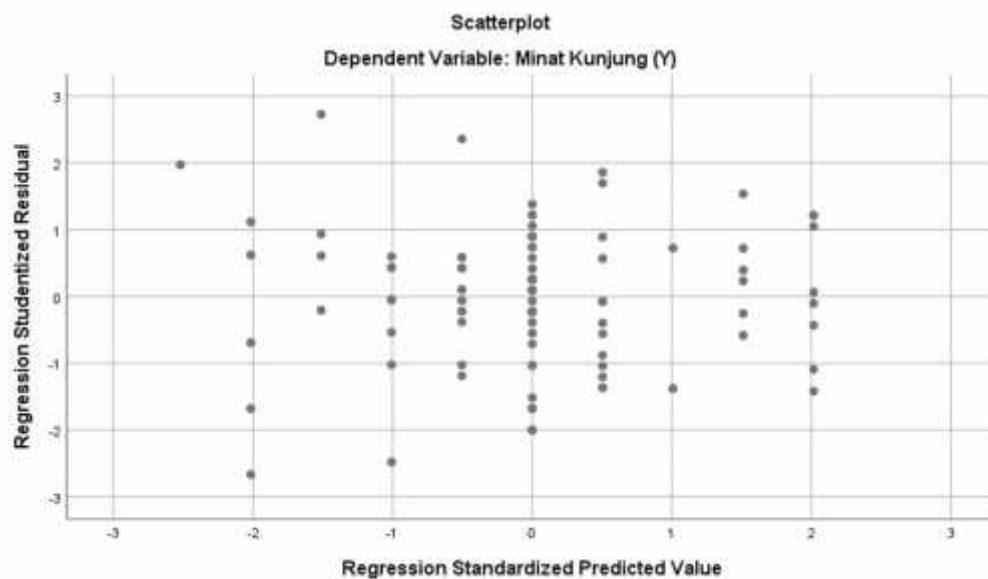


## Charts



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**





**d. Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Responsive* Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Minat Kunjung Siswa Di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Minat Kunjung (Y)	54.42	7.424	100
Daya Tanggap (Responsive) (X3)	15.95	1.930	100

**Correlations**

		Minat Kunjung (Y)	Daya Tanggap (Responsive) (X3)
Pearson Correlation	Minat Kunjung (Y)	1.000	.521
	Daya Tanggap (Responsive) (X3)	.521	1.000
Sig. (1-tailed)	Minat Kunjung (Y)	.	.000
	Daya Tanggap (Responsive) (X3)	.000	.
N	Minat Kunjung (Y)	100	100
	Daya Tanggap (Responsive) (X3)	100	100

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Daya Tanggap (Responsive) (X3) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.521 <sup>a</sup>	.272	.264	6.369	.272	36.523	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap (Responsive) (X3)

b. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1481.407	1	1481.407	36.523	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3974.953	98	40.561		
	Total	5456.360	99			

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap (Responsive) (X3)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.451	5.328		4.214	.000		
	Daya Tanggap (Responsive) (X3)	2.004	.332	.521	6.043	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Daya Tanggap (Responsive) (X3)
1	1	1.993	1.000	.00	.00
	2	.007	16.672	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

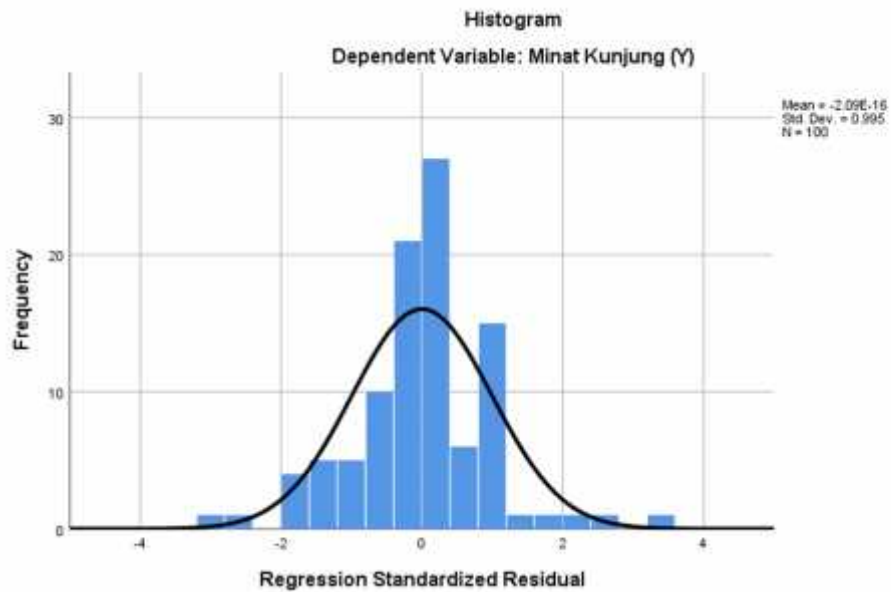
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	40.49	62.54	54.42	3.868	100
Std. Predicted Value	-3.601	2.098	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.637	2.391	.838	.332	100
Adjusted Predicted Value	40.24	63.09	54.41	3.907	100
Residual	-19.520	22.501	.000	6.336	100
Std. Residual	-3.065	3.533	.000	.995	100
Stud. Residual	-3.080	3.676	.001	1.010	100
Deleted Residual	-19.718	24.364	.009	6.526	100
Stud. Deleted Residual	-3.225	3.939	.001	1.031	100
Mahal. Distance	.001	12.968	.990	1.939	100
Cook's Distance	.000	.559	.015	.060	100
Centered Leverage Value	.000	.131	.010	.020	100

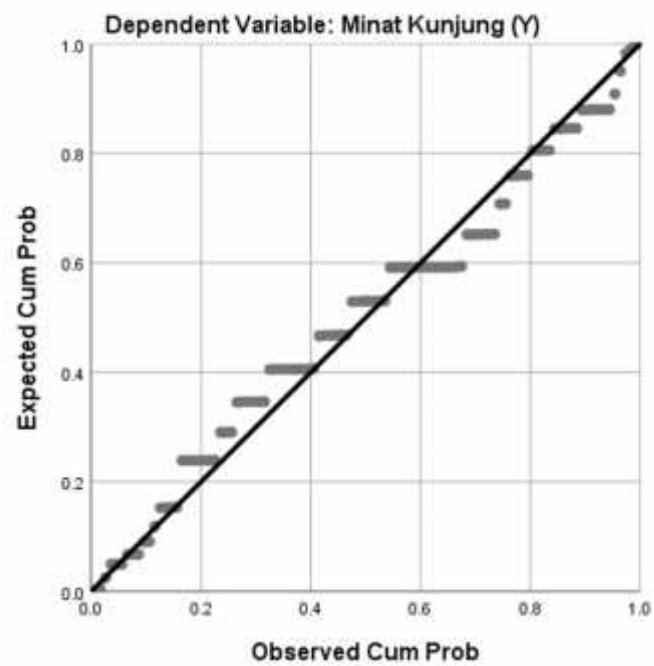
a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)



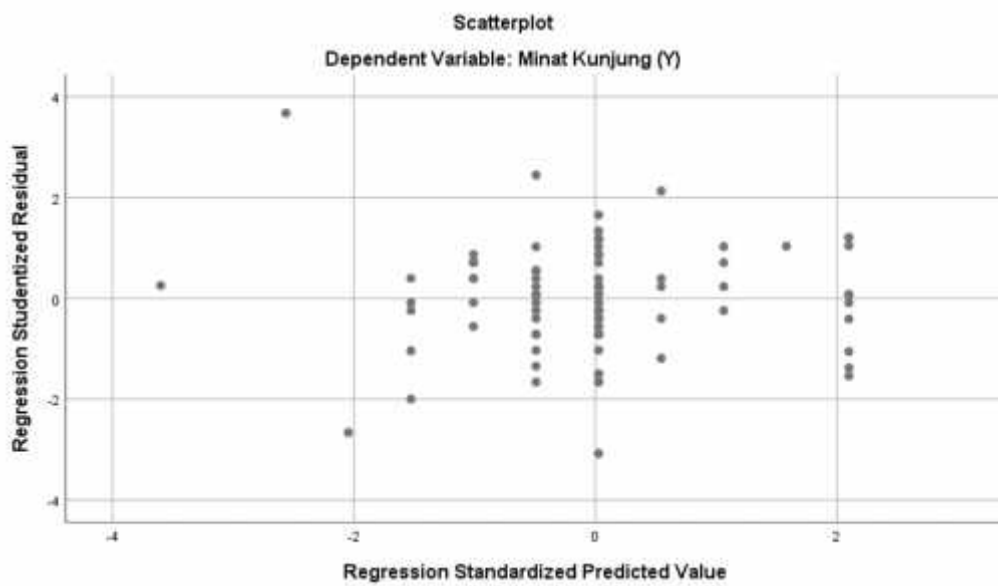
## Charts



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**







- e. **Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Empathy* Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Minat Kunjung Siswa Di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember**

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Minat Kunjung (Y)	54.42	7.424	100
Empati (Emphaty) (X4)	24.03	2.668	100

#### Correlations

		Minat Kunjung (Y)	Empati (Emphaty) (X4)
Pearson Correlation	Minat Kunjung (Y)	1.000	.611
	Empati (Emphaty) (X4)	.611	1.000
Sig. (1-tailed)	Minat Kunjung (Y)	.	.000
	Empati (Emphaty) (X4)	.000	.
N	Minat Kunjung (Y)	100	100
	Empati (Emphaty) (X4)	100	100

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati (Emphaty) (X4) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.611 <sup>a</sup>	.373	.367	5.909	.373	58.295	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Empati (Emphaty) (X4)

b. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2035.127	1	2035.127	58.295	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3421.233	98	34.911		
	Total	5456.360	99			

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

b. Predictors: (Constant), Empati (Emphaty) (X4)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.590	5.380		2.526	.013		
	Empati (Emphaty) (X4)	1.699	.223	.611	7.635	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Empati (Emphaty) (X4)
1	1	1.994	1.000	.00	.00
	2	.006	18.157	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

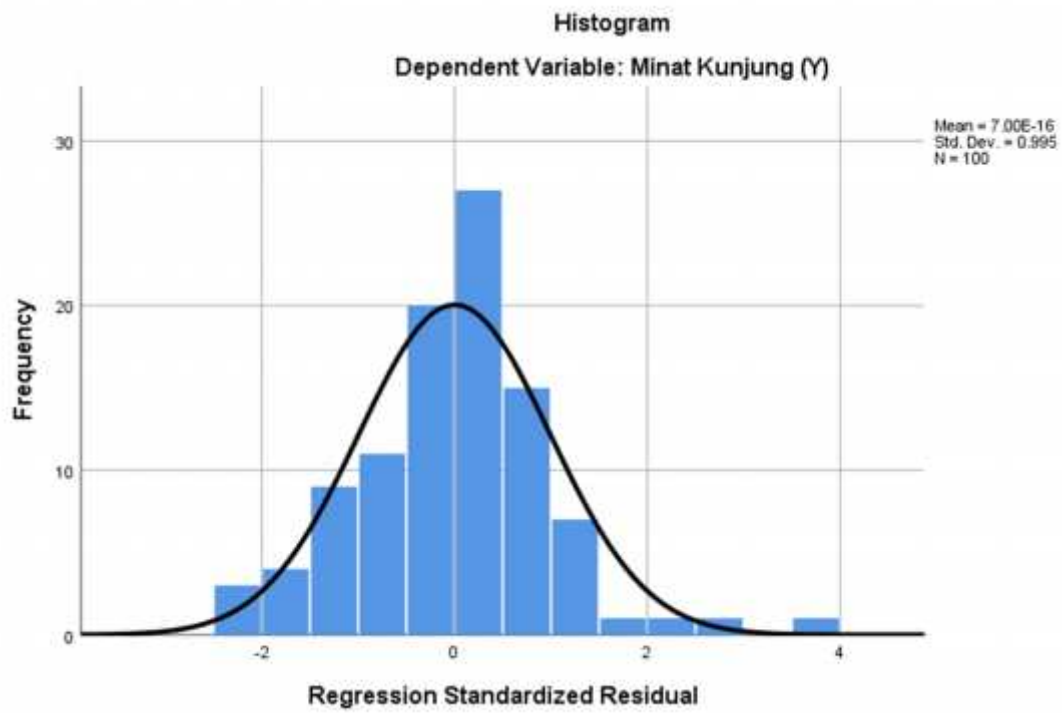
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	40.78	64.56	54.42	4.534	100
Std. Predicted Value	-3.009	2.237	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.591	1.882	.779	.303	100
Adjusted Predicted Value	41.32	64.86	54.42	4.537	100
Residual	-14.174	22.826	.000	5.879	100
Std. Residual	-2.399	3.863	.000	.995	100
Stud. Residual	-2.476	3.988	.000	1.009	100
Deleted Residual	-15.104	24.324	.000	6.049	100
Stud. Deleted Residual	-2.545	4.335	.003	1.032	100
Mahal. Distance	.000	9.056	.990	1.791	100
Cook's Distance	.000	.522	.015	.056	100
Centered Leverage Value	.000	.091	.010	.018	100

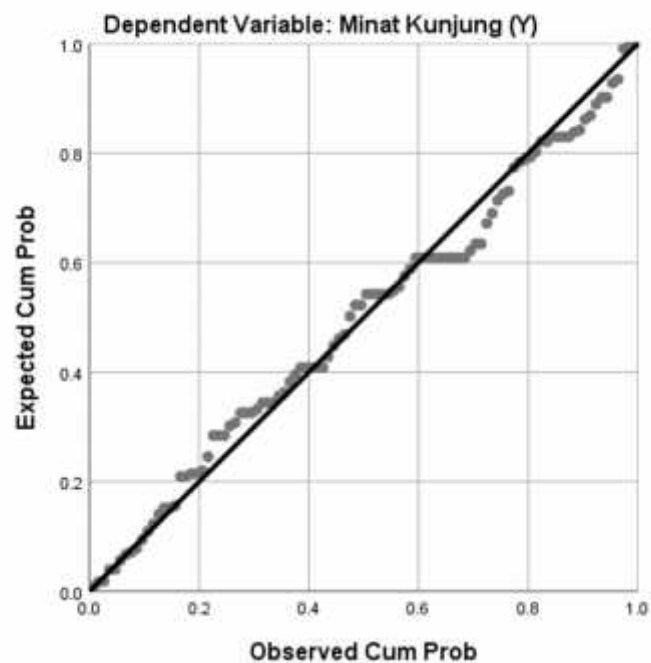
a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

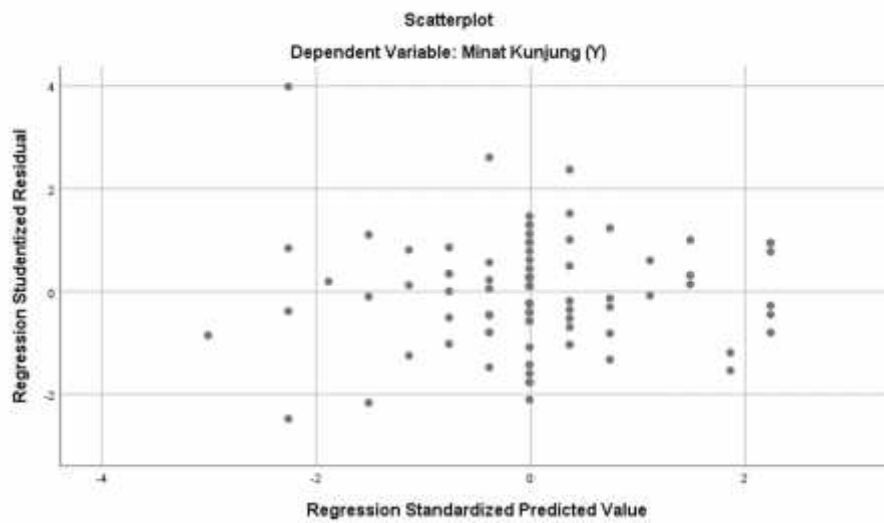
IAIN JEMBER

## Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





- f. **Kualitas Pelayanan dengan Dimensi Assurance Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Minat Kunjung Siswa Di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember**

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Minat Kunjung (Y)	54.42	7.424	100
Jaminan (Assurance) (X5)	24.80	2.655	100

#### Correlations

		Minat Kunjung (Y)	Jaminan (Assurance) (X5)
Pearson Correlation	Minat Kunjung (Y)	1.000	.563
	Jaminan (Assurance) (X5)	.563	1.000
Sig. (1-tailed)	Minat Kunjung (Y)	.	.000
	Jaminan (Assurance) (X5)	.000	.
N	Minat Kunjung (Y)	100	100
	Jaminan (Assurance) (X5)	100	100

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jaminan (Assurance) (X5) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.563 <sup>a</sup>	.317	.310	6.165	.317	45.560	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Jaminan (Assurance) (X5)

b. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1731.634	1	1731.634	45.560	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3724.726	98	38.007		
	Total	5456.360	99			

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

b. Predictors: (Constant), Jaminan (Assurance) (X5)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.358	5.820		2.639	.010		
	Jaminan (Assurance) (X5)	1.575	.233	.563	6.750	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Jaminan (Assurance) (X5)
1	1	1.994	1.000	.00	.00
	2	.006	18.827	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

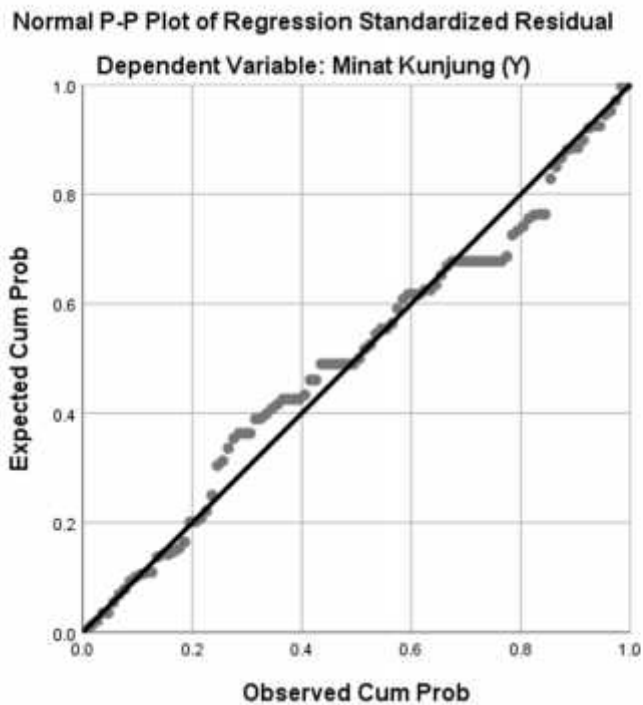
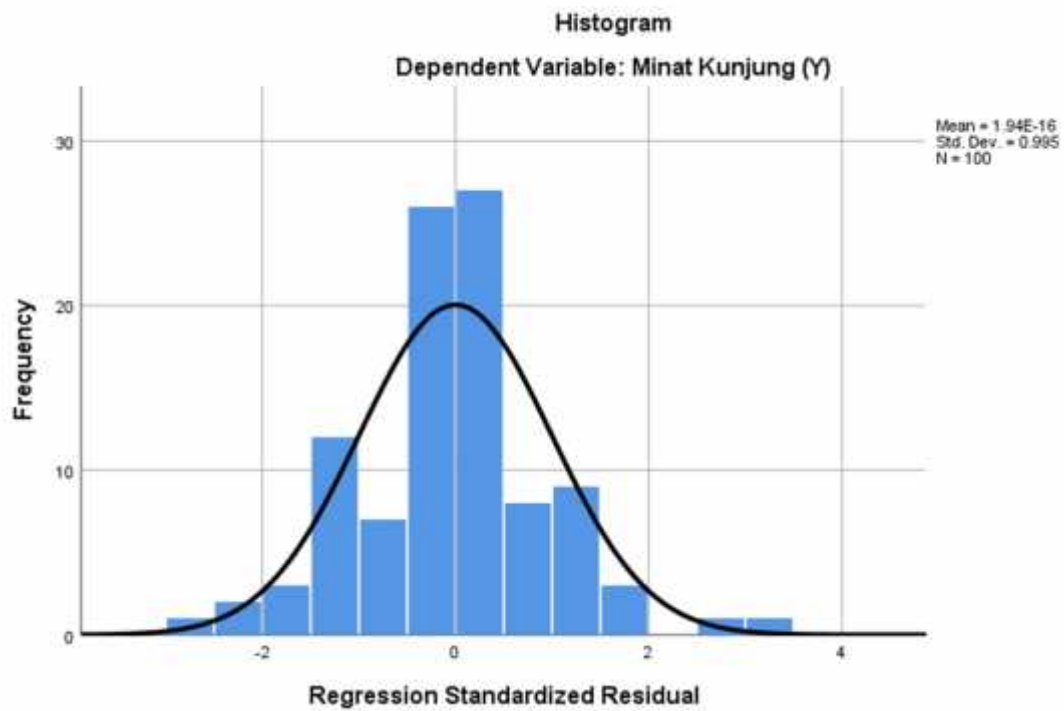
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	43.71	62.61	54.42	4.182	100
Std. Predicted Value	-2.561	1.958	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.618	1.702	.822	.293	100
Adjusted Predicted Value	43.85	63.26	54.44	4.165	100
Residual	-16.585	20.140	.000	6.134	100
Std. Residual	-2.690	3.267	.000	.995	100
Stud. Residual	-2.710	3.339	-.001	1.008	100
Deleted Residual	-16.831	21.045	-.017	6.294	100
Stud. Deleted Residual	-2.803	3.529	-.001	1.024	100
Mahal. Distance	.006	6.558	.990	1.607	100
Cook's Distance	.000	.251	.013	.036	100
Centered Leverage Value	.000	.066	.010	.016	100

a. Dependent Variable: Minat Kunjung (Y)

IAIN JEMBER

## Charts









**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
 FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jl. Mataram No.1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, Kode Pos : 68136  
 Website : [www.http://fik.iain-jember.ac.id](http://fik.iain-jember.ac.id) e-mail : [tarbiyah.iainjember@gmail.com](mailto:tarbiyah.iainjember@gmail.com)

Nomor : B. 1183/ln.20/3.a/PP.00.9/02/2021 15 Februari 2021  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember  
 Jl. Imam Bonjol No. 50 Kaliwates Jember

*Assalamualaikum Wr Wb.*

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : AVIDA CHAMILIATUR ROHMAH  
 NIM : T20173046  
 Semester : VIII (DELAPAN)  
 Prodi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember** selama **30 ( tiga puluh )** hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Drs. Anwaruddin, M.Si. .

Adapun pihak-pihak yang dituju adalah sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah
2. Bagian Administrasi Perpustakaan

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr Wb.*

Jember, 15 Februari 2021

Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik,



Mashudi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1**

Jalan Imam Bonjol 50, Telp. 0331-485109 Jember  
E-mail: man1jember@yahoo.co.id  
Website: www.mansatujember.sch.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : B-827 /Ma.13.32.01/PP.00.06/04/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Drs.Anwaruddin, M.Si  
NIP : 196508121994031002  
Jabatan : Kepala  
Unit Kerja : MAN 1 Jember  
Instansi : Kementerian Agama

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Avida Chamiliatur Rohmah  
Nim : T20173046  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam FTIK IAIN Jember

Benar – benar telah selesai melakukan penelitian dengan judul 'Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Jember, 12 April 2021

Kepala Madrasah

**ANWARUDDIN**

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN****Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Siswa Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember****Lokasi Penelitian: Jalan Imam Bonjol Nomor 50 Kaliwates Jember**

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1.	Senin, 15 Februari 2021	Penyerahan surat izin penelitian kepada kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember
2.	Selasa, 23 Februari 2021	Pembagian angket uji coba penelitian kepada siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember
3.	Rabu, 24 Februari 2021	Pembagian angket uji coba penelitian kepada siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember
4.	Kamis, 25 Februari 2021	Pembagian angket uji coba penelitian kepada siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember
5.	Jumat, 26 Februari 2021	Merekap hasil angket uji coba penelitian
6.	Sabtu, 27 Februari 2021	Merekap hasil angket uji coba penelitian
7.	Senin, 1 Maret 2021	Pembagian angket penelitian penelitian kepada siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember
8.	Selasa, 2 Maret 2021	Pembagian angket penelitian penelitian kepada siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember
9.	Rabu, 3 Maret 2021	Pembagian angket penelitian penelitian kepada siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember
10.	Jumat, 5 Maret 2021	Merekap hasil angket penelitian
11.	Sabtu, 6 Maret 2021	Merekap hasil angket penelitian
12.	Kamis, 11 Maret 2021	Pembagian angket penelitian penelitian kepada siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember
13.	Jumat, 12 Maret 2021	Pembagian angket penelitian penelitian kepada siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember
14.	Senin, 15 Maret 2021	Merekap hasil angket penelitian
15.	Selasa, 16 Maret 2021	Merekap hasil angket penelitian

Jember, 12 April 2021

Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember

Muhammad Aruddin, M.Si.  
65081994031002

Lampiran 17

DOKUMENTASI PENELITIAN







JEMBER







## Lampiran 18

### BIODATA PENULIS



#### I. Data Pribadi

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 1. Nama                  | : Avida Chamiliatur Rohmah                                  |
| 2. Tempat, Tanggal Lahir | : Jember, 20 Juni 1999                                      |
| 3. Jenis Kelamin         | : Perempuan   |
| 4. Agama                 | : Islam   |
| 5. Status                | : Belum Menikah   |
| 6. Kebangsaan            | : Indonesia   |
| 7. Alamat                | : Dsn. Rejosari Ds. Tembokrejo Kec.<br>Gumukmas Kab. Jember |
| 8. Program Studi         | : Manajemen Pendidikan Islam                                |
| 9. Fakultas              | : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan                                |
| 10. Institusi            | : IAIN Jember   |

#### II. Pendidikan

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. TK Dewi Masyithoh 58                      | (2002-2005) |
| 2. MI Al Mujahidi                            | (2005-2011) |
| 3. SMP Plus Darus Sholah                     | (2011-2014) |
| 4. MAN 1 Jember                              | (2014-2017) |
| 5. S1 Manajemen Pendidikan Islam IAIN Jember | (2017-2021) |

**PENGEMBANGAN *BOOKLET* DIGITAL SUBMATERI MAMALIA  
BERDASARKAN HASIL IDENTIFIKASI KELELAWAR  
PEMAKAN BUAH DI LINGKUNGAN KAMPUS  
UIN KHAS JEMBER UNTUK SISWA KELAS X IPA  
SMAN RAMBIPUJI JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi Tadris Biologi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh :

ALI YAFI

NIM : T20178080

**IAIN JEMBER**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
NOVEMBER 2021**