

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNG MAHASISWA  
DI PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) JEMBER TAHUN KUNJUNGAN 2019**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**Niar Laila Ningrum**  
NIM : T20173026

**IAIN JEMBER**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
JUNI 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNG MAHASISWA  
DI PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) JEMBER TAHUN KUNJUNGAN 2019**

**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 :  
**Niar Laila Ningrum**  
**NIM : T20173026**

**IAIN JEMBER**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
JUNI 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNG MAHASISWA  
DI PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) JEMBER TAHUN KUNJUNGAN 2019**

**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 :  
**Niar Laila Ningrum**  
**NIM : T20173026**

**Desetujui Pembimbing**



**Fikri Apriyono, M.Pd.**  
**NUP. 20160383**

**IAIN JEMBER**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNG MAHASISWA  
DI PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) JEMBER TAHUN KUNJUNGAN 2019**

**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

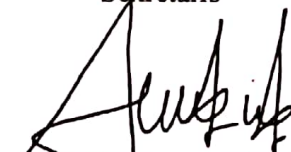
Tim Penguji

Ketua



**Rif'an Humaidi, M.Pd.I**  
NIP. 197905312006041016

Sekretaris



**Siti Aminah, M.Pd.I**  
NIP.198405212015032003

Anggota :

1. Dr. Hj. Umi Fariyah, M.M, M.Pd

(  )

2. Fikri Apriyono, S,Pd, M.Pd

(  )

Menyetujui

Plh. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



**Siti Aminah, M.Pd.I**  
NIP.198405212015032003

## MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا.....

*Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.*

(Q.S Al-Isra' 17:7).<sup>1</sup>



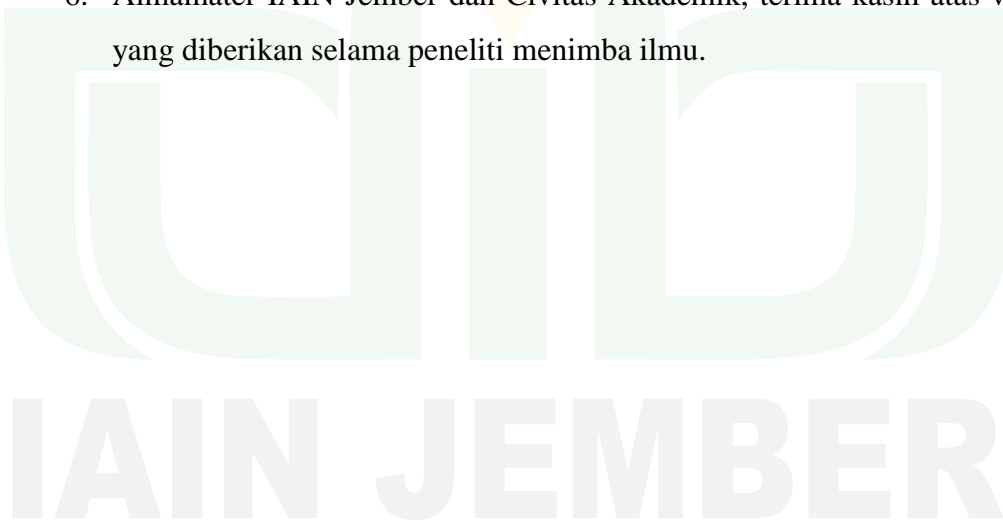
---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 2016), 283.

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Nenek saya Almh. Rasmi yang senantiasa memberikan nasehat, semangat, dan do'a serta kasih sayangnya semasa hidupnya
2. Ayah saya Fahrurozi dan Ibu saya Erni Lestari Ningsih yang senantiasa memberikan do'a, kasih sayang, semangat, nasehat dan penuh kesabaran dan keikhlasan membesarkan tanpa mengeluh, demi mewujudkan cita-cita serta harapan putri sulungnya yang lebih baik.
3. Adik saya Maya Shafa Enzerina yang telah membantu dan mensupport saya dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Saudari saya Khanza Syadia Daravit, Erlina Nur Hafifa, dan Mita Wahyuni yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
5. Keluarga Manajemen Pendidikan Islam C1 angkatan 2017 seperjuangan yang selalu menemani dan memberi semangat dari awal sampai akhir perkuliahan.
6. Almamater IAIN Jember dan Civitas Akademik, terima kasih atas wadah yang diberikan selama peneliti menimba ilmu.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah Swt. karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terealisasi dengan lancar. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan hingga zama yang tentram dan terang 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 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019”.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember yang telah mendukung dan memfasilitasi kami selama proses kegiatan pembelajaran di lembaga ini.
2. Ibu Dr. Hj. Mukni'ah, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Jember yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
3. Bapak Nuruddin, M.Pd.I selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Jember yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi.
4. Bapak Fikri Apriyono, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memotivasi serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dengan sabar dan sangat telaten dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Jember yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis kuliah.

6. Bapak H Abdul Muis, S.Ag., M.SI. selaku Kepala Perpustakaan IAIN Jember yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di perpustakaan IAIN Jember.
7. Ibu Rizka R. Farahnaz, selaku Tata Usaha Perpustakaan IAIN Jember dan segenap pustakawan yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu dan teman-teman berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah Swt.

Jember, 30 April 2021

Penulis

IAIN JEMBER



## ABSTRAK

Niar Laila Ningrum, 2021: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun Kunjungan 2019.*

### **Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Kunjung**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sarana perpustakaan yang merupakan pusat informasi dan sumber belajar yang memberikan jasa layanannya untuk memberikan kemudahan dan kelancaran dalam memenuhi kebutuhan setiap penggunanya. Penilaian pengguna terhadap tingkat layanan yang diterima dibandingkan dengan tingkat layanan yang diharapkan disebut dengan kualitas pelayanan. Sehingga keinginan atau minat berkunjung dapat timbul karena kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa rumusan masalah diantaranya adalah: 1) Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan IAIN Jember tahun kunjungan 2019? 2) Bagaimana minat kunjung mahasiswa di IAIN Jember tahun kunjungan 2019? 3) Adakah pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember tahun kunjungan 2019? Kemudian tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan perpustakaan dan minat kunjung di perpustakaan IAIN Jember tahun kunjungan 2019 serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember tahun kunjungan 2019.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif jenis penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan metode penelitian survey yang dilakukan di Perpustakaan IAIN Jember. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh mahasiswa pengunjung perpustakaan tahun kunjungan 2019 yang berjumlah 10.309 Mahasiswa. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 385 mahasiswa dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi serta analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS *version 22 for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan di perpustakaan IAIN Jember berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 79%, 2) Minat kunjung mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 60%, 3) Sehingga memperoleh kesimpulan yakni terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap minat kunjung di perpustakaan IAIN Jember. Yakni dengan berdasarkan hasil  $t_{hitung} = 5,803 > t_{tabel} = 1,966$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$ . dengan besar pengaruh 8,1%. Sedangkan sisanya 91,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<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>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1. Variabel Penelitian .....	11
2. Indikator Penelitian .....	12
F. Definisi Operasional.....	13
G. Asumsi Penelitian .....	13
H. Hipotesis.....	14
I. Sistematika Pembahasan .....	15
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	16
B. Kajian Teori .....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Populasi dan Sampel .....	51
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	55
D. Analisis Data .....	69

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

A. Gambaran Obyek Penelitian .....	78
B. Penyajian Data .....	80
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	83
D. Pembahasan.....	109

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	116
B. Saran.....	116

### **DAFTAR PUSTAKA ..... 118**

### **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... 121**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal.
Tabel 1.1	Indikator Variabel .....	12
Tabel 2.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.3	Data Pengunjung Perpustakaan IAIN Jember Tahun 2019 .....	52
Tabel 3.4	Respon Jawaban Angket.....	57
Tabel 3.5	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	58
Tabel 3.6	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Minat Kunjung Mahasiswa.....	60
Tabel 3.7	Validitas Angket Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	62
Tabel 3.8	Hasil Validitas Instrumen Angket Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 3.9	Validitas Angket Minat Kunjung Mahasiswa .....	65
Tabel 3.10	Hasil Validitas Instrumen Angket Minat Kunjung Mahasiswa .....	66
Tabel 3.11	Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha.....	68
Tabel 3.12	Reliabilitas Instrumen .....	68
Tabel 3.13	Tingkat Pencapaian Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 3.14	Tingkat Pencapaian Skor Variabel Minat Kunjung .....	71
Tabel 3.15	Kriteria Nilai Koefisien Uji Durbin Watson .....	77
Tabel 4.1	Jam Layanan Perpustakaan.....	80
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan .....	82
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas .....	82
Tabel 4.5	Hasil Persentase Angket Kualitas Pelayanan .....	84
Tabel 4.6	Distribusi Persentase Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 4.7	Hasil Persentase Angket Kualitas Minat Kunjung .....	96
Tabel 4.8	Distribusi Persentase Indikator Variabel Minat Kunjung.....	96
Tabel 4.9	Uji Autokorelasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung .....	105
Tabel 4.10	Uji Kolinearitas .....	106
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Regresi Linear Sederhana.....	108
Tabel 4.12	Hasil Regresi Linier Sederhana.....	111

## DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal.
	Gambar 3.1 Grafik Pengunjung Perpustakaan IAIN Jember Tahun 2019.....	51
	Gambar 4.2 Uji Normalitas Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung.....	104
	Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	107
	Gambar 4.4 Diagram Kualitas Pelayanan di Perpustakaan IAIN Jember.....	110
	Gambar 4.5 Diagram Minat Kunjung di Perpustakaan IAIN Jember.....	111



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Matrik Penelitian
- Lampiran 2 Angket Uji Coba Penelitian
- Lampiran 3 Angket Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung Google Form
- Lampiran 4 Lembar Validasi
- Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Uji coba Angket Kualitas Pelayanan
- Lampiran 6 Rekapitulasi Hasil Uji coba Angket Minat Kunjung
- Lampiran 7 Output Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8 Output Uji Validitas Variabel Minat Kunjung
- Lampiran 9 Output Uji Reliabilitas
- Lampiran 10 Rekapitulasi Angket Kualitas Pelayanan
- Lampiran 11 Rekapitulasi Angket Minat Kunjung
- Lampiran 12 Output Hasil Regresi Linear Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan  
terhadap Minat Kunjung
- Lampiran 13 Tabel R
- Lampiran 14 Tabel T
- Lampiran 15 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 16 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 17 Biodata Penulis

IAIN JEMBER

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Hal tersebut membuat perguruan tinggi negeri meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat khususnya insan akademik. Hal tersebut juga dapat memotivasi perguruan tinggi negeri untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya, salah satunya yaitu perpustakaan.

Moxam dalam bukunya tentang ilmu perpustakaan mengatakan, perpustakaan adalah tempat kumpulan pustaka yang disusun dan diatur dengan sistem tertentu, sehingga sewaktu-waktu diperlukan dapat diketemukan dengan mudah dan cepat. Dengan demikian, bukan sembarang tempat pengumpulan buku yang disebut dengan perpustakaan, namun kumpulan buku dan bahan pustaka lainnya yang perlu diatur dan disusun berdasarkan ketentuan-ketentuan yang mempunyai tujuan tertentu.

Bahan pustaka dapat berupa buku, naskah, gambar, foto, film, dan sebagainya.<sup>1</sup>

Perpustakaan pada hakikatnya merupakan pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, bab 1 pasal 1 ayat 1 dan pasal 3 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengolahan koleksi, karya tulis, karya cetak dan kaya rekam secara profesional 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. Keberadaan perpustakaan pada institusi pendidikan sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan institusi tersebut, sebab perpustakaan merupakan suatu penyedia informasi yang sering dibutuhkan untuk pendidikan dan penelitian.

Realitanya dalam laporan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, UNESCO menyebutkan Indonesia berada pada urutan kedua dari bawah soal literasi dunia, artinya minat baca sangat rendah. Menurut data UNESCO, minat baca masyarakat Indonesia sangat memprihatinkan, hanya 0,001%. Artinya, dari 1,000 orang Indonesia, hanya 1 orang yang rajin membaca. Riset berbeda bertajuk *World's Most*

---

<sup>1</sup> Nur Hamiyah dan M. Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2015), 232.

<sup>2</sup>PP Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.



*Literate Nations Ranked* yang dilakukan oleh *Central Connecticut State University* pada Maret 2016 lalu, Indonesia dinyatakan menduduki peringkat ke-60 dari 61 negara soal minat membaca, persis berada di bawah Thailand (59) dan di atas Bostwana (61).<sup>3</sup>

Sedangkan berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2012 rendahnya minat baca masyarakat Indonesia dipengaruhi oleh kebiasaan menonton televisi yaitu, sebesar 91,5% penduduk Indonesia berusia 10 tahun keatas lebih suka menonton televisi, sedangkan yang gemar membaca buku, surat kabar atau majalah hanya sebesar 17,58%.<sup>4</sup>

Rendahnya minat baca tersebut berimbas pada rendahnya pula keterpakaian perpustakaan, hal ini menunjukkan bahwa empat sokoguru utama sebuah perpustakaan yaitu pustakawan, *user* (pemustaka), bahan pustaka (koleksi) dan gedung perpustakaan belum dapat bersinergi dengan sempurna untuk mewujudkan kualitas sistem pelayanan perpustakaan yang baik. Berkaca dari kondisi rendahnya pemanfaatan layanan perpustakaan, pustakawan harus menyadari fungsinya yang krusial sebagai penyelenggara sistem dan mulai berubah untuk mencapai standar kualitas pelayanan perpustakaan yang maksimal.<sup>5</sup>

Pelayanan perpustakaan adalah kegiatan pemberian pelayanan kepada pengunjung perpustakaan dalam menggunakan buku-buku dan

---

<sup>3</sup> <https://www.kominfo.go.id/> (Diakses pada 2 Agustus 2020)

<sup>4</sup> Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Indeks Aktivitas Literasi Membaca 34 Provinsi* (Jakarta: Puslitjakdikbud, 2019), 6

<sup>5</sup> Nur Aini Oktavia, Rukiyah dan Lydia Christiani, "Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Tingkat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari Klaten", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, (Vol. 4, No. 3, Tahun 2015) 2.

bahan-bahan pustaka lainnya. Sedangkan menurut Ase S. Muchyidin yang diikuti oleh Sinaga dalam Andi Prastowo, bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan adalah usaha untuk mendayagunakan bahan-bahan bagaimana agar setiap bahan yang tersedia di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh para pemakainya, khususnya masyarakat yang harus dilayani.<sup>6</sup>

Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan.<sup>7</sup> Perguruan tinggi negeri juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra kepada konsumen khususnya mahasiswa. Menurut Kotler kualitas harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan atau pengguna jasa.<sup>8</sup>

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dilakukam baik berupa barang atau jasa tidak dibenarkan untuk memberikan yang buruk, melainkan memberikan yang terbaik atau berkualitas kepada orang lain, Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 2 :

---

<sup>6</sup> Hadi Purnomo, *Buku Diktat: Bahan Ajar Mata Kuliah Manajemen Perpustakaan* (IAIN Jember: 2018), 33.

<sup>7</sup> Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 37.

<sup>8</sup> Rifka Husrotus Saadah, "Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya", *Skripsi* (UIN Sunan Ampel, 2018), 3.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ  
شَدِيدَ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (Q.S. Al-Maidah ayat 2).<sup>9</sup>

Kemudian juga dalam sebuah hadits dikatakan bahwa:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lain.” (H.R Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqtni).

Maksud dari hadits tersebut adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya, dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin hendaklah membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap minat kunjung pemustaka. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Faiq yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara”.<sup>10</sup> Dan penelitian lain yang dilakukan oleh Nur Rahmi Weno yang berjudul “Pengaruh

<sup>9</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Surabaya: Karya Utama, 2005), 142.

<sup>10</sup> Ahmad Faiq, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara”, *Skripsi* (UIN Walisongo Semarang, 2019), 111.

Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjungan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY”.<sup>11</sup> Dari kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa, dapat diketahui dari data bahwa beberapa mahasiswa dari berbagai jurusan tersebut dalam hal layanan menganggap bahwa layanan maupun petugas perpustakaan masih kurang aktif dalam membantu dan memberikan informasi kepada mahasiswa.

Dari beberapa penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap minat kunjung pemustaka, layanan perpustakaan dalam hal fasilitas masih kurang baik sehingga berpengaruh terhadap minat kunjung pemustaka. Dan dalam penelitian yang kedua petugas perpustakaan kurang profesional dan mampu ketika memberikan bimbingan kepada mahasiswa yang bertanya atau membutuhkan bantuan tentang suatu hal yang ada dalam perpustakaan. Untuk itu, penulis tertarik untuk meneliti masalah ini, apakah kualitas layanan perpustakaan juga berpengaruh besar terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

IAIN Jember yang saat ini mengalami kemajuan dan peminat yang cukup banyak, hal ini dibuktikan dari data terakhir pada web IAIN Jember pada angkatan 2019 jumlah angka mahasiswa yang dimiliki yakni sejumlah 17.500 mahasiswa.<sup>12</sup> Disamping itu, bersumber dari

---

<sup>11</sup> Nur rahmi Weno, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjungan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY”, *Skripsi* (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013), 153.

<sup>12</sup> <https://iain-jember.ac.id> (diakses pada tanggal 25 Agustus 2020)

semarangpedia.com, sembilan IAIN di berbagai daerah salah satunya yakni IAIN Jember yang akan segera bertransformasi menjadi UIN, terus berusaha berbenah meningkatkan kualitas dan layanan pendidikan yang diberikan.<sup>13</sup> Kemudian peneliti memilih perpustakaan IAIN Jember sebagai lokasi penelitian karena perpustakaan tersebut merupakan satu-satunya perpustakaan yang mewadahi mahasiswa, dosen, dan karyawan dalam memberikan informasi bagi seluruh civitas akademika di IAIN Jember. Keberadaan perpustakaan ini merupakan bagian yang sangat vital dengan tugas utamanya sebagai penyalur informasi dalam bentuk data, fakta, berita maupun foto secara keseluruhan bagi para penggunanya sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang pada akhirnya dapat menunjang aktivitas belajar.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pra-lapangan yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Agustus 2020 kepada beberapa mahasiswa yang sedang berkunjung ke perpustakaan tersebut menganggap bahwa petugas perpustakaan di IAIN Jember kurang ramah dan kurang sigap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Contoh pada layanan *checker* ketika hendak keluar dari perpustakaan, petugas menampilkan perilaku kurang ramah terhadap pengunjung. Selain itu, beberapa sarana prasarana yang ada di perpustakaan tidak berfungsi dengan baik sehingga menimbulkan ketidakamanan. Sebagai contoh loker yang disediakan hanya beberapa yang dapat berfungsi dengan baik,

---

<sup>13</sup> <https://semarangpedia.com/> (diakses pada tanggal 25 Agustus 2020)

kemudian apabila sudah tidak tersedia loker yang dapat digunakan, pengunjung hanya dapat menyimpan barang bawaan seperti tas diluar loker.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun Kunjungan 2019” yang nantinya dapat digunakan untuk melihat terdapat pengaruh atau tidak pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung terhadap pengunjung perpustakaan khususnya mahasiswa.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang perlu dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019?
2. Bagaimana minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka terdapat beberapa tujuan penelitian dalam pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, diantaranya yakni:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019.
2. Untuk mendeskripsikan minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari tujuan penelitian diatas, maka dapat disimpulkan dan diharapkan penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat-manfaat tersebut meliputi:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan dalam bidang pendidikan khususnya pada sarana perpustakaan, serta dapat meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan mengenai pelayanan perpustakaan yang berkualitas.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terhadap beberapa pihak, diantaranya :

### a. Bagi Petugas Perpustakaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan khususnya dalam peningkatan pengendalian atau bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengunjung perpustakaan.

### b. Bagi Mahasiswa

Mendapatkan jaminan kualitas pelayanan yang baik dan tinggi sehingga mahasiswa akan merasa puas dan meningkatkan minat berkunjung ke perpustakaan.

### c. Bagi Peneliti (diri sendiri)

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu pedoman bagi peneliti untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung ke perpustakaan, serta mampu memotivasi diri sendiri untuk lebih meningkatkan intensitas kegiatan dalam berkunjung di perpustakaan.

### d. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu gambaran ataupun referensi dalam membuat penelitian lainnya



yang juga berhubungan tentang kualitas pelayanan perpustakaan dan minat kunjung mahasiswa.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah pada dasarnya segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yakni variabel bebas (*Independent Variable*) (X) dan variabel terikat (*Dependent Variable*) (Y).

#### a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat),<sup>15</sup> variabel bebas ini disimbolkan dengan (X). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah kualitas pelayanan perpustakaan.

#### b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, yang selanjutnya diberi simbol (Y). Dalam penelitian ini yang

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 38.

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D...*, 39.

merupakan variabel terikat adalah minat kunjung mahasiswa IAIN Jember.

## 2. Indikator Variabel

Indikator variabel merupakan rujukan empiris dari variabel yang diteliti. Indikator ini nantinya akan dijadikan sebagai dasar dalam membuat butir-butir pertanyaan dalam angket. Indikator dari variabel kualitas pelayanan perpustakaan merupakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry<sup>16</sup>, sedangkan indikator variabel minat kunjung mahasiswa merupakan teori Crow & Crow.<sup>17</sup>

Adapun indikator dalam penelitian ini meliputi:

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

No.	Variabel	Dimensi/Indikator	Sumber Data
1.	Kualitas Pelayanan Perpustakaan	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Mahasiswa
		<i>Realibility</i> (Kehandalan)	
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	
		<i>Empathy</i> (Empati)	
2.	Minat Kunjung Mahasiswa	Perhatian	
		Kesenangan	
		Kemauan	

<sup>16</sup> Elva Rahmah, *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan RCM* (Depok: Rajawali Pers, 2019), 123.

<sup>17</sup> Yuwono, Susatyo, dan Partini, "Pengaruh Pelatihan Kewirausahaan Terhadap Tumbuhnya Minat Berwirausaha", *Jurnal Penelitian Humaniora*, Vol. 9 No. 2. (Univeritas Muhammadiyah Surakarta, 2008), 43.

## F. Definisi Operasional

Berdasarkan indikator variabel penelitian diatas, kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan definisi operasionalnya. Definisi operasional merupakan definisi yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indikator variabel.<sup>18</sup>

1. Kualitas pelayanan perpustakaan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka serta ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pemustaka. Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan sebuah hal yang diimpikan dan diharapkan, oleh karena itu dalam pencapaiannya diperlukan banyak proses.
2. Minat kunjung mahasiswa merupakan suatu kegiatan atau kecenderungan seseorang untuk berkunjung ke suatu tempat tanpa adanya unsur keterpaksaan. Minat berhubungan dengan perasaan senang atau suka dari seseorang terhadap suatu objek. Bahwa minat sebagai suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal aktifitas, tanpa ada yang menyuruh.

## G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. Anggapan dasar disamping

---

<sup>18</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 38.

berfungsi sebagai dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.<sup>19</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa, terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019.

#### **H. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.<sup>20</sup>

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat dikemukakan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dan hipotesis nol ( $H_0$ ) yaitu :

$H_a$  : Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019.

---

<sup>19</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 39.

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 63.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga terlihat jelas kerangka penelitian yang akan dilakukan. Skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan. Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian yang meliputi (variabel penelitian dan indikator variabel), 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 Data. Bab ini memuat gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis serta pembahasan.

Bab V Penutup. Bab ini memuat kesimpulan dan saran.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk mencari letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Dalam Penelitian terdahulu ini semua literatur yang terkait dengan topik penelitian ini akan di kaji dan dievaluasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Penelitian yang relevan dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung telah banyak dikaji baik oleh peneliti maupun praktisi pendidikan. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Faiq yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjung yaitu kualitas pelayanannya. Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa dan memberikan sumbangan sebesar 11,9% sisanya 88,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.<sup>1</sup>
2. Penelitian yang dilakukan oleh Yeni Maryani, menunjukkan bahwa ada pengaruh antara ketersediaan koleksi perpustakaan terhadap minat kunjung siswa. Hal ini bisa dilihat dari korelasi antara variabel X

---

<sup>1</sup> Ahmad Faiq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara", *Skripsi* (UIN Walisongo Semarang, 2019), 111.

3. (ketersediaan koleksi perpustakaan) dan variabel Y (minat kunjung siswa) yang bertanda positif dengan nilai *R square* ( $R^2$ ) atau koefisien determinasinya adalah 0,060. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah koleksi buku pelajaran, jumlah koleksi buku fiksi, dan jumlah koleksi majalah di perpustakaan SMA Angkasa Adisutjipto Yogyakarta masih berada pada kategori cukup.<sup>2</sup>
4. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Rizky Astuti yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.” Populasi penelitian adalah mahasiswa yang aktif menggunakan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebanyak 859 mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebesar 61.4% yang didasarkan pada persamaan regresi dimana  $Y = 0.359 + 0.614X$ . Pada penelitian ini mahasiswa menyatakan kepuasan pada kategori tinggi dengan nilai sebesar 2.201, kategori sedang dengan nilai sebesar 1.587, dan kategori rendah dengan nilai sebesar 0.973. Hal ini dapat diartikan ketika petugas perpustakaan memberikan

---

<sup>2</sup> Yeni Maryani, “Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Siswa Kelas X dan XI di SMA Angkasa Adisutjipto Yogyakarta”, *Skripsi* (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012), 81.

kualitas pelayanan yang tinggi maka mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 61.4%.<sup>3</sup>

5. Penelitian yang oleh Kurniawan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan koleksi terhadap minat kunjung siswa madrasah aliyah di perpustakaan Pesantren/Madrasah Madani Alauddin Pao-Pao.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh ketersediaan koleksi perpustakaan terhadap minat kunjung siswa madrasah aliyah Pesantren/ Madrasah Madani Alauddin Pao-Pao memiliki pengaruh yang cukup signifikan. Hal ini berdasarkan pada  $r$  hitung yang besarnya 0,478 yang lebih besar dari  $r$  tabel 0,244 dan dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut  $Y = 3.505 + 0,426 X$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah koleksi perpustakaan Pesantren/ Madrasah Madani Alauddin Pao-Pao masih berada pada kategori cukup.<sup>4</sup>

6. Penelitian yang dilakukan oleh Sapto Harmoko yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.” Populasi yang diambil adalah seluruh pemustaka Perpustakaan Fakultas MIPA UGM pada bulan April 2010. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan

<sup>3</sup> Dian Rizky Astuti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”, *Skripsi* (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), 92.

<sup>4</sup> Kurniawan, Pengaruh Ketersediaan Koleksi Terhadap Minat Kunjungsiswa Madrasah Aliyah di Perpustakaan Pesantren/Madrasah Madani Alauddin Pao-Pao”, *Skripsi* (UIN Alauddin Makassar, 2016), 67 – 68.



menggunakan teknik *Insidental Sampling*. Hasil skor kriteria penilaian berdasarkan nilai rata-rata secara keseluruhan didapat hasil 3.64 sehingga dapat dikategorikan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Fakultas MIPA UGM tergolong baik.<sup>5</sup>

**Tabel 2.2**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
1.	Ahmad Faiq “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdatul Ulama Jepara”	a. Pendekatan penelitian kuantitatif. b. Variabel bebas kualitas pelayanan. Sedangkan variabel terikat minat kunjung. c. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. d. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS.	a. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>cluster sampling</i> , sedangkan penelitian ini menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> . b. Lokasi penelitian di Perpustakaan Universitas Islam Nahdatul Ulama Jepara. Sedangkan penelitian ini di perpustakaan IAIN Jember.
2	Yeni Maryani “Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Siswa Kelas X dan XI di SMA Angkasa Adisutjipto Yogyakarta”	a. Pendekatan penelitian kuantitatif. b. Variabel terikat minat kunjung. c. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi.	1. Variabel bebas ketersediaan koleksi perpustakaan. Sedangkan dalam penelitian ini kualitas pelayanan. 2. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>accidental sampling</i> , sedangkan penelitian

<sup>5</sup> Sapto Harmoko, “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.” *Skripsi* (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018), 116.

1	2	3	4
		<p>d. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS.</p>	<p>ini menggunakan teknik <i>simple random sampling</i>.            3. Lokasi penelitian di SMA Angka Adisutjipto Yogyakarta. Sedangkan penelitian ini di perpustakaan IAIN Jember.</p>
3.	<p>Dian Rizky Astuti            “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”</p>	<p>a. Pendekatan penelitian kuantitatif.            b. Variabel bebas kualitas pelayanan.            c. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi.</p>	<p>a. Variabel terikat kepuasan mahasiswa, sedangkan dalam penelitian ini variabel terikat minat kunjung.            b. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>accidental sampling</i>, sedangkan penelitian ini menggunakan <i>simple random sampling</i>.            c. Teknik analisis data menggunakan frekuensi dan persentase, tabulasi silang, dan statistik inferensial. Sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.            d. Lokasi penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sedangkan penelitian ini di perpustakaan IAIN Jember.</p>
4	<p>Kurniawan            “Pengaruh Ketersediaan Koleksi terhadap Minat Kunjung Siswa Madrasah Aliyah di Perpustakaan</p>	<p>a. Pendekatan penelitian kuantitatif.            b. Variabel terikat minat kunjung.            c. Teknik pengumpulan</p>	<p>a. Variabel bebas ketersediaan koleksi. Sedangkan penelitian ini variabel bebas yaitu kualitas</p>

1	2	3	4
	Pesantren/Madrasah Madani Alauddin Pao-Pao”	<p>data menggunakan angket dan dokumentasi.</p> <p>d. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS.</p>	<p>pelayanan.</p> <p>b. Teknik pengambilan sampel penelitian tersebut menggunakan teknik <i>sampling</i> jenuh, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik <i>simple random sampling</i>.</p> <p>c. Lokasi penelitian tersebut di Madrasah Aliyah di Perpustakaan Pesantren/Madrasah Madani Alauddin Pao-Pao. Sedangkan penelitian ini di perpustakaan IAIN Jember.</p>
5	Sapto Harmoko “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”	<p>a. Variabel kualitas pelayanan.</p> <p>b. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi.</p>	<p>a. Pendekatan penelitian kualitatif.</p> <p>b. Teknik pengumpulan data juga menggunakan wawancara.</p> <p>c. Jenis penelitian tersebut deskriptif, sedangkan penelitian ini asosiatif kausal.</p> <p>d. Teknik pengambilan sampel penelitian tersebut menggunakan teknik <i>incidental sampling</i>, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik <i>simple random sampling</i></p> <p>e. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Sedangkan dalam penelitian ini</p>

1	2	3	4
			<p>menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS.</p> <p>f. Lokasi penelitian tersebut di perpustakaan fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Sedangkan penelitian ini di IAIN Jember.</p>

## B. Kajian Teori

### 1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas menurut Goetsch Davis dalam Arif yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam hal ini Davis menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa melainkan juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.<sup>6</sup>

Sedangkan pelayanan disini bisa diartikan sebagai “*any primary of complementary activity that does not directly produce a*

<sup>6</sup> Elva Rahmah, Marlina dan Gustina Erlianti, *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan CRM* (Depok: Rajawali Press, 2019), 122 – 123.

*physical product-that is, the noun-goods part of the transaction between buyer (customer) and seller (provider).<sup>7</sup>* Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna perpustakaan di dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Dalam rangka menciptakan kegiatan pelayanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan pelayanan di perpustakaan, antara lain pemustaka (pengguna), koleksi, pustakawan, dana, sarana dan prasarana. Pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui pelayanan tersebut pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media. Hakikat pelayanan perpustakaan menurut Darmono sebagai berikut:

- 1) Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan.

---

<sup>7</sup> Ahmad Faiq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara", *Skripsi* (UIN Walisongo Semarang, 2019), 8.

2) Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.<sup>8</sup>

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan, *The quality of service expected by the customer service of receipt* (kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.)” Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap suatu pelayanan.<sup>9</sup>

Menurut Kotler kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan

---

<sup>8</sup> Elva Rahmah, Marlina dan Gustina Erlianti, *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan CRM* (Depok: Rajawali Press, 2019), 123.

<sup>9</sup> M. Tony Nawawi dan Ida Puspitowati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan sebagai Prediktor terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara di Jakarta” *Jurnal Ekonomi*, Vol. XX, No. 02 (Juli 2015), 322.

(*expected service*). Jika hal itu diterapkan di perpustakaan, maka kualitas layanan perpustakaan ditentukan kepada usaha dan kemampuan perpustakaan menyediakan jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan pemustaka.<sup>10</sup>

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan dengan sebaik-baiknya dan secara tepat dalam segala aspek pelayanan perpustakaan untuk membantu memenuhi kebutuhan para pemustaka.

#### **b. Unsur-Unsur Pelayanan Perpustakaan**

Berbagai sarana dan program dirancang dengan harapan agar pembaca senang datang ke perpustakaan. Dalam kaitannya menciptakan kegiatan pelayanan perpustakaan yang baik, diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan. Unsur-unsur tersebut harus direncanakan sesuai dengan tujuan perpustakaan dan sistem pelayanan. Unsur-unsur tersebut antara lain yaitu:<sup>11</sup>

##### 1) Fasilitas

Kegiatan pelayanan harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik, sarana dan prasarana yang memadai, agar tujuan dan fungsi perpustakaan dapat terpenuhi. Sebagai sarana utama adalah ruangan yang sesuai dengan jumlah pemakainya. Selain

---

<sup>10</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+* (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015), 4.

<sup>11</sup> Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 185.

itu, diperlukan perabotan untuk layanan, seperti rak buku, kursi baca, mejabaca, tempat sirkulasi, dan lain sebagainya.

## 2) Koleksi

Koleksi perpustakaan merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Keberadaan koleksi di layanan harus dibina, dirawat, diatur secara tepat sehingga memudahkan pemakai dalam mencari koleksinya. Isi koleksi harus disesuaikan dengan tujuan layanan. Jumlah koleksi harus selalu dikembangkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Dengan demikian, informasi yang ada dalam koleksi tidak akan ada ketinggalan zaman dan dapat dimanfaatkan oleh pemakai semaksimal mungkin.

## 3) Pustakawan

Pustakawan merupakan unsur penggerak dan penyelenggaraan kegiatan layanan. Tanpa adanya pustakawan yang mengatur dan memberikan layanan, niscaya tidak akan ada layanan di perpustakaan. Pustakawan dibagikan layanan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap, dan siap membantu pemakai dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.

## 4) Pemakai

Pemakai merupakan unsur pendukung dan penentu dalam layanan perpustakaan. Pemakai anggota masyarakat



memerlukan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pemakai berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda. Oleh sebab itu pustakawan harus mampu mengenali kebutuhan pemakainya. Pihak perpustakaan harus mau bersusah payah mencarikan bahan pustaka yang dikehendaki oleh pemakai, walaupun harus melakukan silang layan perpustakaan lain.<sup>12</sup>

### c. Jenis Layanan Perpustakaan

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar dalam Andis Pratowo, berdasarkan sifatnya pelayanan perpustakaan bisa dikelompokkan kedalam kategori pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung. Pelayanan langsung adalah meliputi pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi. Sedangkan, pelayanan tidak langsung adalah bentuk pelayanan yang mempunyai sifat tidak langsung atas terjadinya transaksi antara petugas perpustakaan dengan penggunanya.<sup>13</sup>

Jenis atau macam layanan pengguna perpustakaan yang dapat diberikan kepada pengguna perpustakaan sesungguhnya cukup banyak. Namun, semua layanan tersebut penyelenggaraannya harus disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunanya. Macam layanan pengguna tersebut antara lain dapat disebutkan sebagai berikut:

---

<sup>12</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah...*, 186.

<sup>13</sup> Hadi Purnomo, *Buku Diktat: Bahan Ajar Mata Kuliah Manajemen Perpustakaan* (IAIN Jember: 2018), 86.

### 1) Layanan ruang baca

Layanan ruang baca dapat dibagi menurut jenis dan kondisi, antara lain: layanan ruang baca buku referensi, layanan ruang baca *study carrel*, layanan ruang baca berupa meja baca sendiri, dan layanan ruang baca berupa meja baca kelompok.

- 2) Layanan sirkulasi
- 3) Layanan referensi
- 4) Layanan abstrak dan indeks
- 5) Layanan informasi mutakhir
- 6) Layanan fotokopi
- 7) Layanan koleksi khusus<sup>14</sup>

Dalam pelaksanaannya sering kali layanan tersebut dikelompokkan ke dalam dua macam saja yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Dengan demikian maka layanan-layanan yang lain dapat diintegrasikan ke dalam layanan sirkulasi dan layanan referensi.<sup>15</sup>

### 1) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi yang disebut juga dengan layanan peminjaman.<sup>16</sup> Layanan peminjaman koleksi merupakan layanan yang memungkinkan pengguna perpustakaan untuk

<sup>14</sup> Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2016), 188.

<sup>15</sup> Abdul Rahman Saleh, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta, Universitas Terbuka, 1995), 178.

<sup>16</sup> Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2016), 188.

meminjam koleksi yang tersedia di perpustakaan untuk dibaca ditempat, difotokopi, dan dibawa pulang dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Menurut Sulistyio Basuki dalam buku Darmono yang berjudul Perpustakaan Sekolah, ada beberapa kegiatan layanan sirkulasi yang harus dilaksanakan oleh sebuah perpustakaan, antara lain:

a) Pendaftaran anggota perpustakaan

Salah satu tugas di bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan.

b) Peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi. Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi.

c) Pengembalian

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya.

d) Perpanjangan

Kegiatan perpanjangan adalah kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai kurun waktu yang ditentukan. Perpanjangan koleksi biasanya dilakukan satu kali periode peminjaman.

e) Penagihan

Kegiatan penagihan adalah kegiatan pemberitahuan kepada peminjam untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena melampaui batas waktu peminjaman.

f) Pemberian sanksi atas keterlambatan pengembalian buku

Jika ada pemustaka yang terlambat mengembalikan buku pinjaman atau merusak bahan pustaka yang dipinjam, maka bagian layanan sirkulasi memberikan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku. Contohnya memberikan denda berupa uang yang ditunjukkan untuk pemustaka yang meminjam buku dan telah melewati batas masa peminjaman.

g) Menentukan pengganti buku yang yang dihilangkan anggota

Jika anggota menghilangkan buku yang dipinjam maka bagian sirkulasi meminta untuk mengganti buku yang sama. Namun jika buku yang dihilangkan adalah terbitan lama atau sudah tidak dicetak maka biasanya anggota hanya

mengganti buku yang sejenis dengan buku yang dihilangkannya atau bisa berupa denda uang.

h) Penataan koleksi di jajaran/ rak

Penataan koleksi atau shelving buku di jajaran rak juga menjadi tanggung jawab bagian sirkulasi. Buku-buku yang telah selesai dibaca ditempat atau selesai dipinjam harus ditata kembali dirak agar pemustaka lainnya segera dapat meminjam koleksi di rak tergantung jenis koleksinya.

i) Beres administrasi perpustakaan

Beres administrasi perpustakaan adalah kegiatan pemeriksaan bahwa pengguna tidak lagi mempunyai pinjaman dan denda, serta pemberian tanda bukti bahwa pengguna telah bebas dan tidak mempunyai tanggungan apapun pada perpustakaan.<sup>17</sup>

2) Layanan Referensi

Layanan referensi menurut Margaret Hutckins, merupakan bantuan yang bersifat pribadi dan langsung bagi mereka yang mencari informasi di perpustakaan untuk berbagai tujuan, dan juga berbagai macam kegiatan perpustakaan yang bertujuan menyediakan informasi tersebut semakain mudah.<sup>18</sup> Melalui pengarahannya dan rujukan petugas perpustakaan khususnya

<sup>17</sup> Putri Candra Dewi, "Pengaruh Layanan Sirkulasi terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara: Studi Kasus Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara", *Skripsi*, (Semarang: UNDIP, 2016).

<sup>18</sup> Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 195.

petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan atau ditempat lain. Jadi petugas layanan referensi tidak hanya menyediakan bahan-bahan referensi di perpustakaan saja, tetapi juga harus memberikan jasa rujukan maupun pengarahan agar pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan di lain tempat.

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.<sup>19</sup>

Layanan referensi bertugas memberikan informasi kepada pemustaka. Dalam menjalankan tugas, layanan referensi mempunyai fungsi, antara lain:

- a) Fungsi informasi: petugas referensi dapat memberikan informasi yang benar kepada pengunjung, yaitu memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun

---

<sup>19</sup> Ahmad Faiq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara", Skripsi (Semarang UIN Walisongo, 2019), 22.

penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai. Informasi ini yang terpenting dari pelayanan referensi.

- b) Fungsi bimbingan: petugas referensi harus menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.
- c) Fungsi intruksi, artinya memberikan intruksi atau pengarahan kepada pemustaka mengenai penggunaan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber bibliografi, dan koleksi referensi lainnya.
- d) Fungsi supervisi, yaitu melakukan pengawasan terhadap pengaturan personel, koleksi, ruangan, tata tertib, jam layanan, dan sebagainya.
- e) Fungsi bibliografi, yaitu membuat sarana temu kembali informasi seperti indeks artikel majalah, bibliografi, abstrak, panduan literature, dan sebagainya.
- f) Fungsi evaluasi, yaitu melakukan evaluasi terhadap sumber-sumber referensi.<sup>20</sup>

#### **d. Sistem Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang. Layanan

---

<sup>20</sup> Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 197 – 198.

akan berjalan dengan baik jika akses yang digunakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemakai. Ada tiga jenis akses layanan dipergustakaan, yakni akses layanan terbuka (*open Access*). Akses layanan tertutup (*closed Access*). Dan layanan campuran (*mixed Access*). Masing-masing akses tersebut mempunyai kelebihan dan kelemahan serta berbeda dalam pelaksanaannya.<sup>21</sup>

#### 1) Akses layanan Terbuka (*open Access*)

Dalam sistem pelayanan terbuka perpustakaan memberi kebebasan kepada pengunjungnya untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Petugas hanya mencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan.<sup>22</sup>

Menurut Darmono dalam buku Organisasi Informasi Perpustakaan bahwa “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.”<sup>23</sup>

Dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa sistem layanan terbuka adalah suatu sistem yang memberikan keleluasaan kepada pengguna untuk memilih dan mengambil secara langsung koleksi yang dibutuhkan.

---

<sup>21</sup> Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah...*, 186.

<sup>22</sup> Abdul Rahman Saleh, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta, Universitas Terbuka, 1995), 178.

<sup>23</sup> Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 102.



Selain itu ada beberapa kelebihan dan kelemahan dari sistem ini. Lasa mengemukakan sebagai berikut:

a) Kelebihan

- (1) Kartu-kartu katalog tidak mudah rusak. Karena sedikit yang menggunakannya. Pada umumnya mereka langsung menuju rak buku untuk memilih sendiri.
- (2) Menghemat tenaga, sebab dalam sistem ini petugas tidak perlu mengambilkan koleksi yang dibutuhkan. Petugas hanya mencatat dan kemudian mengembalikan buku-buku yang telah dibaca maupun yang dikembalikan hari itu ditempat.
- (3) Judul-judul yang diketahui dan dibaca lebih banyak.
- (4) Akan segera diketahui judul buku yang sedang dipinjam, nama dan alamat peminjam.

b) Kelemahan

- (1) Frekuensi kerusakan akan lebih besar.
- (2) Memerlukan ruangan yang lebih luas, sebab letak rak satu dengan yang lain memerlukan jarak yang longgar.
- (3) Susunan buku menjadi tidak teratur, oleh karena itu pustakawan harus sering mengadakan *Reshelving*.
- (4) Bagi pengguna pemula yang datang ke perpustakaan tersebut sering kebingungan dalam mencari buku.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan...*, 102 – 103.

Dari uraian diatas jelas bahwa sistem layanan terbuka merupakan sistem yang memberikan peluang kepada pengguna untuk mencari sendiri koleksi secara langsung, dengan demikian akan mengurangi beban kerja pustakawan, namun sistem ini memerlukan pengawasan yang lebih karena tingkat kehilangan atau perobekan atau rusaknya bahan pustaka kemungkinan sangat tinggi.

## 2) Akses layanan tertutup (*closed Access*)

Kebalikan dari sistem terbuka, sistem layanan tertutup ini pengunjung tidak diperbolehkan masuk ke ruangan koleksi, tetapi yang dibutuhkannya harus diambilkan oleh petugas. Penelusuran atau pencarian koleksi harus melalui katalog. Petugas selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambilkan dan mengembalikan koleksi ke rak.<sup>25</sup>

Jadi akses layanan tertutup merupakan sistem yang tidak adanya kebebasan yang diberikan kepada pengguna untuk mencari sendiri koleksi yang diinginkan. Pencarian koleksi harus melalui kartu katalog kemudian petugas diminta untuk mengambilkannya.

Seperti halnya sistem layanan terbuka, sistem layanan tertutup ini juga memiliki kelebihan dan kelemahan. Menurut

---

<sup>25</sup> Abdul Rahman Saleh, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta, Universitas Terbuka, 1995), 179.

Lasa menyatakan ada beberapa kelebihan dan kelemahan, yaitu:

a) Kelebihan

- (1) Daya tampung koleksi lebih banyak, karena jajaran rak satu dengan yang lain lebih dekat.
- (2) Susunan buku akan lebih teratur dan tidak mudah rusak.
- (3) Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit bila dibandingkan dengan sistem terbuka.
- (4) Tidak memerlukan meja baca diruang koleksi.

b) Kelemahan

- (1) Banyak energi yang terserap dibagian sirkulasi ini.
- (2) Terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah keluar/dipinjam.
- (3) Sering menimbulkan hal hal yang tidak diinginkan misal salah pengertian antara petugas dan peminjam.
- (4) Terjadi antrian panjang pada saat peminjaman maupun pengembalian buku, keadaan ini berarti membuang waktu.<sup>26</sup>

3) Layanan campuran (*mixed Access*)

Pada akses layanan campuran, perpustakaan dapat menerapkan dua sistem layanan sekaligus (layanan terbuka dan tertutup). Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan

---

<sup>26</sup> Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 104 – 105.

campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup untuk koleksi skripsi, tesis, dan referensi. Sementara, untuk koleksi lainnya yang bersifat umum menggunakan akses layanan terbuka. Akses layanan campuran biasanya diterapkan dipergustakaan tinggi dan perpustakaan sekolah yang ruang koleksi dan ruang bacannya sangat terbatas.

Seperti halnya sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Sistem ini juga memiliki kelebihan dan kelemahan. Yaitu:

a) Kelebihan

- (1) Pemakai dapat langsung menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus.
- (2) Tidak memerlukan ruang baca khusus koleksi referensi.

b) Kelemahan

- (1) Petugas sulit mengontrol pemakai yang menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus.
- (2) Ruang koleksi referensi dan koleksi umum menjadi satu.
- (3) Perlu pengawasan yang lebih ketat.<sup>27</sup>

Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Tjiptono melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang

---

<sup>27</sup> Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 197 – 187.

mempengaruhi kualitas layanan yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas pelayanan antara lain reliabilitas, responsivitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan tangibles atau bukti fisik. Dalam pengembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh tersebut dirangkum menjadi lima dimensi pokok antara lain yaitu, *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.<sup>28</sup>

Dimensi-dimensi kualitas tersebut dapat diukur dengan metode *Servqual*. *Servqual* merupakan salah satu instrumen yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Metode *Servqual* menggunakan *user based-approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa,<sup>29</sup> antara lain yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

---

<sup>28</sup> Elva Rahmah, *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan RCM* (Depok: Rajawali Pers, 2019), 123.

<sup>29</sup> Meriastuti Ginting dan Deasy Indriyani Halim, "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment (QFD)*", *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*, Vol. 01 No. 02 (Apr - Jun 2012), 78.

- 2) *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- 3) *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- 5) *Empathy* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.<sup>30</sup>

## 2. Minat Kunjung

### a. Pengertian Minat Kunjung

Menurut Poerwadarminta minat yaitu perhatian, kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu, keinginan. Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan jika mereka bebas memilih. Bila mereka melihat bahwa sesuatu akan menguntungkan kemudian mereka berminat dan mendatangkan

---

<sup>30</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 18.

kepuasan. Bila kepuasan berkurang maka minat pun ikut berkurang.<sup>31</sup>

Kunjung adalah kata sifat yang berarti datang atau hadir. Mendatangi adalah hadir melihat dan memanfaatkan apa yang dilihat dan sebagainya. Mengunjungi juga diartikan memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang disediakan tempat yang dikunjungi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia secara umum arti minat yaitu kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah dan keinginan, jadi minat kunjung adalah seustau yang menarik untuk dikunjungi tapi kalau tidak menarik maka seseorang enggan berkunjung. Oleh sebab itu minat kunjung bukan merupakan faktor turunan tetapi sesuatu aktifitas yang perlu pembiasaan. Apabila telah menjadi kebiasaan dan setelah menjadi suatu kebutuhan maka minat kunjung bisa menjadi budaya kehidupan.<sup>32</sup>

Jadi minat kunjung disini merupakan suatu 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.

---

<sup>31</sup> Kurniawan, "Pengaruh Ketersediaan Koleksi Terhadap Minat Kunjung Siswa Madrasah Aliyah di Perpustakaan Pesantren/Madrasah Madani Alauddin Pao-Pao", *Skripsi* (UIN Alauddin Makassar, 2016), 29.

<sup>32</sup> Saifullah, "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Stikes Panakkukang Makassar", *Skripsi* (UIN Alauddin Makassar, 2018), 13.

Dari beberapa definisi tersebut, minat kunjung menurut penulis adalah kecenderungan jiwa yang mendorong seseorang memanfaatkan fasilitas tempat yang dikunjungi. Minat kunjung adalah menghadirkan keinginan dari dalam jiwa untuk hadir pada tempat yang menarik dan diinginkan tanpa adanya unsur keterpaksaan.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung**

Minat tidak muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dari dalam diri individu. Minat dapat timbul pada diri seseorang melalui proses. Dengan adanya perhatian dan interaksi dengan lingkungan, maka minat tersebut dapat berkembang. Munculnya minat ini biasanya ditandai dengan adanya dorongan, perhatian, rasa senang, kemampuan, dan kecocokan atau kesesuaian.

Timbulnya minat seseorang disebabkan oleh beberapa hal, yaitu rasa tertarik atau rasa senang, perhatian dan kebutuhan. Minat timbul karena perasaan senang serta tendensi yang dinamis untuk berperilaku atas dasar ketertarikan seseorang pada jenis-jenis kegiatan tertentu. Perasaan senang seseorang akan menimbulkan dorongan-dorongan dalam dirinya untuk



segera beraktifitas.<sup>33</sup> Faktor-faktor yang mempengaruhi minat seseorang, antara lain:

1) Faktor Internal

Faktor internal adalah sesuatu yang membuat siswa berminat yang datangnya dari dalam diri. Menurut Reber, faktor internal tersebut adalah "pemusatan perhatian, keingintahuan, motivasi, dan kebutuhan".

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah sesuatu yang membuat siswa berminat yang datangnya dari luar diri, seperti: dorongan dari orang tua, dorongan dari guru, rekan, tersedianya prasarana dan sarana atau fasilitas, dan keadaan lingkungan.

Faktor-faktor yang menimbulkan minat pada diri seseorang terhadap sesuatu dapat digolongkan sebagai berikut:

1) Faktor kebutuhan dari dalam

Kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.

2) Faktor motif sosial

Timbulnya minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif sosial yaitu kebutuhan untuk mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan dimana ia berada.

---

<sup>33</sup> Falihul Mubin, "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Wirausaha Mahasiswa" *Skripsi* (UIN Sunan Ampel 2014), 16.

### 3) Faktor emosional

Faktor yang merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap suatu kegiatan atau objek tertentu.<sup>34</sup>

Crow & Crow, menyatakan bahwa seseorang yang mempunyai minat terhadap sesuatu, maka akan menampilkan suatu perhatian, perasaan senang dan sikap positif terhadap sesuatu hal tersebut (kemauan).<sup>35</sup> Ada tiga aspek minat pada diri seseorang, yaitu:

- 1) Dorongan dari dalam untuk memenuhi kebutuhan diri sebagai sumber penggerak untuk melakukan sesuatu.
- 2) Kebutuhan untuk berhubungan dengan lingkungan sosialnya yang akan menentukan posisi individu dalam lingkungannya.
- 3) Perasaan individu terhadap suatu pekerjaan yang dilakukannya.<sup>36</sup>

Menurut Sutarno ada beberapa hal yang mempengaruhi minat kunjung, yaitu :

- 1) Rasa ingin tahu yang tinggi

<sup>34</sup> Falihul Mubin, "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Wirausaha Mahasiswa"... , 17.

<sup>35</sup> Bellinda Sofia Nuraeni , "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Ulang Wisatawan Museum Ranggawarsita Semarang", *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 23 No. 1 (2014), 4.

<sup>36</sup> Yuwono, Susatyo, dan Partini, "Pengaruh Pelatihan Kewirausahaan Terhadap Tumbuhnya Minat Berwirausaha", *Jurnal Penelitian Humaniora*, Vol. 9 No. 2. (Univeritas Muhammadiyah Surakarta, 2008), 43.

Seseorang yang berminat terhadap sesuatu karena tertarik dan ingin tahu. Keinginan pada dasarnya sudah ada pada setiap orang sejak kecil dan terus berkembang. Seseorang akan tertarik tentang sesuatu apabila sesuatu itu berguna dan menyenangkan sehingga termotivasi untuk mengetahui lebih dalam dengan serius. Oleh karena itu, perpustakaan perlu melakukan inovasi untuk menciptakan perpustakaan yang menarik.

## 2) Keadaan lingkungan yang memadai

Lingkungan yang baik memiliki andil dalam penyelenggaraan perpustakaan. Lingkungan tersebut mencakup lokasi yang strategis, mudah dikenal dan dijangkau masyarakat, bebas banjir, bersih, tenang, dan terdapat akses kendaraan. Pemeliharaan gedung merupakan bagian yang penting dan perlu mendapat perhatian. Gedung yang terpelihara dengan baik dan tampak rapi dan bersih menyebabkan pengunjung betah berada di perpustakaan. Untuk membuat lingkungan tampak indah dan asri juga perlu memperhatikan lingkungan penunjang di sekitar perpustakaan seperti pemeliharaan taman. Manfaat penataan ruang perpustakaan dapat mempermudah siswa, guru dan pengunjung lainnya dalam memperoleh bahan pustaka yang diinginkan.

### 3) Minat kunjung Perpustakaan sebagai kebutuhan

Koleksi perpustakaan yang diminati oleh seseorang akan memiliki manfaat, nilai yang sesuai dengan apa yang diinginkan pemustaka. Nilai dan manfaat tersebut dapat menambah pengetahuan, memberikan hiburan, kepuasan bahkan menimbulkan rasa bangga pada diri seseorang. Selain itu, akan menghasilkan perubahan pada kemampuan, sikap maupun keterampilan. Manusia yang tekun belajar dan mengunjungi perpustakaan diharapkan dapat menjadi manusia yang menguasai informasi, pengetahuan, wawasan, berperilaku arif dan bijaksana.<sup>37</sup>

#### c. 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.

<sup>37</sup> Bayu Widya Hastoro dan Sri Rumani, "Pengaruh Ketersediaan Koleksi Buku Fiksi Terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan SMK Muhammadiyah Gamping Yogyakarta" *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Volume XII Nomor 1 (2016), 33.

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 yang ada untuk menyelesaikan tugas akademiknya ataupun tugas kantornya. Kegiatan semacam ini dinamakan *reading for work*.<sup>38</sup>

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa**

Pada prinsipnya semua kegiatan layanan yang dilakukan perpustakaan ditujukan untuk peggunganya. Oleh karena itu dikatakan bahwa pelayanan merupakan ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna.<sup>39</sup> Pelayanan yang berkualitas yang ditujukan kepada pengguna, merupakan suatu bentuk usaha untuk memperoleh penilaian atau persepsi yang memuaskan dari pengguna, sehingga pengguna dapat menumbuhkan minatnya untuk berkunjung kembali ke perpustakaan.

---

<sup>38</sup> H. Agus Darmono. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah: Konsep Dasar dan Aplikasinya* (Jakarta : Kencana, 2001) 183.

<sup>39</sup> Abdul Rahman Saleh, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta, Universitas Terbuka, 1995), 90.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).<sup>40</sup> Dengan demikian, melalui penilaian konsumen tersebut akan mempengaruhi minat berkunjung seseorang. Karena minat kunjung seseorang akan muncul ketika terdapat 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.

Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan dalam baik buruknya citra perpustakaan karena secara langsung berhubungan dengan pengguna.<sup>41</sup> Pelayanan perpustakaan yang diberikan haruslah dapat meminimalisir ketidaknyamanan pengguna dalam pemanfaatan perpustakaan. Perpustakaan memberikan berbagai jenis layanan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dan memberikan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia agar dapat dimanfaatkan pengguna secara efektif dan efisien.

---

<sup>40</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+* (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015), 4.

<sup>41</sup> Rifka Husrotus Saadah, "Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya", *Skripsi* (UIN Sunan Ampel, 2018), 3.

Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Ketika pengguna telah berpersepsi baik dan merasakan kepuasan maka akan tumbuh minat pengguna perpustakaan untuk berkunjung kembali. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap suatu pelayanan.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> M. Tony Nawawi dan Ida Puspitowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan sebagai Prediktor terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara di Jakarta" *Jurnal Ekonomi*, Vol. XX, No. 02 (Juli, 2015), 322.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal. Jenis penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antar dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.<sup>2</sup>

Kemudian dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian *survey*. Metode penelitian *survey* adalah penelitian dengan tidak melakukan perubahan (tidak ada perlakuan khusus) terhadap variabel-variabel yang diteliti.<sup>3</sup> Metode *survey* yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu dengan mengedarkan kuesioner atau angket sebagai instrumen penelitian.<sup>4</sup> Untuk itu, pada penelitian ini peneliti berusaha untuk menemukan adakah pengaruh kualitas

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D...*, 8.

<sup>2</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 7

<sup>3</sup> Sofyan, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS...*, 4.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 6.



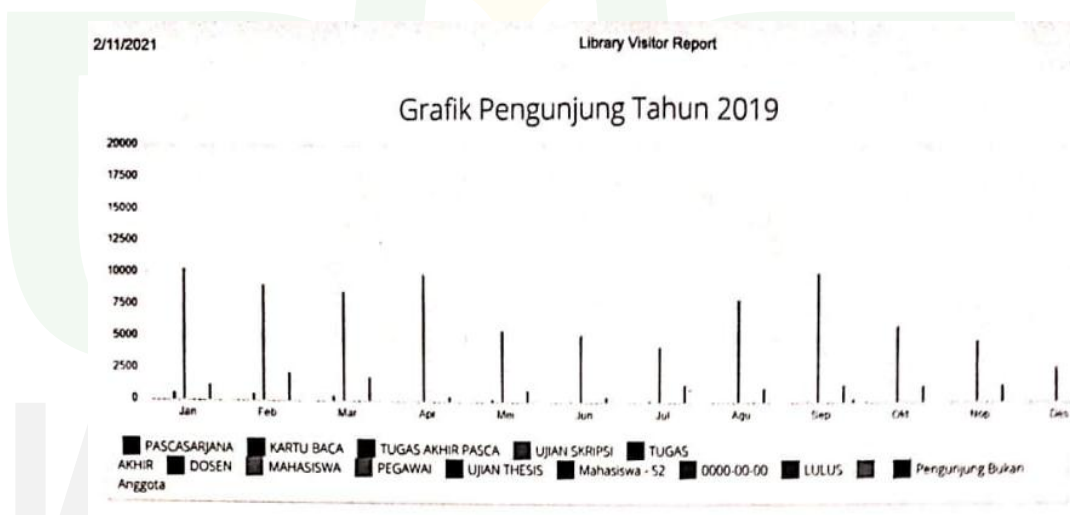
pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember tahun kunjungan 2019.

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>5</sup> Jadi populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian.

**Gambar 3.1**  
**Grafik Pengunjung Perpustakaan IAIN Jember Tahun 2019**



<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D...*, 80.

**Tabel 3.3**  
**Data Pengunjung Perpustakaan IAIN Jember Tahun 2019**

TIPE KEANGGOTAAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES
PASCASARJANA	27	112	88	14	29	23	25	26	40	155	99	63
KARTU BACA	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
TUGAS AKHIR PASCA	3	14	4	1	1	0	3	1	1	1	4	3
UJIAN SKRIPSI	26	40	20	1	13	10	0	2	14	4	7	2
TUGAS AKHIR	532	607	454	120	262	157	176	133	146	118	133	130
DOSEN	12	12	3	7	6	6	13	25	19	15	11	11
MAHASISWA	10309	9123	8583	9965	5637	5259	4380	8024	10133	6005	4873	2901
PEGAWAI	9	9	8	1	10	2	2	2	6	6	0	0
UJIAN THESIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mahasiswa - S2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0000-00-00	1	3	5	1	0	1	2	4	3	2	0	0
LULUS	1291	2270	1943	472	975	479	1426	1153	1405	1341	1412	1049
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengunjung Bukan Anggota	1	3	5	1	17	22	63	59	296	79	109	31
TOTAL KUNJUNGAN/BULAN	12311	12193	11114	10583	6950	5959	6091	9429	12053	7726	6648	4190

opac.iain-jember.ac.id/admin/index.php

1/1

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengunjung perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember pada bulan aktif atau jadwal perpustakaan buka. Dari hasil observasi, grafik pengunjung mahasiswa tertinggi pada tahun 2019 yakni pada bulan Januari dengan total pengunjung yaitu sebanyak 10.309 mahasiswa pengunjung perpustakaan IAIN Jember.

Penelitian ini menggunakan responden pada tahun 2019 karena grafik kunjungan yang tinggi dan juga karena pada tahun

2020 perpustakaan tutup berkala, dikarenakan adanya pandemi Covid-19, sehingga grafik pengunjung perpustakaan mengalami penurunan.

## 2. Sampel

Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan pengambilan sampel *secara random sampling* (sampel acak) dan dianggap telah mewakili populasi yang ada (representasi).<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini sampel adalah orang yang pernah mengunjungi perpustakaan. Untuk penarikan jumlah sampel penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Dalam pengambilan sampel ini digunakan taraf kesalahan sebesar 5% dengan rumus yang digunakan sebagai berikut:

Rumus Slovin :

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

<sup>6</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 30.

(Menurut Isaac dan Michael, untuk tingkat kesalahan yaitu antara lain, 1%, 5%, 10%).<sup>7</sup>

Dari rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah berdasarkan jumlah populasi yang menjadi responden penelitian. Populasi yang dituju adalah mahasiswa yang pernah berkunjung ke perpustakaan IAIN Jember, adapun jumlah populasi adalah 10.309 orang. Dari jumlah tersebut maka jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{10309}{1 + (10309 \times (5\%)^2)}$$

$$n = \frac{10309}{1 + (10309 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{10309}{1 + 25,7725}$$

$$n = \frac{10309}{26,7725}$$

$$n = 385$$

Jadi berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin diatas, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 385 mahasiswa pengunjung perpustakaan. Karena populasi yang diambil adalah pengunjung perpustakaan pada tahun 2019, maka sampel yang digunakan yakni mahasiswa pengunjung perpustakaan angkatan 2018, 2017, 2016, dan 2015.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2019), 69.

## C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur sistematis dan standart untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh instrumen yang layak, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

#### a. Angket (kuesioner)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>8</sup> 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. Sedangkan kuesioner terbuka berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden yang memberikan keleluasaan kepada responden untuk memberikan pendapat sesuai dengan keinginan mereka.<sup>9</sup>

Angket yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan sistem tertutup yang berisi segala pernyataan untuk dijawab

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 142.

<sup>9</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 21.

pada komponen-komponen yang dikehendaki sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya.

Angket dalam penelitian ini digunakan sebagai instrumen utama, guna mendapatkan data tentang pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember tahun kunjungan 2019.

#### b. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk mencari data-data yang telah didokumentasikan oleh lembaga. 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:

- 1) Profil perpustakaan IAIN Jember
- 2) Data karyawan atau pegawai perpustakaan IAIN Jember
- 3) Data kunjungan di perpustakaan IAIN Jember.

#### 2. Instrumen Pengumpulan Data

Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan daftar isian angket. Angket ini digunakan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden berkaitan dengan pengaruh

kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember tahun kunjungan 2019.

Bentuk skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur dalam menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan.<sup>10</sup> Kata-kata yang digunakan dalam skala Likert dalam penelitian ini adalah: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut harus diberi skor. Penggunaan angket bentuk skala *likert* tersebut dengan kisaran skala 1 – 5 yang dibuat dalam bentuk *checklist* dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Respon Jawaban Angket**

Kategori Respon	Skala Penilaian
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D...*, 93.

Dalam penelitian ini angket memuat kisi-kisi dari indikator kualitas pelayanan perpustakaan dan minat kunjung mahasiswa. Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan adaptasi dari skripsi Dian Rizky Astuti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta” pada tahun 2016, untuk variabel kualitas pelayanan perpustakaan. Sedangkan untuk variabel minat kunjung mahasiswa adaptasi dari skripsi Ahmad faiq dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdatul Ulama Jepara”, pada tahun 2019.

Adapun kisi-kisi instrumen yang akan digunakan yaitu:

1. Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan

**Tabel 3.5**  
**Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

No	Dimensi	Indikator	No. Butir Soal		Jumlah Item
			Positif	Negatif	
1	2	3	4	5	6
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan	1	-	1
		Pengaturan dan kebersihan perpustakaan sudah baik	2,3,4	-	3
		Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik	5,6,7,8	-	4
		Petugas Perpustakaan berpenampilan baik dan rapi	-	9	1
		Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan	10	-	1



1	2	3	4	5	6
2.	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	Perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	11,12	-	2
		Kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa.	13,14	-	2
		Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal.	15	-	1
		Perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada	16	-	1
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap.	17,21	-	2
		Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa.	18	-	1
		Petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu.	19	-	1
		Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik	20	-	1
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	22	-	1
		Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna	23,24,25	-	3
		Petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban	26	-	1
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	Petugas perpustakaan memberikan kemudahan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan.	27	-	1
		Petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	28	-	1
		Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa.	29	-	1
		Adil dalam memberikan pelayanan	-	30	1

## 2. Kisi-kisi Instrumen Variabel Minat Kunjung Mahasiswa

**Tabel 3.6**  
**Kisi-kisi Instrumen Variabel Minat Kunjung Mahasiswa**

No	Dimensi	Indikator	No. Butir Soal		Jumlah Item
			Positif	Negatif	
1	2	3	4	5	6
1.	Perhatian	Besar perhatian berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri.	1	-	1
		Besar perhatian mencapai cita-cita mendorong ke perpustakaan untuk belajar.	2	-	1
		Perhatian untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri.	3	-	1
2.	Kesenangan	Senang karena koleksi lengkap.	4	-	1
		Senang karena fasilitas memadai.	5	-	1
		Senang karena petugas perpustakaan melayani dengan baik.	6	-	1
		Senang karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman.	7	-	1
		Adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan.	8	-	1
		Senang dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru.	9	-	1
		Karena lingkungan yang tenang atau kondusif.	-	10	1
		Dapat menyelesaikan tugas lebih mudah dengan memanfaatkan fasilitas.	11	-	1
		Senang berkunjung karena dapat meminjam buku.	12	-	1
		Ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas.	13	-	1
3.	Kemauan	Mempunyai kemauan dari diri sendiri untuk berkunjung ke perpustakaan.	14	-	1
		Kemauan berkunjung ke perpustakaan atas dasar dorongan orang lain.	15	-	1

Untuk menghasilkan data yang benar dan mengetahui apakah instrumen tersebut memenuhi syarat instrumen yang baik maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistic 22*.

a. Uji validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Tinggi rendahnya validitas suatu instrumen sangat bergantung pada koefisien korelasinya. Cara mencari koefisien validitas dapat digunakan rumus korelasi *product moment*.<sup>11</sup>

$$r = \frac{n (\Sigma XY) - (\Sigma X \cdot \Sigma Y)}{\sqrt{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2 [n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

Keterangan :

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

N : Jumlah responden

X : Skor item

Y : Skor total

Namun dalam penelitian ini, penentuan valid atau tidak sebuah kuesioner yakni melalui bantuan aplikasi SPSS *For Windows 22* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Input tabulasi data dari *Microsoft Exel*
- 2) Klik *analyze* – klik *correlate* – klik *bivariate*
- 3) Masukkan seluruh item variabel X ke *variabels*

<sup>11</sup> Indah Wahyuni, *Statistik Pendidikan* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 78-79.

4) *Check list pearson – two tailed – flag*

5) Klik ok

Dalam pengujian ini digunakan 385 responden selain sampel yaitu yang di ambil 78 dari 5 fakultas. Pengambilan keputusan untuk menyatakan valid atau tidak valid didasarkan pada  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%. Apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5%, maka item pernyataan tersebut dikatakan valid. Namun, jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka item pernyataan tidak valid.

Adapun hasil uji validitas instrumen angket dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3.7**  
**Validitas Angket Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	2	3	4
1	0,598	0,227	Valid
2	0,527	0,227	Valid
3	0,663	0,227	Valid
4	0,630	0,227	Valid
5	0,351	0,227	Valid
6	0,580	0,227	Valid
7	0,641	0,227	Valid
8	0,370	0,227	Valid
9	-0,169	0,227	Tidak Valid
10	0,707	0,227	Valid
11	0,673	0,227	Valid
12	0,676	0,227	Valid
13	0,745	0,227	Valid

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
14	0,771	0,227	Valid
15	0,777	0,227	Valid
16	0,664	0,227	Valid
17	0,721	0,227	Valid
18	0,708	0,227	Valid
19	0,697	0,227	Valid
20	0,800	0,227	Valid
21	0,756	0,227	Valid
22	0,762	0,227	Valid
23	0,592	0,227	Valid
24	0,767	0,227	Valid
25	0,840	0,227	Valid
26	0,669	0,227	Valid
27	0,684	0,227	Valid
28	0,550	0,227	Valid
29	0,802	0,227	Valid
30	-0,045	0,227	Tidak Valid

Hasil uji validitas angket kualitas layanan menunjukkan bahwa dari 30 item pernyataan terdapat 2 item yang gugur dan 28 item yang valid dengan r-tabel sebesar 0,227. Adapun rincian untuk setiap indikator sebagaimana tabel dibawah ini.

**Tabel 3.8**  
**Hasil Validitas Instrumen Angket Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

No	Dimensi	Indikator	Item Valid	
			P	N
1	2	3	4	5
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan	1	-
		Pengaturan dan kebersihan perpustakaan sudah baik	2,3,4	-
		Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik	5,6,7,8	-
		Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan	10	-
2.	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	Perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	11,12	-
		Kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa.	13,14	-
		Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal.	15	-
		Perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada	16	-
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap.	17,21	-
		Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa.	18	-
		Petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu.	19	-
		Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik	20	-
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang Ramah dan sopan	22	-
		Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna	23,24,25	-

1	2	3	4	5
		Petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban	26	-
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	Petugas perpustakaan memberikan kemudahan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan.	27	-
		Petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	28	-
		Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa.	29	-

Sedangkan untuk hasil uji validitas angket minat kunjung mahasiswa dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3.9**  
**Validitas Angket Minat Kunjung Mahasiswa**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,681	0,227	Valid
2	0,530	0,227	Valid
3	0,223	0,227	Tidak Valid
4	0,717	0,227	Valid
5	0,678	0,227	Valid
6	0,624	0,227	Valid
7	0,653	0,227	Valid
8	0,633	0,227	Valid
9	0,491	0,227	Valid
10	0,158	0,227	Tidak Valid
11	0,755	0,227	Valid
12	0,545	0,227	Valid
13	0,685	0,227	Valid
14	0,572	0,227	Valid
15	0,202	0,227	Tidak Valid

Hasil uji validitas angket minat kunjung mahasiswa menunjukkan bahwa dari 15 item pernyataan terdapat 3 item yang gugur dan 12 item yang valid dengan r-tabel sebesar 0,227. Adapun rincian untuk setiap indikator sebagaimana tabel dibawah ini.

**Tabel 3.10**  
**Hasil Validitas Instrumen Angket Minat Kunjung Mahasiswa**

No	Dimensi	Indikator	Item Valid	
			P	N
1	2	3	4	5
1.	Perhatian	Besar perhatian berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri.	1	-
		Besar perhatian mencapai cita-cita mendorong ke perpustakaan untuk belajar.	2	-
2.	Kesenangan	Senang karena koleksi lengkap.	4	-
		Senang karena fasilitas memadai.	5	-
		Senang karena petugas perpustakaan melayani dengan baik.	6	-
		Senang karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman.	7	-
		Adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan.	8	-
		Senang dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru.	9	-
		Dapat menyelesaikan tugas lebih mudah dengan memanfaatkan fasilitas.	11	-
		Senang berkunjung karena dapat meminjam buku.	12	-
		Ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas.	13	-



1	2	3	4	5
3.	Kemauan	Mempunyai kemauan dari diri sendiri untuk berkunjung ke perpustakaan.	14	-

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama pula. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

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

$r_{11}$  : Koefisien Reabilitas Instrumen

$K$  : Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  : Jumlah varian butir

$\sigma_t^2$  : Varian total.<sup>12</sup>

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS versi 22 *for windows* dengan langkah-langkah sebagai berikut.

- 1) Input tabulasi data dari *Microsoft excel*
- 2) Klik *analyze* – klik *scale* – klik *reliability analysis*
- 3) Pindahkan seluruh item ke kotak *item*, kecuali total
- 4) Klik ok

<sup>12</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 57-58.

Kemudian hasil reliabilitas akan dibandingkan dengan kriteria koefisien atau tingkat keandalan *Cronbach's alpha* untuk mengetahui tingkat reliabilitas kuesioner. Kriteria koefisien *Cronbach's alpha* seperti pada tabel dibawah ini.<sup>13</sup>

**Tabel 3.11**  
**Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha**

Nilai Cronbach's Alpha	Tingkat Keandalan
0,00 – 0,199	Kurang Andal
0,20 – 0,399	Agak Andal
0,40 – 0,599	Cukup Andal
0,60 – 0,799	Andal
0,80 – 1,00	Sangat Andal

Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap angket kualitas pelayanan perpustakaan dan minat kunjung mahasiswa. Dari hasil perhitungan, nilai reliabilitas alpha cronbach's pada angket kualitas layanan sebesar 0,921 dengan kategori sangat andal. Untuk angket minat kunjung mahasiswa mempunyai nilai *alpha cronbach's* sebesar 0,788 dengan kategori andal. Berikut ini tabel hasil perhitungan dengan bantuan SPSS version 22 for windows.

**Tabel 3.12**  
**Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Layanan	0,921	30
Minat Kunjung	0,788	15

<sup>13</sup> Sugiyomo, *Metode Perhitungan Kuantitatif dan SPSS* (Bandung: Alfabeta, 2019), 83.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa instrumen angket kualitas pelayanan perpustakaan dan minat kunjung mahasiswa andal atau reliabel.

#### **D. Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan seluruh data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Terdapat dua macam teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif yaitu analisis data deskriptif dan analisis data inferensial.

##### **1. Analisis deskriptif**

Analisis data deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>14</sup>

Analisis ini digunakan sebagai gambaran responden tentang kualitas pelayanan perpustakaan dan minat kunjung mahasiswa (rumusan masalah nomor 1 dan 2). Analisis deskriptif pada penelitian ini menggunakan kelas interval, frekuensi, kategori, dan

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 147.

persentase. Ada lima kategori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah.

Rumus persentase yang digunakan ialah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$p$  = angka persentase

$f$  = Frekuensi

$n$  = Jumlah responden

- a. Angket kualitas pelayanan perpustakaan, jumlah awal yakni sebanyak 30 item pernyataan. Kemudian setelah dilakukan uji validitas angket, memperoleh hasil bahwa dari 30 item pernyataan, terdapat 2 item pernyataan yang gugur dan 28 item yang valid dan bisa digunakan untuk penelitian. Sehingga untuk skor tertinggi yang diperoleh adalah jumlah item dikalikan dengan skor tertinggi yaitu  $28 \times 5 = 140$ . Dan skor terendah  $28 \times 1 = 28$ .

**Tabel 3.13**  
**Tingkat Pencapaian Skor**  
**Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

No.	Tingkat Pencapaian Skor	Kategori
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.	118,4 – 140	Sangat Tinggi
2.	95,8 – 117,4	Tinggi
3.	73,2 – 94,8	Sedang

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
4.	50,6 – 72,2	Rendah
5.	28 – 49,6	Sangat Rendah

- b. Angket minat kunjung mahasiswa, jumlah awal yakni sebanyak 15 item pernyataan. Kemudian setelah dilakukan uji validitas angket, memperoleh hasil bahwa dari 15 item pernyataan, terdapat 3 item pernyataan yang gugur dan 12 item pernyataan yang valid dan bisa digunakan untuk penelitian. Sehingga untuk skor tertinggi yang diperoleh adalah jumlah item dikalikan dengan skor tertinggi yaitu  $12 \times 5 = 60$ . Dan skor terendah  $12 \times 1 = 12$ .

**Tabel 3.14**  
**Tingkat Pencapaian Skor**  
**Variabel Minat Kunjung Mahasiswa**

<b>No.</b>	<b>Tingkat Pencapaian Skor</b>	<b>Kategori</b>
1.	50,8 – 60	Sangat Tinggi
2.	41,1 – 49,8	Tinggi
3.	31,4 – 40,1	Sedang
4.	21,7 – 30,4	Rendah
5.	12 – 20,7	Sangat Rendah

## 2. Analisis inferensial

Analisis Inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk

populasi. Tujuan dari analisis inferensial dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah nomor 3.

Dalam penelitian ini, penyajian data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Regresi linier sederhana hanya digunakan untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*). Analisis regresi linier sederhana ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan perpustakaan terhadap variabel dependen (Y) yaitu minat kunjung mahasiswa.

Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

Rumusny:<sup>15</sup>

$$Y = a + b.X$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a dan b = Konstanta

Untuk menentukan nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{\Sigma Y - b \cdot \Sigma X}{n}$$

$$b = \frac{n \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

<sup>15</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dengan membandingkan penghitungan manual dengan SPSS* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), 284.

Langkah-langkah melakukan regresi linier sederhana sebagai berikut:

- 1) Membuat  $H_a$  dan  $H_0$  dalam bentuk kalimat.
- 2) Membuat  $H_a$  dan  $H_0$  dalam bentuk model statistik.
- 3) Membuat tabel penolong untuk menghitung angka statistik.
- 4) Merumuskan angka-angka statistik dari tabel penolong dengan

rumus:

$$a = \frac{\Sigma Y - b \cdot \Sigma X}{n}$$

$$b = \frac{n \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

- 5) Mencari jumlah kuadrat regresi ( $JK_{reg[a]}$ ) dengan rumus:

$$JK_{reg(a)} = \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$$

- 6) Mencari jumlah kuadrat regresi ( $JK_{reg a [b/a]}$ ) dengan rumus:

$$JK_{reg a \left(\frac{b}{a}\right)} = b \cdot \left\{ \sum XY = \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{n} \right\}$$

- 7) Membuat kuadrat residu ( $JK_{res}$ ) dengan rumus:

$$JK_{res} = \Sigma Y^2 - \left\{ JK_{reg a \left[\frac{b}{a}\right]} + JK_{reg[a]} \right\}$$

- 8) Mencari rata-rata jumlah kuadrat regresi ( $RJK_{reg [a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{reg(a)} = JK_{reg(a)}$$

- 9) Mencari rata-rata jumlah kuadrat regresi ( $RJK_{reg [b/a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{reg(b/a)} = JK_{reg(b/a)}$$

- 10) Mencari rata-rata kuadrat residu ( $RJK_{res}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{res} = \frac{JK_{res}}{n - 2}$$

- 11) Menguji signifikansi dengan rumus:

$$F_{hitung} = RJK_{reg(b/a)} / RJK_{res}$$

Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis dalam analisis regresi yaitu dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau yang sering disebut dengan uji t.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap minat kunjung (Y). Sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan (X) terhadap minat kunjung mahasiswa (Y).<sup>16</sup> Dalam perhitungannya, peneliti menggunakan bantuan program SPSS *for windows version 22*.

<sup>16</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dengan membandingkan penghitungan manual dengan SPSS*. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), 286.



## 1) Uji Prasyarat Analisis Data

### a) Uji Normalitas

Dalam analisis inferensial terdapat dua macam, yaitu statistik parametrik dan statistik non parametrik. Penggunaan uji statistik parametrik dan uji non parametrik didasari pada distribusi data yang digunakan sebagai salah satu asumsi dasar. Jika data berdistribusi normal maka statistik parametrik dapat digunakan, namun jika distribusi data tidak normal maka statistik non parametrik yang dapat digunakan.<sup>17</sup>

Pada penelitian ini peneliti menggunakan statistik parametris yang mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal.<sup>18</sup> Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu akan dilakukan pengujian normalitas data. Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah skor untuk tiap variabel berdistribusi normal atau tidak.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui ada tidaknya normalitas, dilakukan dengan mengamati penyebaran data pada sumbu diagonal pada suatu grafik dengan asa yang digunakan untuk mengambil keputusan

---

<sup>17</sup> Mitha Arvira Oktaviani dan Hari Basuki Notobroto, "Perbandingan Tingkat Konsistensi Normalitas Distribusi Metode Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors, Shapiro-Wilk, dan Skewness-Kurtosis" *Jurnal Biometrika dan Kependudukan*, Vol. 3, No. 2 (Universitas Airlangga, Desember 2014), 128.

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 152.

adalah (a) Jika data menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi mempunyai residual yang normal, (b) 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 *for windows version 22*.

b) Uji Kolinieritas

Kolinieritas adalah adanya suatu hubungan linear yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Uji kolinieritas digunakan untuk melihat apakah terjadi korelasi yang kuat antara variabel independen penelitian atau tidak. Cara pengujiannya yaitu dengan mengamati nilai *Varian Inflation Factor* (VIF). Pedoman keputusan berdasarkan nilai VIF yaitu jika nilai  $VIF > 2$  menandakan terjadinya korelasi antar variabel independen penelitian.<sup>19</sup>

Untuk mengujinya, peneliti menggunakan bantuan program SPSS *for windows versions 22*.

c) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dalam suatu pengamatan dimana semua gangguan mempunyai varians yang sama. Untuk mengetahui ada tidaknya

---

<sup>19</sup> Cornelius Trihendradi, *Kupas Tuntas Analisis Regresi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 14.

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>20</sup>

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 diuji dengan menggunakan Uji *Durbin Waston* (DW). Dengan kriteria nilai koefisien yang menunjukkan terjadi autokorelasi atau tidak, pada tabel dibawah ini.<sup>21</sup>

**Tabel 3.15**

**Kriteria Nilai Koefisien Uji Durbin Watson**

No.	Nilai Koefisien	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

<sup>20</sup> Cornelius Trihendradi, *Kupas Tuntas Analisis Regresi...*, 16.

<sup>21</sup> Cornelius Trihendradi, *Kupas Tuntas Analisis Regresi...*, 14.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah Perpustakaan IAIN Jember

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

Baru pada tahun 1996, Perpustakaan Fakultas Tarbiyah Jember IAIN Sunan Ampel memiliki gedung perpustakaan permanen seluas 720 m<sup>2</sup> yang terdiri dari 2 lantai. Kemudian, perpustakaan pindah lagi

ke gedung baru yang lebih presentatif pada bulan April 2012 dengan luas 1.300 m<sup>2</sup> yang terdiri dari 2 lantai.<sup>1</sup>

## 2. Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan IAIN Jember

### a. Visi

Menjadi pusat informasi, pembelajaran dan kajian keIslaman di wilayah Jember dan wilayah lain se-eks karesidenan Besuki.

### b. Misi

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

### c. Tujuan

Tujuan Perpustakaan IAIN Jember adalah mendukung keberhasilan semua aktivitas pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi meliputi Pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat.

## 3. Struktural Organisasi Perpustakaan IAIN Jember

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

Tata Usaha : Rizka R. Farahnaz

Bidang Layanan Teknis

a. Pengadaan dan pengembangan koleksi : Tutik Sulistyorini, S.IP

---

<sup>1</sup> <http://lib.iain-jember.ac.id/> (Diakses pada tanggal 21 Maret 2021)

- b. Pengolahan bahan pustaka : Wiwik Yuniati, S.Pd  
 c. Pelestarian bahan pustaka : Andika Fitri Kurniawan, S.Sos

#### Bidang Layanan Pemustaka

##### a. Layanan sirkulasi

- 1) Layanan pengembalian : Anhari Putra Laksana  
 2) Layanan Perpanjangan : Mufidatul Husna, S.Ag  
 3) Layanan Checker : Taufan Irawan, SE  
 Ahmad Juddin, S.Sos

b. Layana referensi : Ahmad Badrus Sholihin, MA

c. Islam nusantara corner : Ahmad Hanafi, M.Hum

d. Bank Indonesia (BI) Corner : Luluk Sulthoniyah, S,Ag

##### Layanan TI

a. Teknologi Informasi (TI) : Fiqru Mafar, M.IP

b. Teknologi Informasi (TI) : Bhakti Priawan, S.Sos

#### 4. Jam Layanan

**Tabel 4.1**  
**Jam Layanan Perpustakaan**

Hari	Jam Buka	Jam Tutup	Istirahat
Senin – Kamis	08.00	15.30	11.30 - 13.00
Jum'at	08.00	15.30	11.00 - 13.00
Sabtu	08.00	13.00	

## B. Penyajian Data

Pada bagian ini akan disajikan data-data demografis responden berdasarkan jenis kelamin, fakultas dan tahun masuk kuliah/ angkatan.

## 1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan faktor genetik yang dimiliki manusia sejak lahir. Jenis kelamin dapat mempengaruhi sikap maupun tingkah laku manusia. Adapun jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	140	36%
2	Perempuan	245	64%
	Total	<b>385</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 140 mahasiswa berjenis kelamin laki-laki sebesar 36%, sedangkan mahasiswa dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 245 mahasiswa sebesar 64%.

Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki.

## 2. Angkatan

Angkatan merupakan anggota suatu grup, sekolah, atau suatu instansi yang ditentukan angkatan ke berapa dengan cara menghitung tahun tahun bergabung dengan instansi tersebut. Adapun jumlah responden berdasarkan angkatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan**

No	Angkatan Tahun	Frekuensi	Persentase
1	2015	34	9%
2	2016	68	18%
3	2017	208	54%
4	2018	75	19%
<b>Total</b>		<b>385</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 34 mahasiswa angkatan tahun 2015 sebesar 9%, mahasiswa angkatan tahun 2016 sebanyak 68 mahasiswa sebesar 18%, mahasiswa angkatan tahun 2017 sebanyak 208 mahasiswa sebesar 54%, dan mahasiswa angkatan tahun 2018 sebanyak 75 mahasiswa sebesar 19%. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini jumlah responden angkatan 2017 adalah tertinggi dibandingkan dengan angkatan lain.

### 3. Fakultas

Fakultas adalah sebuah divisi dalam sebuah universitas atau perguruan tinggi yang terdiri dari suatu area subyek, atau sejumlah bidang studi yetkait. Sebuah fakultas dibagi menurut ilmu yang diajarkan pada bagian universitas atau perguruan tinggi. Adapun jumlah responden berdasarkan fakultas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.4**  
**Jumlah Responden berdasarkan Fakultas**

No	Fakultas	Frekuensi	Persentase
1	2	3	4
1	Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)	189	49%
2	Fakultas Syariah	48	12%
3	Fakultas Dakwah	26	7%



1	2	3	4
4	Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBI)	83	22%
5	Fakultas Ushuludin, Adab dan Humaniora (FUAH)	39	10%
TOTAL		385	100%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 180 mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) sebesar 49%, mahasiswa Fakultas Syariah sebanyak 48 mahasiswa sebesar 12%, mahasiswa Fakultas Dakwah sebanyak 26 mahasiswa sebesar 7%, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBI) sebanyak 83 mahasiswa sebesar 22%, dan mahasiswa Fakultas Ushuludin, Adab dan Humaniora (FUAH) sebanyak 39 mahasiswa sebesar 10%. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini jumlah responden Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) paling tinggi dibandingkan dengan fakultas lain.

### C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

#### 1. Analisis Deskriptif

Gambaran umum tentang hasil data yang telah diperoleh meliputi kategori dan frekuensi data dari masing-masing instrumen dengan uraian sebagai berikut:

##### a. Data Hasil Angket Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Adapun data hasil angket kualitas pelayanan Perpustakaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Presentase Angket**  
**Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Tinggi	67	17%
Tinggi	305	79%
Sedang	10	3%
Rendah	3	1%
Sangat Rendah	0	0%

Dari tabel diatas, mahasiswa memberi penilaian terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sangat tinggi sebanyak 67 mahasiswa dengan persentase 17%, kualitas pelayanan perpustakaan tinggi sebanyak 305 mahasiswa dengan persentase 79%, kualitas pelayanan perpustakaan sedang sebanyak 10 mahasiswa dengan persentase 3%, kualitas pelayanan perpustakaan rendah sebanyak 3 mahasiswa dengan persentase 1% dan tidak terdapat mahasiswa memberikan penilaian kualitas pelayanan perpustakaan sangat rendah dengan persentase 0%.

Data hasil kualitas pelayanan perpustakaan didapat dari hasil angket yang diberikan dengan 28 item pernyataan. Adapun data hasil angket pada setiap indikator kualitas pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Persentase Indikator**  
**Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

No	Dimensi	Indikator	Skor				
			1	2	3	4	5
			%	%	%	%	%
1	2	3	4				
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan	0	4	44	43	8
		Pengaturan dan kebersihan perpustakaan sudah baik	0	0	11	64	25
		Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik	1	6	15	57	20
		Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan	0	0	36	51	13
2.	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	Perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	0	2	16	70	12
		Kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa.	1	1	14	76	9
		Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal.	1	0	21	68	10
		Perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada	0	3	4	78	14
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap.	0	0	10	78	12
		Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa.	0	0	19	73	8
		Petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu.	0	2	23	65	9
		Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik	0	1	21	67	12
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	1	0	24	58	17
		Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna	0	1	13	71	15
		Petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban	0	1	5	81	14

1	2	3	4				
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	Petugas perpustakaan memberikan kemudahan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan.	0	1	49	44	6
		Petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	0	0	22	68	10
		Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa.	0	1	20	70	10

Dari tabel tersebut diperoleh hasil persentase jawaban angket pada setiap indikator variabel kualitas pelayanan perpustakaan, yakni:

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Yang dimaksud adalah semua bukti langsung dari penampilan fisik, sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan di ruang pelayanan perpustakaan IAIN Jember. dimensi *Tangibles* ini dapat di ukur berdasarkan beberapa indikator dibawah ini:

- 1) Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 8% responden menyatakan sangat setuju bahwa koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhan pengguna, 43% responden menyatakan setuju, 44% responden menyatakan sedang, 4% responden menyatakan tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menyatakan bahwa koleksi yang dimiliki

perpustakaan telah terpenuhi akan tetapi tidak secara menyeluruh karena tanggapan tertinggi responden masih berada pada kategori sedang, sehingga masih ada beberapa koleksi yang belum memenuhi kebutuhan penggunanya.

- 2) Pengaturan dan kebersihan perpustakaan sudah baik, untuk kenyamanan pengguna selama berada di perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 25% responden menyatakan sangat setuju, 64% menyatakan setuju terhadap pengaturan dan kebersihan perpustakaan sudah baik, 11% responden menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengaturan dan kebersihan perpustakaan sudah baik dengan tanggapan tertinggi yakni pada kategori setuju.
- 3) Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 20% responden menyatakan sangat setuju bahwa sarana dan prasarana yang telah ada di perpustakaan sudah baik, 57% responden menyatakan setuju, 15% responden menyatakan sedang, 6% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah

lengkap dan baik dengan tanggapan tertinggi yakni pada kategori setuju.

- 4) Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 13% responden menyatakan sangat setuju bahwa informasi baik buku atau literature lainnya mudah ditemukan di ruang perpustakaan, 51% responden menyatakan setuju, 36% menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa informasi baik buku maupun literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan dengan tanggapan tertinggi yakni pada kategori setuju.

b. *Realibility* (Kehandalan)

Dimensi *realibility* (kehandalan) ini dapat diukur berdasarkan beberapa indikator dibawah ini:

- 1) Perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 12% responden menyatakan sangat setuju bahwa perpustakaan telah memenuhi kebutuhan para pengunjung khususnya mahasiswa, 70% responden menyatakan setuju, 16% responden menyatakan sedang, 2% responden menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang

menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah memenuhi kebutuhan para pengguna khususnya mahasiswa.

2) Kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 9% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas siap dan sigap dalam melayani pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa, 76% responden menyatakan setuju, 14% menyatakan sedang, 1% responden menyatakan tidak setuju dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan siap dan sigap dalam melayani pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa.

3) Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 10% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal, 68% responden menyatakan setuju, 21% responden menyatakan sedang, 0% menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan melayani pengunjung perpustakaan khususnya mahasiswa dengan baik dan maksimal.

4) Perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 14% responden menyatakan sangat setuju bahwa perpustakaan telah melayani sesuai dengan prosedur yang telah ada, 78% responden menyatakan setuju, 4% responden menyatakan sedang, 3% resonden menyatakan tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang telah ada.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) ini dapat di ukur berdasarkan beberapa indikator dibawah ini:

1) petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 12% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan melayani pengunjung dengan cepat dan juga tanggap, 78% responden menyatakan setuju, 10% responden menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini meunjukkan bahwa petugas perpustakaan melayani pengguna perpustakaan



khususnya mahasiswa dengan cepat dan tanggap, dengan tanggapan tertinggi yakni pada kategori setuju.

2) Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 8% responden menyatakan sangat setuju bahwa respon petugas cepat menangani keluhan, 73% responden menyatakan setuju, 19% responden menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas cepat dalam merespon keluhan dari pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa.

3) Petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 9% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan menanggapi keinginan pengunjung dengan tepat waktu, 65% responden menyatakan setuju, 23% responden menyatakan sedang, 2% responden menyatakan tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan dari pengunjung khususnya mahasiswa dengan tepat waktu, yakni dengan perolehan tanggapan tertinggi pada kategori setuju.

4) Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 12% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik, 67% responden menyatakan setuju, 21% responden menyatakan sedang, 1% responden menyatakan tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan telah melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna perpustakaan, dengan tanggapan tertinggi yakni pada kategori setuju.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) ini dapat di ukur berdasarkan beberapa indikator dibawah ini:

1) Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 17% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan melayani dengan ramah dan sopan, 58% responden menyatakan setuju, 24% responden menyatakan sedang, 0% menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada

pengguna perpustakaan, dengan tanggapan tertinggi yakni pada kategori setuju.

2) Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 15% responden yang menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan memiliki pengetahuan menjawab pertanyaan setiap pengguna perpustakaan, 71% responden menyatakan setuju, 13% responden menyatakan sedang, 1% responden menyatakan tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna perpustakaan.

3) Petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 14% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan juga ketertiban selama berada di dalam perpustakaan, 81% responden menyatakan setuju, 5% responden menyatakan sedang, 1% responden menyatakan tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas

perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban kepada pengguna selama berada di dalam area perpustakaan.

e. *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (empati) ini dapat di ukur berdasarkan beberapa indikator dibawah ini:

- 1) Petugas perpustakaan memberikan kemudahan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 6% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan memberikan kemudahan dalam pencarian atau menemukan koleksi yang dibutuhkan, 44% responden menyatakan setuju, 49% responden menyatakan sedang, 1% responden menyatakan tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan sudah memberi kemudahan dalam menemukan koleksi, namun tidak secara menyeluruh karena tanggapan tertinggi responden masih berada pada kategori sedang, sehingga masih terdapat beberapa pengunjung yang belum terpenuhi kebutuhannya dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan secara mudah.
- 2) Petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 10% responden yang menyatakan sangat

setujubahwa petugas perpustakaan telah memenuhi kebutuhan para pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa, 58% responden menyatakan setuju, 22% responden menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan telah memenuhi kebutuhan para pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa.

- 3) Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 10% responden yang menyatakan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan peduli terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan, 70% responden menyatakan setuju, 20% responden menyatakan sedang, 1% reponden menyatakan tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan peduli tergadap kebutuhan pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa.

**b. Data Hasil Angket Minat Kunjung Mahasiswa**

Adapun data hasil angket minat kunjung mahasiswa dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Presentase Angket Minat Kunjung Mahasiswa**

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Tinggi	233	61%
Tinggi	145	38%
Sedang	6	2%
Rendah	1	0%
Sangat Rendah	0	0%

Dari tabel diatas, didapat mahasiswa dengan minat kunjung sangat tinggi sebanyak 233 mahasiswa dengan persentase 61%, minat kunjung tinggi sebanyak 145 mahasiswa dengan persentase 38%, minat kunjung sedang sebanyak 6 mahasiswa dengan persentase 2%, minat kunjung rendah sebanyak 1 mahasiswa dengan persentase 0% dan tidak terdapat mahasiswa dengan minat kunjung sangat rendah dengan persentase 0%.

Data hasil minat kunjung mahasiswa didapat dari hasil angket yang diberikan dengan 12 item pernyataan. Didapatkan hasil minat kunjung. Adapun data hasil angket minat kunjung mahasiswa pada setiap indikator dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Persentase Indikator**  
**Variabel Minat Kunjung Mahasiswa**

No	Dimensi	Indikator	Skor				
			1	2	3	4	5
			%	%	%	%	%
1	2	3	4				
1.	Perhatian	Besar perhatian berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri.	0	0	7	52	41

1	2	3	4				
		Besar perhatian mencapai cita-cita mendorong ke perpustakaan untuk belajar.	0	0	7	60	33
2.	Kesenangan	Senang karena koleksi lengkap.	0	0	32	34	34
		Senang karena fasilitas memadai.	0	0	16	44	39
		Senang karena petugas perpustakaan melayani dengan baik.	0	1	12	45	42
		Senang karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman.	0	0	12	40	48
		Adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan.	1	2	19	28	50
		Senang dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru.	0	0	5	47	48
		Dapat menyelesaikan tugas lebih mudah dengan memanfaatkan fasilitas.	0	0	6	44	50
		Senang berkunjung karena dapat meminjam buku.	0	0	2	44	54
		Ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas.	1	1	12	36	50
3.	Kemauan	Mempunyai kemauan dari diri sendiri untuk berkunjung ke perpustakaan.	0	0	11	40	49

Dari tabel tersebut diperoleh hasil persentase jawaban angket pada setiap indikator variabel minat kunjung, yakni:

a. Perhatian

Dimensi perhatian ini dapat di ukur berdasarkan beberapa indikator dibawah ini:

- 1) Besar perhatian berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 41% responden menyatakan sangat setuju bahwa memiliki perhatian besar

berkunjung ke perpustakaan untuk meningkatkan kualitas diri, 52% responden menyatakan setuju, 7% menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan memiliki perhatian besar untuk meningkatkan kualitas dirinya dengan berkunjung ke perpustakaan.

2) Besar perhatian mencapai cita-cita mendorong ke perpustakaan untuk belajar. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 33% responden menyatakan sangat setuju bahwa memiliki perhatian besar dalam mencapai cita-cita dengan berkunjung ke perpustakaan untuk belajar, 60% responden menyatakan setuju, 7% menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan memiliki perhatian besar dalam mencapai cita-cita dengan berkunjung ke perpustakaan untuk belajar, dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori setuju.

#### b. Kesenangan

Dimensi kesenangan ini dapat diukur berdasarkan beberapa indikator dibawah ini:



1) Senang karena koleksi lengkap. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 34% responden menyatakan sangat setuju bahwa senang berkunjung ke perpustakaan karena koleksi yang lengkap, 34% responden menyatakan setuju, 32% menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan senang karena koleksi yang dimiliki perpustakaan lengkap, dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori sangat setuju dan setuju.

2) Senang karena fasilitas memadai. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 39% responden menyatakan sangat setuju bahwa senang berkunjung ke perpustakaan karena fasilitas yang memadai, 44% responden menyatakan setuju, 16% menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan senang karena fasilitas yang terdapat di perpustakaan memadai, dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori setuju.

3) Senang karena petugas perpustakaan melayani dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 42% responden menyatakan sangat setuju bahwa

senang berkunjung ke perpustakaan karena petugas perpustakaan melayani dengan baik, 45% responden menyatakan setuju, 12% menyatakan sedang, 1% responden yang menyatakan tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan senang karena petugas perpustakaan melayani dengan baik, dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori setuju.

4) Senang karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 48% responden menyatakan sangat setuju bahwa senang berkunjung ke perpustakaan karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman, 40% responden menyatakan setuju, 12% menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan senang karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman, dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori sangat setuju.

5) Adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 50% responden menyatakan sangat setuju bahwa

berkunjung ke perpustakaan karena terdapat akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan, 28% responden menyatakan setuju, 19% menyatakan sedang, 2% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan berminat untuk berkunjung ke perpustakaan karena adanya akses internet cepat yang dapat disambungkan dengan ponsel untuk dimanfaatkan mencari sumber-sumber, rujukan ataupun informasi lainnya, dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori sangat setuju.

- 6) Senang dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel di atas terdapat 48% responden menyatakan sangat setuju bahwa senang berkunjung ke perpustakaan karena dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru, 47% responden menyatakan setuju, 5% menyatakan sedang, tidak terdapat reponden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan senang karena dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru, dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori sangat setuju.

7) Dapat menyelesaikan tugas lebih mudah dengan memanfaatkan fasilitas. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 50% responden menyatakan sangat setuju bahwa dengan berkunjung ke perpustakaan dapat menyelesaikan tugas lebih mudah dengan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan, 44% responden menyatakan setuju, 6% menyatakan sedang, dan tidak terdapat reponden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dengan berkunjung ke perpustakaan dapat menyelesaikan tugas lebih mudah dengan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan, dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori sangat setuju.

8) Senang berkunjung karena dapat meminjam buku. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 54% responden menyatakan sangat setuju bahwa senang berkunjung ke perpustakaan karena dapat meminjam buku, 44% responden menyatakan setuju, 2% menyatakan sedang, dan tidak terdapat reponden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung perpustakaan senang berkunjung ke perpustakaan karena dapat meminjam buku,

dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori sangat setuju.

- 9) Ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 50% responden menyatakan sangat setuju bahwa ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas, 36% responden menyatakan setuju, 12% menyatakan sedang, 1% reponden yang menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ruang perpustakaan sejuk dan tidak panas, dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori sangat setuju.

#### c. Kemauan

Mempunyai kemauan dari diri sendiri untuk berkunjung ke perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 49% responden menyatakan sangat setuju bahwa ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas, 40% responden menyatakan setuju, 11% menyatakan sedang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempunyai kemauan dan keinginan dari diri sendiri untuk berkunjung ke perpustakaan, dengan tanggapan tertinggi berada pada kategori sangat setuju.

## 2. Analisis Inferensial

Sebelum pengujian hipotesis, perlu dilakukan uji prasyarat analisis.

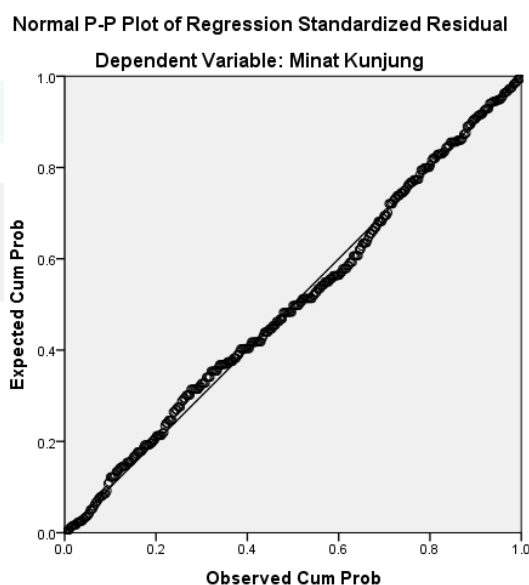
Terdapat empat prasyarat yang perlu dilakukan sebagai berikut.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah variabel bebas, variabel terikat, model regresi atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah datanya berdistribusi normal atau mendekati normal.

Regresi memenuhi asumsi kenormalan apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Dengan perhitungan menggunakan bantuan SPSS 22 *for Windows* untuk data kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung Mahasiswa pada gambar.

**Gambar 4.2**  
**Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa**



Dari gambar tersebut tampak bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

#### b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mendeteksi apakah data random atau tidak. Disamping itu, juga untuk mengidentifikasi suatu model seri waktu yang sesuai. Regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Regresi yang bebas dari terjadinya autokorelasi adalah dengan nilai koefisien  $1.65 < DW < 2.35$ .

**Tabel 4.9**  
**Uji Autokorelasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.284 <sup>a</sup>	.081	.078	4.146	1.894

a. Predictors: (Constant), Kualita Pelayanan

b. Dependent Variable: Minat kunjung

Dari perhitungan menggunakan bantuan SPSS 22 for Windows diperoleh angka *Durbin Watson* untuk data kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa sebesar 1.894. Maka apabila dibandingkan dengan kriteria uji *Durbin Watson* adalah  $1.65 < 1.894 < 2.35$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi bebas dari autokorelasi.

c. Uji Kolinearitas

Uji kolinearitas digunakan untuk melihat apakah terjadi korelasi yang kuat antara variabel independen penelitian atau tidak. Dikatakan tidak terjadi kolinearitas antar variabel independen penelitian apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) disekitar angka 1 atau mendekati 1. Dari hasil perhitungan SPSS 22 *for Windows* didapatkan hasil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.10**  
**Uji Kolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	38.308	2.339		16.380	.000			
Kualitas Pelayanan	.123	.021	.284	5.803	.000	1.000	1.000	

a. Dependent Variable: Minat Kunjung

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan nilai  $VIF = 1$  maka tidak terjadi kolinearitas pada regresi yang digunakan.

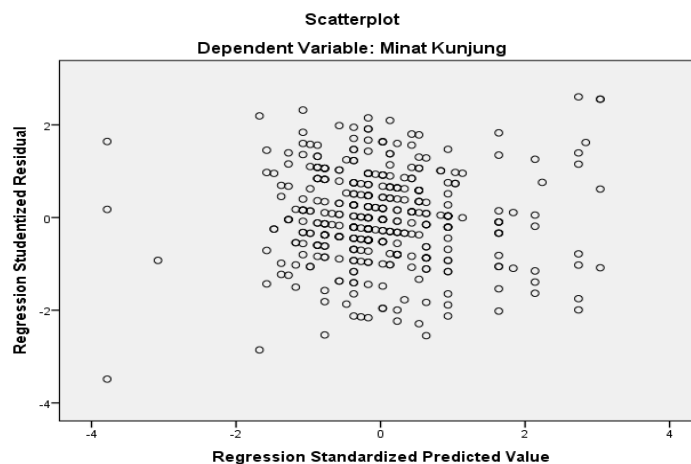
d. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Regresi yang bebas dari heterokedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS 22 *for Windows* variabel



kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

**Gambar 4.3**  
**Uji Heterokedastisitas Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa**



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3. Pengujian Hipotesis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 22 *for Windows* dengan rincian sebagai berikut.

Analisis regresi linier sederhana ini Untuk mengetahui kebenaran persamaan regresi linier sederhana, maka dilakukan uji F dengan membandingkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Sedangkan untuk mengetahui ada

tidaknya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa, dengan membandingkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  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 kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.11**  
**Rekapitulasi Hasil Regresi Linear Sederhana**

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Constant (a)	Koefisien Regresi (b)	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Probabilitas	Keputusan
Kualitas Pelayanan	Minat Kunjung	38,308	0,123	5,803	1,966	0,000	$H_a$ diterima
F hitung	=	33,533					
F tabel	=	3,865					
Prob F	=	0,000					
$R^2$	=	0,081					
$\alpha$	=	0,05					

Untuk mengetahui suatu model regresi dapat dipakai atau tidak, maka dilakukan uji F dengan membandingkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Berdasarkan tabel diatas diketahui  $F_{hitung} = 33,533 > F_{tabel} = 3,865$  dengan tingkat probabilitas sig.  $0,000 < 0,05$ . Sehingga memperoleh kesimpulan bahwa model regresi bisa dipakai untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung.

Kemudian dari tabel diatas dapat dilihat  $t_{hitung} = 5,803 > t_{tabel} = 1,966$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan

kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa”. Dengan hasil estimasi dari pengaruh variabel kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 38,308 + 0,123X$$

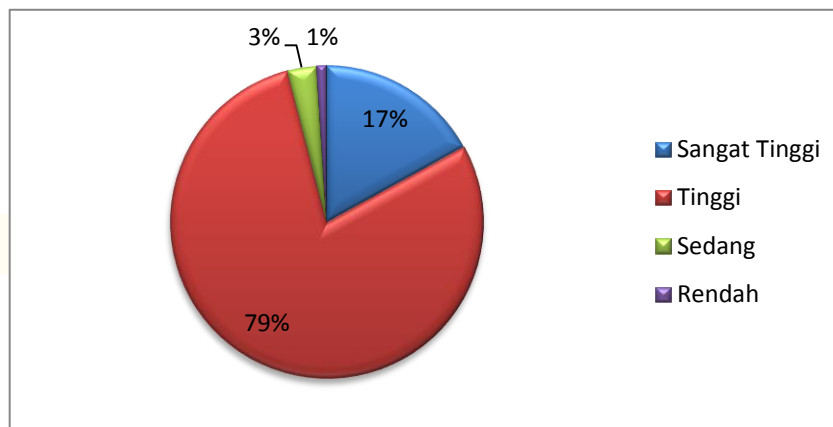
Dari persamaan diatas dapat dilihat nilai koefisien variabel minat kunjung mahasiswa adalah sebesar 38,308. Koefisien regresi X sebesar 0,123 bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan perpustakaan maka nilai minat kunjung mahasiswa bertambah sebesar 0,123. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan arah pengaruh variabel kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa adalah positif. Sedangkan untuk koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) variabel kualitas pelayanan perpustakaan adalah 0,081 atau 8,1%. Hal ini menunjukkan bahwa 8,1% minat kunjung mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpustakaan, sedangkan 91,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### **D. Pembahasan**

Pembahasan hasil penelitian ini akan dijabarkan mengenai hasil dari analisis baik secara deskriptif dan inferensial yang diperoleh melalui penelitian sebagaimana berikut.

Data keseluruhan hasil angket kualitas pelayanan dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

**Gambar 4.4**  
**Diagram Kualitas Pelayanan Perpustakaan**  
**di Perpustakaan IAIN Jember**



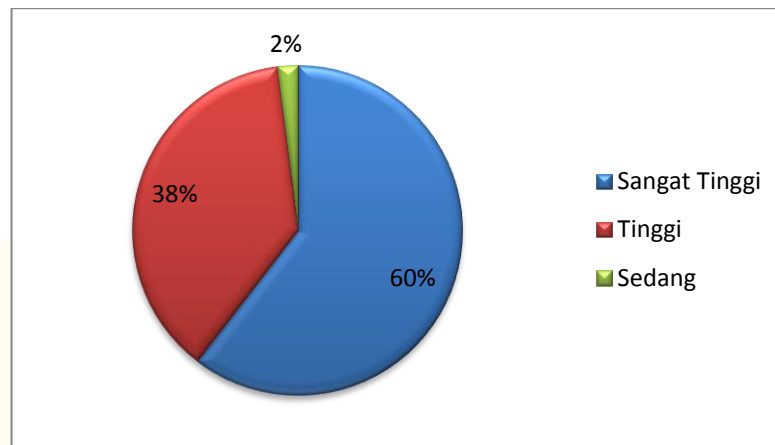
Dari diagram tersebut, diperoleh penilaian kualitas pelayanan perpustakaan dari mahasiswa dengan kategori sangat tinggi sebanyak 17% dan kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori tinggi sebanyak 79%. Kemudian kualitas pelayanan perpustakaan sedang sebanyak 3% dan kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori rendah sebanyak 1%. Sehingga, dari hasil dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan IAIN Jember rata-rata berkategori tinggi dengan persentase 79%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember sudah baik, dengan perolehan skor tinggi.

#### 1. Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember

Data umum hasil angket minat kunjung dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

**Gambar 4.5**  
**Diagram Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember**



Dari diagram tersebut, diperoleh minat kunjung mahasiswa dengan kategori sangat tinggi sebanyak 60% dan minat kunjung dengan kategori tinggi sebanyak 38%, sedangkan minat kunjung sedang sebanyak 2%. Sehingga, dari hasil dapat disimpulkan bahwa minat kunjung di perpustakaan IAIN Jember rata-rata berkategori sangat tinggi dengan persentase 60%.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung

Didalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung.

Hasil regresi linier sederhana dapat ditunjukkan dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Regresi Linier Sederhana**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan Minat Kunjung	5,803	1,966	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil analisis data diatas dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung di perpustakaan IAIN Jember. Melalui hasil perhitungan yang telah diperoleh nilai  $t_{hitung} = 5,803 > t_{tabel} = 1,966$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula minat kunjung. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjung secara positif sebesar 8,1%. Sedangkan sisanya 91,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap naik turunnya minat kunjung. Apabila kualitas pelayanan tinggi maka minat kunjung yang dihasilkan juga tinggi, begitupun sebaliknya. Apabila perpustakaan mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi maka minat kunjung mahasiswa juga akan tinggi. Meningkatnya minat kunjung secara tidak langsung akan memberikan implikasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Temuan ini sangat sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Faiq yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjung yaitu kualitas pelayanannya. Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat kunjung

mahasiswa dan memberikan sumbangan sebesar 11,9%.<sup>2</sup> Begitupun dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian Rizky Astuti yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebesar 61.4% Hal ini dapat diartikan ketika petugas perpustakaan memberikan kualitas pelayanan yang tinggi maka mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 61.4%.<sup>3</sup> Hal ini dapat dijadikan peluang bagi penyedia pelayanan atau organisasi untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanannya, karena Philip Kotler mengatakan bahwa bukan hanya menawarkan jasa saja, tetapi juga lebih kepada proses penyampaiannya.<sup>4</sup>

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika suatu lembaga pendidikan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan memuaskan harapan konsumen. Tapi sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dinilai buruk. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu lembaga maka harus memenuhi segala bentuk harapan atau keinginan dari penguana jasa

---

<sup>2</sup> Ahmad Faiq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara", *Skripsi* (UIN Walisongo Semarang, 2019), 111.

<sup>3</sup> Dian Rizky Astuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta", *Skripsi* (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), 92.

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: ANDI, 2006), 6.

pelayanan tersebut. Oleh karena itu Philip Kotler mengatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima unsur yang disebut “RATER” (*responsive, assurance, tangible, empathy dan reliability*).<sup>5</sup> Dengan kelima unsur inilah minat atau keinginan pengunjung akan terpenuhi. Sedangkan menurut Moenir bahwa faktor yang mempengaruhi dan secara bersama-sama dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik adalah faktor kesadaran, aturan yang melandasi kerja pelayanan, organisasi, pendapatan yang memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana pelayanan.<sup>6</sup>

Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan harus diperhatikan secara seksama agar dapat meningkatkan minat kunjungan para penggunanya. Philip Kotler mengatakan bahwa pelayanan itu bersifat *intangibile* (tidak berwujud) yang berarti bahwa rasa tanggung jawab merupakan sifat yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan seseorang ketika menggunakan jasa layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kesadaran adalah harapan bagi mereka agar dapat melaksanakan tugas dengan penuh keihlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.<sup>7</sup> Menurut Moenir faktor yang berpengaruh untuk mewujudkan pelaksanaan layanan yang baik, dan bersinergis antara lain : 1) Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. 2) Faktor aturan yang menjadi landasan atau acuan

---

<sup>5</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), 25.

<sup>6</sup> H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 88.

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), 6



kerja petugas pelayanan. 3) Faktor organisasi yang merupakan alat dan system yang dapat menjalankan mekanisme roda kegiatan. 4) Faktor pendapatan yang memenuhi kebutuhan hidup minimum. 5) Faktor kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani pelanggan. 6) Faktor sarana pelayanan yang merupakan alat para petugas untuk mempermudah proses melayani pelanggan.<sup>8</sup>



---

<sup>8</sup> H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001),88

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang dipaparkan di bab IV, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan IAIN Jember kategori sangat tinggi sebesar 17%, kategori tinggi sebesar 79%, kategori sedang sebesar 3%, kategori rendah sebesar 1%, dan kategori sangat rendah sebesar 0%.
2. Minat kunjung mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember kategori sangat tinggi sebesar 60%, kategori tinggi sebesar 38%, kategori sedang sebesar 2%, kategori rendah sebesar 0%, kategori sangat rendah sebesar 0%.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan IAIN Jember tahun kunjungan 2019. Berdasarkan hasil  $t_{hitung} = 5,803 > t_{tabel} = 1,966$  dengan  $p = 0,000 < 0,05$ . dengan besar pengaruh 8,1%. Sedangkan sisanya 91,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah terlaksana, terdapat beberapa saran dari peneliti:

1. Bagi kepala perpustakaan hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat kunjung mahasiswa. Mahasiswa di IAIN Jember pada umumnya mempunyai minat kunjung, namun perlu ditingkatkan lagi agar minat kunjung yang dihasilkan meningkat dan lebih baik.
2. Bagi karyawan atau pustakawan hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebagai seorang pustakawan sehingga menghasilkan kinerja atau prestasi kerja yang tinggi dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung atau pemustaka. Karena pustakawan yang berinteraksi secara langsung dengan pemustaka sehingga akan memunculkan penilaian pelayanan yang berkualitas atau prima.
3. Bagi mahasiswa hendaknya dapat meningkatkan minat kunjung ke perpustakaan, sehingga dengan tingginya minat untuk berkunjung ke perpustakaan, maka akan memacu dan berdampak besar pula pada perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan.
4. Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel-variabel lain yang lebih rinci, misalkan variabel koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana, manajemen perpustakaan, dan lain sebagainya yang kemungkinan berpengaruh terhadap minat kunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Dian Rizky. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”, *Skripsi*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Darmono, H. Agus. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Kencana.
- Dewi, Putri Candra. 2016. “Pengaruh Layanan Sirkulasi terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara: Studi Kasus Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara”. *Skripsi*. Semarang: UNDIP.
- Faiq, Ahmad. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara”, *Skripsi*. UIN Walisongo Semarang.
- Ginting, Meriastuti dan Deasy Indriyani Halim. 2012. “Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment (QFD)*”, *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*. Vol. 01 No. 02.
- Hamiyah, Nur dan Mohammad Jauhar. 2015. *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Harmoko, Sapto. 2018. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.” *Skripsi*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Hastoro, Bayu Widya dan Sri Rumani. 2016. “Pengaruh Ketersediaan Koleksi Buku Fiksi Terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan SMK Muhammadiyah Gamping Yogyakarta” *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Volume XII Nomor.
- <https://iain-jember.ac.id>
- <https://semarangpedia.com/>
- <https://www.kominfo.go.id/>
- Kurniawan. 2016. “Pengaruh Ketersediaan Koleksi Terhadap Minat Kunjung Siswa Madrasah Aliyah di Perpustakaan Pesantren/Madrasah Madani Alauddin Pao-Pao”, *Skripsi*. UIN Alauddin Makassar.
- Maryani, Yeni. 2012. “Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Siswa Kelas X dan XI di SMA Angkasa Adisutjipto Yogyakarta”, *Skripsi*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mubin, Falihul. 2014. “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Wirausaha Mahasiswa” *Skripsi*. UIN Sunan Ampel.
- Nawawi, M. Tony dan Ida Puspitowati. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan sebagai Prediktor terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara di Jakarta” *Jurnal Ekonomi*. Vol. XX. No. 02.
- Oktavia, Nur Aini, Rukiyah dan Lydia Christiani. 2015. “Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Tingkat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari Klaten”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. Vol. 4. No. 3.
- Partini, Yuwono dan Susatyo. 2008. “Pengaruh Pelatihan Kewirausahaan Terhadap Tumbuhnya Minat Berwirausaha”, *Jurnal Penelitian Humaniora*. Vol. 9 No. 2. Univeritas Muhammadiyah Surakarta.
- Penyusun, Tim. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- PP Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Purnomo, Hadi. 2018. *Buku Diktat: Bahan Ajar Mata Kuliah Manajemen Perpustakaan*. IAIN Jember.
- Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2019. *Indeks Aktivitas Literasi Membaca 34 Provinsi*. Jakarta: Puslitjakdikbud.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Rahmah, Elva, Marlina dan Gustina Erlianti. 2019. *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan CRM*. Depok: Rajawali Press.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- RI, Departemen Agama. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Surabaya: Karya Utama.
- Saadah, Rifka Husrotus. 2018. “Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya”, *Skripsi*. UIN Sunan Ampel.
- Saifullah. 2018. “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Stikes Panakkukang Makassar”. *Skripsi*. UIN Alauddin Makassar.

- Saleh, Abdul Rahman. 1995. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta, Universitas Terbuka.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Prenada Media Group.
- SS, Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Wiji. 2016. *Organisasi Informasi Perpustakaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Trihendradi, Cornelius. 2007. *Kupas Tuntas Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Weno, Nur Rahmi. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjungan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY", *Skripsi*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Niar Laila Ningrum  
NIM : T21073026  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Peprustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun Kunjungan 2019” adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini, dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jember 9 Juni 2021  
  
Niar Laila Ningrum  
NIM. T20173026

LAMPIRAN

Lampiran 1

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Populasi dan Sampel	Metode	Perumusan Masalah
Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun Kunjungan 2019	<p>1. Kualitas Layanan Perpustakaan</p> <p>2. Minat Kunjung</p>	<p>1) <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)</p> <p>2) <i>Realibility</i> (Kehandalan)</p> <p>3) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</p> <p>4) <i>Assurance</i> (Jaminan)</p> <p>5) <i>Empathy</i> (Empati)</p> <p>1) Perhatian</p> <p>2) Kesenangan</p> <p>3) Kemauan</p>	<p>1. Populasi penelitian : Pengunjung tertinggi Perpustakaan IAIN Jember pada tahun 2019, sebanyak 10.309 mahasiswa.</p> <p>2. Sampel penelitian 385 mahasiswa angkatan 2015, 2016, 2017, 2018.</p>	<p>1. Pendekatan Kuantitatif</p> <p>2. Jenis penelitian: <i>Asosiatif Kausal</i></p> <p>3. Metode penelitian: <i>survey</i></p> <p>4. Teknik sampling: <i>Purposive Sampling</i></p> <p>5. Pengumpulan data: Angket/ Kuisisioner dan Dokumen</p> <p>6. Analisi data Regresi linier sederhana</p>	<p>1. Bagaimana pelayanan perpustakaan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun Kunjungan 2019?</p> <p>2. Bagaimana minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun Kunjungan 2019?</p> <p>3. Adakah pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun Kunjungan 2019?</p>



## Lampiran 2

### ANGKET UJI COBA PENELITIAN KUESIONER KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN IAIN JEMBER

#### Identitas Responden

Nama : .....  
NIM : .....  
Podi/Fak : .....  
No. HP : .....

#### Petunjuk

Berilah tanda centang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan pilihan anda.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan					
2.	Petugas mengatur meja dan tempat duduk dengan baik					
3.	Petugas mengatur ruangan dan buku dengan baik					
4.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan					

	terjaga dengan baik					
5.	Petugas menyediakan fasilitas internet bagi para pengunjung, termasuk saya					
6.	Petugas menyediakan fasilitas fotocopy bagi para pengunjung, termasuk saya					
7.	Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi bagi para pengunjung, termasuk saya					
8.	Perpustakaan menyediakan loker barang bagi para pengunjung, termasuk saya					
9.	Petugas perpustakaan tidak berpakaian rapi dan sopan					
10.	Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan					
11.	Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan para pengunjung, termasuk saya					
12.	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu para pengunjung, termasuk saya					
13.	Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik ketika pertama kali saya datang					
14.	Perilaku petugas menumbuhkan kepercayaan pada para pengunjung, termasuk saya					
15.	Petugas memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik					
16.	Prosedur pelayanan perpustakaan tidak					





**ANGKET UJI COBA PENELITIAN  
KUESIONER MINAT KUNJUNG  
DI PERPUSTAKAAN IAIN JEMBER**

**Identitas Responden**

Nama : .....  
NIM : .....  
Podi/Fak : .....  
No. HP : .....

**Petunjuk**

Berilah tanda centang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan pilihan anda.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri					
2	Saya mempunyai perhatian besar mencapai cita-cita sehingga mendorong saya berkunjung ke perpustakaan untuk belajar					
3	Saya memiliki perhatian untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri					
4	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena koleksi lengkap					
5	Saya senang berkunjung ke perpustakaan					

	karena fasilitas memadai					
6	Saya berkunjung ke perpustakaan karena petugas perpustakaan melayani dengan baik					
7	Saya senang berkunjung karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman					
8	Saya senang ke perpustakaan karena adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan					
9	Saya senang ke perpustakaan karena dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru					
10	Saya tidak senang berkunjung ke perpustakaan karena lingkungan yang ramai atau tidak kondusif					
11	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena dapat lebih mudah menyelesaikan tugas dengan memanfaatkan fasilitas					
12	Saya senang ke perpustakaan karena dapat meminjam buku					
13	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas					
14	Saya mempunyai kemauan dari dalam diri sendiri untuk selalu berkunjung ke perpustakaan					
15	Saya mempunyai kemauan berkunjung ke perpustakaan atas dasar dorongan orang lain					

## Lampiran 3

# ANGKET KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT KUNJUNG

## GOOGLE FORM

The image shows two side-by-side screenshots of a Google Form. The left screenshot displays the form's title and introductory text, while the right screenshot shows the first four questions of the survey.

**Form Title:** Angket Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap M"

**Introductory Text:**  
Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Saya Niar Laila Ningrum mahasiswa program studi S1 Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Jember. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir (skripsi). Sehubungan dengan tersebut, saya memohon kesediaan saudara untuk mengisi angket yang telah saya sediakan.  
\* Wajib

**Questions and Answers:**

- 1. Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. \***  
Sangat Setuju (radio button)  
 Setuju  
Kurang Setuju (radio button)  
Tidak Setuju (radio button)  
Sangat Tidak Setuju (radio button)
- 2. Petugas mengatur meja dan tempat duduk dengan baik. \***  
 Sangat Setuju  
Setuju (radio button)  
Kurang Setuju (radio button)  
Tidak Setuju (radio button)  
Sangat Tidak Setuju (radio button)
- 3. Petugas mengatur ruangan dan buku dengan baik. \***  
 Sangat Setuju  
Setuju (radio button)  
Kurang Setuju (radio button)  
Tidak Setuju (radio button)  
Sangat Tidak Setuju (radio button)
- 4. Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik \***  
 Sangat Setuju  
Setuju (radio button)  
Kurang Setuju (radio button)  
Tidak Setuju (radio button)  
Sangat Tidak Setuju (radio button)

**Form Fields (Left Screenshot):**

- NAMA \***  
Fahma Diah Maulida
- NIM \***  
T20173028
- FAKULTAS \***  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)
- Jenis Kelamin \***  
 Laki-Laki  
 Perempuan
- Nomor HP (Diisi untuk hadiah pulsa bagi yang beruntung)**  
082335949226
- Pernah Berkunjung ke Perpustakaan \***  
 Ya  
 Tidak

9. Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan. \*

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

10. Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan para pengunjung, termasuk saya. \*

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

11. Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu para pengunjung, termasuk saya. \*

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

12. Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik ketika pertama kali saya datang. \*

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

5. Petugas menyediakan fasilitas internet bagi para pengunjung, termasuk saya. \*

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

6. Petugas menyediakan fasilitas fotocopy bagi para pengunjung, termasuk saya. \*

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

7. Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi bagi para pengunjung, termasuk saya. \*

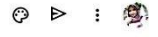
Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

8. Perpustakaan menyediakan loker barang bagi para pengunjung, termasuk saya. \*

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju







Angket Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap M

Pertanyaan Jawaban 398

9. Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Angket Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap M

Pertanyaan Jawaban 398

13. Perilaku petugas menumbuhkan kepercayaan pada para pengunjung, termasuk saya. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

10. Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan para pengunjung, termasuk saya. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

14. Petugas memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

11. Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu para pengunjung, termasuk saya. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

15. Prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

12. Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik ketika pertama kali saya datang. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

16. Saya segera memperoleh pelayanan untuk meminjam buku. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju





### Angket Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap M

Pertanyaan Jawaban 498

21. Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung, termasuk saya. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

22. Petugas memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan saya. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

23. Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

24. Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi kepada para pengunjung, termasuk saya. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



### Angket Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap M

Pertanyaan Jawaban 428

Sangat Tidak Setuju

25. Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

26. Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

27. Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan dengan jelas. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

28. Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

IAIN JEMBER



### Angket Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap M

Pertanyaan Jawaban 3/8

#### Angket Minat Kunjung Mahasiswa

1. Saya berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2. Saya mempunyai perhatian besar mencapai cita-cita sehingga mendorong saya berkunjung ke perpustakaan untuk belajar. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3. Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena koleksi lengkap. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

4. Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena fasilitas memadai. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



### Angket Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap M

Pertanyaan Jawaban 3/8

5. Saya berkunjung ke perpustakaan karena petugas perpustakaan melayani dengan baik. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

6. Saya senang berkunjung karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

7. Saya senang ke perpustakaan karena adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

8. Saya senang ke perpustakaan karena dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju





Angket Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap M

Pertanyaan Jawaban 398

9. Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena dapat lebih mudah menyelesaikan tugas dengan memanfaatkan fasilitas \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

10. Saya senang ke perpustakaan karena dapat meminjam buku. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

11. Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

12. Saya mempunyai kemauan dari dalam diri sendiri untuk selalu berkunjung ke perpustakaan. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

## Lampiran 4

**LEMBAR VALIDASI**  
**INSTRUMENT PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT KUNJUNG**  
**(LEMBAR ANGKET)**

---

Nama Validator : Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag, M.Pd.I

NIP : 197210161998031003

Jabatan : *Dosen / Kepala Laboratorium*

Instansi : *IAIN Jember*

Tanggal Pengisian: *15 Oktober 2020*

**Petunjuk Penilaian :**

1. Dimohon Bapak/Ibu memberikan penilaian dan saran-saran pada instrument penilaian kualitas pelayanan dan minat kunjung.
2. Dimohon Bapak/Ibu memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom nilai sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu dengan keterangan

**Layak (L)**

**Tidak Layak (TL)**

**Angket Penelitian (X)**

**Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Dimensi	Indikator	No.	Pernyataan	Penilaian		Saran
				L	TL	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Tangibles</b> <b>(Bukti Fisik)</b>	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan	1.	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan	✓		
	Pengaturan dan kebersihan perpustakaan sudah baik	2.	Petugas mengatur meja dan tempat duduk dengan baik	✓		
		3.	Petugas mengatur ruangan dan buku dengan baik	✓		

1	2	3	4	5	6	7
		4.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik	✓		
	Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik	5.	Petugas menyediakan fasilitas internet bagi para pengunjung, termasuk saya	✓		
		6.	Petugas menyediakan fasilitas fotocopy bagi para pengunjung, termasuk saya	✓		
		7.	Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi bagi para pengunjung, termasuk saya	✓		
		8.	Perpustakaan menyediakan loker barang bagi para pengunjung, termasuk saya	✓		
		9.	Petugas perpustakaan tidak berpakaian rapi dan sopan	✓		
	Petugas Perpustakaan berpenampilan baik dan rapi					
	Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan	10.	Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan	✓		
<b>Reliability (Kehandalan)</b>	Perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	11.	Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan para pengunjung, termasuk saya	✓		
		12.	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu para pengunjung, termasuk saya	✓		

1	2	3	4	5	6	7
	Kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa.	13.	Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik ketika pertama kali saya datang	✓		
		14.	Perilaku petugas menumbuhkan kepercayaan pada para pengunjung, termasuk saya	✓		
	Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal. Perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada	15.	Petugas memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik	✓		
		16.	Prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit	✓		
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap.	17.	Saya segera memperoleh pelayanan untuk meminjam buku	✓		
	Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa.	18.	Petugas selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya	✓		
	Petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu.	19.	Saya tidak menunggu dalam antrian yang sangat lama	✓		
	Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik	20.	Bila saya memiliki suatu masalah petugas menunjukkan kesungguhannya untuk membantu saya	✓		
	Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap.	21.	Petugas layanan siap dan sigap dalam melayani para pengunjung, termasuk saya	✓		
<b>Assurance (Jaminan)</b>	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	22.	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan	✓		

1	2	3	4	5	6	7
			pelayanan kepada para pengunjung, termasuk saya			
	Petugas perpustakaan memliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna	23.	Petugas memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan saya	✓		
		24.	Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan	✓		
		25.	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi kepada para pengunjung, termasuk saya	✓		
	Petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban	26.	Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan	✓		
<b>Empathy (Empati)</b>	Petugas perpustakaan memberikan kemudahan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan.	27.	Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan	✓		
	Petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	28.	Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan dengan jelas	✓		
	Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa.	29.	Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik	✓		
	Adil dalam memberikan pelayanan	30.	Petugas tidak mendahulukan pengunjung yang datang lebih awal dalam memberikan pelayanan	✓		



**Angket Penelitian (Y)**  
**Minat Kunjung Mahasiswa**

Dimensi	Indikator	No.	Pernyataan	Penilaian		Saran
				L	TL	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Perhatian</b>	Besar perhatian berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri.	1	Saya berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri	✓		
	Besar perhatian mencapai cita-cita mendorong ke perpustakaan untuk belajar.	2	Saya mempunyai perhatian besar mencapai cita-cita sehingga mendorong saya berkunjung ke perpustakaan untuk belajar	✓		
	Perhatian untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri.	3	Saya memiliki perhatian untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri	✓		
<b>Kesenangan</b>	Senang karena koleksi lengkap.	4	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena koleksi lengkap	✓		
	Senang karena fasilitas memadai.	5	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena fasilitas memadai	✓		
	Senang karena petugas perpustakaan melayani dengan baik.	6	Saya berkunjung ke perpustakaan karena petugas	✓		
			perpustakaan melayani dengan baik			
	Senang karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman.	7	Saya senang berkunjung karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman	✓		
	Adanya akses internet cepat yang dapat	8	Saya senang ke perpustakaan karena	✓		

1	2	3	4	5	6	7
	dimanfaatkan.		adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan			
	Senang dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru.	9	Saya senang ke perpustakaan karena dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru	✓		
	Karena lingkungan yang tenang atau kondusif.	10	Saya tidak senang berkunjung ke perpustakaan karena lingkungan yang ramai atau tidak kondusif	✓		
	Dapat menyelesaikan tugas lebih mudah dengan memanfaatkan fasilitas.	11	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena dapat lebih mudah menyelesaikan tugas dengan memanfaatkan fasilitas	✓		
	Senang berkunjung karena dapat meminjam buku.	12	Saya senang ke perpustakaan karena dapat meminjam buku	✓		
	Ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas.	13	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas	✓		
<b>Kemauan</b>	Mempunyai kemauan dari diri sendiri untuk berkunjung ke perpustakaan.	14	Saya mempunyai kemauan dari dalam diri sendiri untuk selalu berkunjung ke perpustakaan	✓		
	Kemauan berkunjung ke perpustakaan atas dasar dorongan orang lain.	15	Saya mempunyai kemauan berkunjung ke perpustakaan atas dasar dorongan orang lain	✓		

**A. KOMENTAR UMUM DAN SARAN**

*Sudiel baik dan Layak digunakan.*


**B. KESIMPULAN**

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk mahasiswa ini dinyatakan:

1.  Layak digunakan untuk uji coba
2.  Tidak layak untuk digunakan untuk uji coba

Mohon lingkari nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak/Ibu.

Jember, 15 Oktober 2020  
Validator

  
**Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag, M.Pd.I**  
NIP. 197210161998031003

**LEMBAR VALIDASI**  
**INSTRUMENT PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT KUNJUNG**  
**(LEMBAR ANGKET)**

Nama Validator : Dr. M. Hadi Purnomo, M.Pd

NIP : 196512011998031001

Jabatan : *Dosen / kepala Prodi Tadris Matematika*

Instansi : *IAIN Jember*

Tanggal Pengisian: *15 Oktober 2020*

**Petunjuk Penilaian :**

1. Dimohon Bapak/Ibu memberikan penilaian dan saran-saran pada instrument penilaian kualitas pelayanan dan minat kunjung.
2. Dimohon Bapak/Ibu memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom nilai sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu dengan keterangan

**Layak (L)**

**Tidak Layak (TL)**

**Angket Penelitian (X)**

**Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Dimensi	Indikator	No.	Pernyataan	Penilaian		Saran
				L	TL	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Tangibles</b> <b>(Bukti Fisik)</b>	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan	1.	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan	✗		
	Pengaturan dan kebersihan perpustakaan sudah baik	2.	Petugas mengatur meja dan tempat duduk dengan baik	✓		
		3.	Petugas mengatur ruangan dan buku dengan baik	✓		

1	2	3	4	5	6	7
		4.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik	✓		
	Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik	5.	Petugas menyediakan fasilitas internet bagi para pengunjung, termasuk saya	✓		
		6.	Petugas menyediakan fasilitas fotocopy bagi para pengunjung, termasuk saya		✓	
		7.	Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi bagi para pengunjung, termasuk saya	✓		
		8.	Perpustakaan menyediakan loker barang bagi para pengunjung, termasuk saya		✓	
		9.	Petugas perpustakaan tidak berpakaian rapi dan sopan	✓		
	Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan	10.	Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan	✓		
<b>Reliability (Kehandalan)</b>	Perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	11.	Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan para pengunjung, termasuk saya		✓	
		12.	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu para pengunjung, termasuk saya	✓		

1	2	3	4	5	6	7
	Kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa.	13.	Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik ketika pertama kali saya datang	✓		
		14.	Perilaku petugas menumbuhkan kepercayaan pada para pengunjung, termasuk saya	✓		
	Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal. Perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada	15.	Petugas memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik	✓		
		16.	Prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit	✓		
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap.	17.	Saya segera memperoleh pelayanan untuk meminjam buku	✓		
	Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa.	18.	Petugas selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya	✓		
	Petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu.	19.	Saya tidak menunggu dalam antrian yang sangat lama	✓		
	Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik	20.	Bila saya memiliki suatu masalah petugas menunjukkan kesungguhannya untuk membantu saya		✓	
	Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap.	21.	Petugas layanan siap dan sigap dalam melayani para pengunjung, termasuk saya		✓	
<b>Assurance (Jaminan)</b>	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	22.	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan		✓	

1	2	3	4	5	6	7
			elayanan kepada para pengunjung, termasuk saya		✓	
	Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna	23.	Petugas memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan saya		✓	
		24	Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan		✓	
		25.	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi kepada para pengunjung, termasuk saya	✓		
	Petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban	26.	Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan	✓		
<b>Empathy (Empati)</b>	Petugas perpustakaan memberikan kemudahan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan.	27.	Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan	✓		
	Petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	28.	Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan dengan jelas	✓		
	Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa.	29.	Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik	✓		
	Adil dalam memberikan pelayanan	30.	Petugas tidak mendahulukan pengunjung yang datang lebih awal dalam memberikan pelayanan	✓		

### Angket Penelitian (Y)

#### Minat Kunjung Mahasiswa

Dimensi	Indikator	No.	Pernyataan	Penilaian		Saran
				L	TL	
1	2	3	4	5	6	7
Perhatian	Besar perhatian berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri.	1	Saya berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri	✓		
	Besar perhatian mencapai cita-cita mendorong ke perpustakaan untuk belajar.	2	Saya mempunyai perhatian besar mencapai cita-cita sehingga mendorong saya berkunjung ke perpustakaan untuk belajar	✓		
	Perhatian untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri.	3	Saya memiliki perhatian untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri	✓		
Kesenangan	Senang karena koleksi lengkap.	4	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena koleksi lengkap	✓		
	Senang karena fasilitas memadai.	5	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena fasilitas memadai	✓		
	Senang karena petugas perpustakaan melayani dengan baik.	6	Saya berkunjung ke perpustakaan karena petugas	✓		
			perpustakaan melayani dengan baik	✓		
	Senang karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman.	7	Saya senang berkunjung karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman	✓		
	Adanya akses internet cepat yang dapat	8	Saya senang ke perpustakaan karena	✓		



1	2	3	4	5	6	7
	dimanfaatkan.		adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan	✓		
	Senang dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru.	9	Saya senang ke perpustakaan karena dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru	✓		
	Karena lingkungan yang tenang atau kondusif.	10	Saya tidak senang berkunjung ke perpustakaan karena lingkungan yang ramai atau tidak kondusif	✓		
	Dapat menyelesaikan tugas lebih mudah dengan memanfaatkan fasilitas.	11	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena dapat lebih mudah menyelesaikan tugas dengan memanfaatkan fasilitas	✓		
	Senang berkunjung karena dapat meminjam buku.	12	Saya senang ke perpustakaan karena dapat meminjam buku	✓		
	Ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas.	13	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas	✓		
<b>Kemauan</b>	Mempunyai kemauan dari diri sendiri untuk berkunjung ke perpustakaan.	14	Saya mempunyai kemauan dari dalam diri sendiri untuk selalu berkunjung ke perpustakaan	✓		
	Kemauan berkunjung ke perpustakaan atas dasar dorongan orang lain.	15	Saya mempunyai kemauan berkunjung ke perpustakaan atas dasar dorongan orang lain	✓		

**A. KOMENTAR UMUM DAN SARAN**

Bisa di gunakan  
ata penelitian

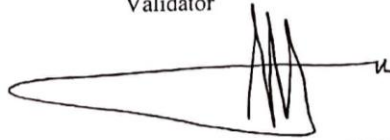
**B. KESIMPULAN**

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk mahasiswa ini dinyatakan:

1. Layak digunakan untuk uji coba
2. Tidak layak untuk digunakan untuk uji coba

Mohon lingkari nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak/Ibu.

Jember, 15 Oktober 2020  
Validator



**Dr. M. Hadi Purnomo. M.Pd**  
NIP. 196512011998031001



**LEMBAR VALIDASI**  
**INSTRUMENT PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT KUNJUNG**  
**(LEMBAR ANGKET)**

---

Nama Validator : Fiqru Mafar, M. IP

NIP : 198407292019031004

Jabatan : Dosen

Instansi : IAIN Jember

Tanggal Pengisian: 20 Oktober 2020

**Petunjuk Penilaian :**

1. Dimohon Bapak/Ibu memberikan penilaian dan saran-saran pada instrument penilaian kualitas pelayanan dan minat kunjung.
2. Dimohon Bapak/Ibu memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom nilai sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu dengan keterangan

**Layak (L)**

**Tidak Layak (TL)**

**Angket Penelitian (X)**

**Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Dimensi	Indikator	No.	Pernyataan	Penilaian		Saran
				L	TL	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Tangibles</b> <b>(Bukti Fisik)</b>	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan	1.	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan	√		
	Pengaturan dan kebersihan perpustakaan sudah baik	2.	Petugas mengatur meja dan tempat duduk dengan baik	√		
		3.	Petugas mengatur ruangan dan buku dengan baik	√		

1	2	3	4	5	6	7
		4.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik	√		
	Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik	5.	Petugas menyediakan fasilitas internet bagi para pengunjung, termasuk saya	√		
		6.	Petugas menyediakan fasilitas fotocopy bagi para pengunjung, termasuk saya	√		
		7.	Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi bagi para pengunjung, termasuk saya	√		
		8.	Perpustakaan menyediakan loker barang bagi para pengunjung, termasuk saya	√		
		Petugas Perpustakaan berpenampilan baik dan rapi	9.	Petugas perpustakaan tidak berpakaian rapi dan sopan	√	
	Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan	10.	Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan	√		
<b>Reliability (Kehandalan)</b>	Perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	11.	Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan para pengunjung, termasuk saya	√		
		12.	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu para pengunjung, termasuk saya	√		

1	2	3	4	5	6	7
	Kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa.	13.	Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik ketika pertama kali saya datang	√		
		14.	Perilaku petugas menumbuhkan kepercayaan pada para pengunjung, termasuk saya	√		
	Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal. Perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada	15.	Petugas memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik	√		
		16.	Prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit	√		
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap.	17.	Saya segera memperoleh pelayanan untuk meminjam buku	√		
	Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa.	18.	Petugas selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya	√		
	Petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu.	19.	Saya tidak menunggu dalam antrian yang sangat lama	√		
	Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik	20.	Bila saya memiliki suatu masalah petugas menunjukkan kesungguhannya untuk membantu saya	√		
	Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap.	21.	Petugas layanan siap dan sigap dalam melayani para pengunjung, termasuk saya	√		
<b>Assurance (Jaminan)</b>	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	22.	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan	√		

1	2	3	4	5	6	7
			pelayanan kepada para pengunjung, termasuk saya			
	Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna	23.	Petugas memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan saya	√		
		24.	Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan	√		
		25.	Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi kepada para pengunjung, termasuk saya	√		
	Petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban	26.	Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan	√		
<b>Empathy (Empati)</b>	Petugas perpustakaan memberikan kemudahan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan.	27.	Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan	√		
	Petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa.	28.	Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan dengan jelas	√		
	Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa.	29.	Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik	√		
	Adil dalam memberikan pelayanan	30.	Petugas tidak mendahulukan pengunjung yang datang lebih awal dalam memberikan pelayanan	√		

IAIN JEMBER

**Angket Penelitian (Y)**  
**Minat Kunjung Mahasiswa**

Dimensi	Indikator	No.	Pernyataan	Penilaian		Saran
				L	TL	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Perhatian</b>	Besar perhatian berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri.	1	Saya berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri	√		
	Besar perhatian mencapai cita-cita mendorong ke perpustakaan untuk belajar.	2	Saya mempunyai perhatian besar mencapai cita-cita sehingga mendorong saya berkunjung ke perpustakaan untuk belajar	√		
	Perhatian untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri.	3	Saya memiliki perhatian untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri	√		
<b>Kesenangan</b>	Senang karena koleksi lengkap.	4	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena koleksi lengkap	√		
	Senang karena fasilitas memadai.	5	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena fasilitas memadai	√		
	Senang karena petugas perpustakaan melayani dengan baik.	6	Saya berkunjung ke perpustakaan karena petugas perpustakaan melayani dengan baik	√		
	Senang karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman.	7	Saya senang berkunjung karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman	√		
	Adanya akses internet cepat yang dapat	8	Saya senang ke perpustakaan karena	√		

1	2	3	4	5	6	7
	dimanfaatkan.		adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan			
	Senang dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru.	9	Saya senang ke perpustakaan karena dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru	√		
	Karena lingkungan yang tenang atau kondusif.	10	Saya tidak senang berkunjung ke perpustakaan karena lingkungan yang ramai atau tidak kondusif	√		
	Dapat menyelesaikan tugas lebih mudah dengan memanfaatkan fasilitas.	11	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena dapat lebih mudah menyelesaikan tugas dengan memanfaatkan fasilitas	√		
	Senang berkunjung karena dapat meminjam buku.	12	Saya senang ke perpustakaan karena dapat meminjam buku	√		
	Ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas.	13	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas	√		
<b>Kemauan</b>	Mempunyai kemauan dari diri sendiri untuk berkunjung ke perpustakaan.	14	Saya mempunyai kemauan dari dalam diri sendiri untuk selalu berkunjung ke perpustakaan	√		
	Kemauan berkunjung ke perpustakaan atas dasar dorongan orang lain.	15	Saya mempunyai kemauan berkunjung ke perpustakaan atas dasar dorongan orang lain	√		



## A. KOMENTAR UMUM DAN SARAN

1. Judul pada lembar angket lebih diperjelas lagi. Dimulai dari angketnya tentang apa, siapa yang membuat, dan untuk apa.
2. Perlu penambahan item pernyataan negatif, jangan hanya 1 saja.
3. Lebih diseimbangkan lagi jumlah pernyataan untuk masing-masing indikator.

## B. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk mahasiswa ini dinyatakan:

- ① Layak digunakan untuk uji coba
2. Tidak layak untuk digunakan untuk uji coba

Mohon lingkari nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak/Ibu.

Jember, 30 Oktober 2020  
Validator



**Fiqru Mafar, M. IP**  
**NIP. 198407292019031004**

Lampiran 5

REKAPITULASI HASIL UJI COBA ANGKET KUALITAS PELAYANAN

No.	Item																														Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	114	
2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	98	
3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	119	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	110	
5	3	4	5	5	4	2	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	132
6	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	141
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	111	
8	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	115
9	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	119	
10	3	4	3	4	5	1	3	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	100	
11	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	129	
12	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	103	
13	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	120	
14	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	111	
15	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	115	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	116	
17	3	5	3	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	109	
18	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	124	
19	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	110	
20	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	117	

21	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	110			
22	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	92		
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	143		
24	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	110		
25	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	116	
26	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	126	
27	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	130	
28	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	119	
29	3	4	4	4	3	2	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	118
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
31	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	
32	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	122
33	4	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	123
34	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	116
35	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	112
36	3	4	3	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	118	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	118
38	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	136
39	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	1	133
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
41	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	2	136
42	4	4	5	5	4	4	5	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	1	127
43	4	4	2	4	4	1	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	112
44	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	1	126
45	5	4	4	5	4	3	4	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	126

46	5	4	5	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	1	123
47	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	130
48	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	124
49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	120
50	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	112
51	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	92
52	3	4	3	4	5	1	3	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	100
53	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	98	
54	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	115
55	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
56	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
57	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	110
58	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
59	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
60	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	92
61	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	111
62	3	4	3	4	5	1	3	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	100
63	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
64	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	115
65	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	129
66	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	111
67	3	5	3	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	109
68	3	4	5	5	4	2	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	132
69	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	115
70	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	98

<b>71</b>	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	112	
<b>72</b>	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	114	
<b>73</b>	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	92		
<b>74</b>	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	119		
<b>75</b>	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	119	
<b>76</b>	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	110	
<b>77</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	115	
<b>78</b>	3	4	5	5	4	2	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	132



Lampiran 6

REKAPITULASI HASIL UJI COBA ANGKET MINAT KUNJUNG

No.	Item															Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	58
2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	50
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	57
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	3	65
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	71
7	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	65
8	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	56
9	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	1	61
10	5	5	5	2	2	2	5	5	4	2	5	5	5	5	2	59
11	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	2	67
12	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	48
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	57
14	4	5	5	3	4	4	3	3	4	1	4	4	3	5	2	54
15	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	53
16	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	56
17	4	4	4	3	3	3	5	2	5	1	4	4	4	4	3	53
18	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	60
19	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	5	3	3	3	54
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	55
21	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	55
22	5	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	2	5	2	51
23	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	68
24	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	53
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	60
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	61
27	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	68
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	63
29	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	58
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	64
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	62
33	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	63
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	60
35	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	62
36	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	60
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60

38	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	68
39	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	5	4	5	66
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
41	5	5	4	4	5	5	4	5	5	1	4	5	5	4	3	64
42	4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	3	63
43	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	56
44	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5	4	3	65
45	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	3	62
46	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	64
47	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	63
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	58
49	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	59
50	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	48
51	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	50
52	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	1	61
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	57
54	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	60
55	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	48
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	55
57	4	5	5	3	4	4	3	3	4	1	4	4	3	5	2	54
58	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	2	67
59	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	1	61
60	4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	3	63
61	5	5	5	2	2	2	5	5	4	2	5	5	5	5	2	59
62	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	2	67
63	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	48
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	57
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	57
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
67	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	3	65
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	71
69	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	65
70	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	56
71	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	1	61
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	71
73	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	65
74	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	56
75	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	1	61
76	5	5	5	2	2	2	5	5	4	2	5	5	5	5	2	59
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	55
78	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	55









Lampiran 8

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL Y

Correlations

	Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Y09	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	TOTAL
Y01 Pearson Correlation	1	.662**	.364**	.317**	.245*	.254*	.602*	.420**	.254*	-.141	.506**	.506**	.342**	.642**	.087	.681**
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.005	.031	.025	.000	.000	.025	.220	.000	.000	.002	.000	.449	.000
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y02 Pearson Correlation	.662**	1	.584**	.145	.168	.125	.354*	.207	.304**	-.257*	.365**	.488**	.328**	.726**	-.069	.530**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.205	.142	.276	.001	.069	.007	.023	.001	.000	.003	.000	.551	.000
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y03 Pearson Correlation	.364**	.584**	1	-.005	-.178	.000	.276*	-.128	-.220	-	-.017	.061	-.004	.575**	.279*	.223*
Sig. (2-tailed)	.001	.000		.963	.119	1.000	.015	.263	.053	.379**	.883	.595	.973	.000	.013	.050
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y04 Pearson Correlation	.317**	.145	-.005	1	.800**	.692*	.447*	.349**	.389**	.076	.468**	.236*	.387**	.148	.118	.717**
Sig. (2-tailed)	.005	.205	.963		.000	.000	.000	.002	.000	.506	.000	.038	.000	.195	.303	.000
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

Y05	Pearson Correlation	.245*	.168	-.178	.800**	1	.679*	.342*	.387**	.430**	.083	.525**	.367**	.427**	.166	-.053	.678**
	Sig. (2-tailed)	.031	.142	.119	.000		.000	.002	.000	.000	.468	.000	.001	.000	.145	.647	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y06	Pearson Correlation	.254*	.125	.000	.692**	.679**	1	.201	.260*	.458**	.088	.320**	.077	.196	.138	.298**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.025	.276	1.000	.000	.000		.078	.022	.000	.446	.004	.502	.085	.228	.008	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y07	Pearson Correlation	.602**	.354**	.276*	.447**	.342**	.201	1	.518**	.179	-.220	.544**	.521**	.436**	.477**	-.023	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.015	.000	.002	.078		.000	.116	.053	.000	.000	.000	.000	.843	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y08	Pearson Correlation	.420**	.207	-.128	.349**	.387**	.260*	.518*	1	.397**	.109	.656**	.304**	.466**	.417**	-.155	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000	.069	.263	.002	.000	.022	.000		.000	.343	.000	.007	.000	.000	.175	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y09	Pearson Correlation	.254*	.304**	-.220	.389**	.430**	.458*	.179	.397**	1	-.032	.501**	.226*	.357**	.192	-.108	.491**
	Sig. (2-tailed)	.025	.007	.053	.000	.000	.000	.116	.000		.781	.000	.047	.001	.093	.346	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y10	Pearson Correlation	-.141	-.257*	-	.076	.083	.088	-	.109	-.032	1	.076	-.056	.193	-.074	.001	.158
	Sig. (2-tailed)	.220	.023	.001	.506	.468	.446	.053	.343	.781		.506	.627	.091	.521	.990	.168

N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y11 Pearson Correlation	.506**	.365**	-.017	.468**	.525**	.320*	.544*	.656**	.501**	.076	1	.514**	.630**	.400**	-.130	.755**
Y11 Sig. (2-tailed)	.000	.001	.883	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.506		.000	.000	.000	.258	.000
Y11 N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y12 Pearson Correlation	.506**	.488**	.061	.236*	.367**	.077	.521*	.304**	.226*	-.056	.514**	1	.555**	.384**	-.181	.545**
Y12 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.595	.038	.001	.502	.000	.007	.047	.627	.000		.000	.001	.113	.000
Y12 N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y13 Pearson Correlation	.342**	.328**	-.004	.387**	.427**	.196	.436*	.466**	.357**	.193	.630**	.555**	1	.187	.065	.685**
Y13 Sig. (2-tailed)	.002	.003	.973	.000	.000	.085	.000	.000	.001	.091	.000	.000		.100	.572	.000
Y13 N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y14 Pearson Correlation	.642**	.726**	.575**	.148	.166	.138	.477*	.417**	.192	-.074	.400**	.384**	.187	1	-.132	.572**
Y14 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.195	.145	.228	.000	.000	.093	.521	.000	.001	.100		.250	.000
Y14 N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y15 Pearson Correlation	.087	-.069	.279*	.118	-.053	.298*	-.023	-.155	-.108	.001	-.130	-.181	.065	-.132	1	.202
Y15 Sig. (2-tailed)	.449	.551	.013	.303	.647	.008	.843	.175	.346	.990	.258	.113	.572	.250		.077
Y15 N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
TOTAL Pearson Correlation	.681**	.530**	.223*	.717**	.678**	.624*	.653*	.633**	.491**	.158	.755**	.545**	.685**	.572**	.202	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.050	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.168	.000	.000	.000	.000	.077	
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

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

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



## Lampiran 9

### OUTPUT UJI RELIABILITAS

#### 1. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.921	30

#### 2. Minat Kunjung

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	15

IAIN JEMBER

Lampiran 10

REKAPITULASI ANGKET KUALITAS PELAYANAN

No	Item																												Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	137	
2	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	94	
3	3	5	5	4	4	1	2	1	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	96	
4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	106	
5	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	99	
6	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	108
7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
8	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	104	
9	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	
12	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
13	2	4	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	95	
14	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	100	
15	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	106	
16	4	5	5	5	5	2	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	111	
17	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	108	
18	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	109	
19	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	104	
20	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	97	
21	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	93	



22	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	99		
23	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	110	
24	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	119	
25	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	119	
26	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	101
27	3	3	3	3	2	1	4	3	3	4	2	1	1	1	4	3	3	4	2	1	1	3	1	3	2	3	4	4	72
28	1	2	1	4	2	2	3	4	3	2	4	4	1	1	4	4	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	2	79
29	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
30	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	103
31	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	105
32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	107
33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	107
35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	131
36	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
37	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
38	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	112
39	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	107
40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	126
41	3	4	4	4	3	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	106
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	102
44	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	106
45	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	111
46	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	102

47	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	108	
48	2	4	4	4	3	1	2	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	98	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	
50	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116	
51	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
52	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	101	
53	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	97	
54	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
55	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	115	
56	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
59	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
61	3	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	120
62	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	
63	3	4	4	4	3	2	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	110	
64	4	4	4	3	5	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	107
65	3	4	5	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	94	
66	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
67	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	114
68	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	106	
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	
70	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	105
71	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	101	

72	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	100
73	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	104
74	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	111
76	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	138
78	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	109
79	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	104
80	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
81	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	106
82	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	119
83	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	106
84	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	100
85	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	104
86	3	5	5	4	4	1	2	1	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	96
87	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	106
88	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	101
89	3	3	3	3	2	1	4	3	3	4	2	1	1	1	4	3	3	4	2	1	1	3	1	3	2	3	4	72
90	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
91	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	114
92	4	5	5	5	5	2	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	111
93	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	108
94	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	107	
95	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
96	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	108

97	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
98	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	137
99	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	94	
100	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
102	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	116
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
104	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	102
105	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	102
107	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	106
108	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	111
109	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
110	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	119
111	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	106
112	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	102
113	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	108
114	2	4	4	4	3	1	2	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	98
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
116	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	116
117	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	106
118	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	119
119	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	104
120	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	102
121	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	99

122	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
123	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	126		
124	3	4	4	4	3	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	106			
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112		
126	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	116				
127	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	101					
128	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	101				
129	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	106					
130	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	111					
131	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114		
132	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119						
133	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110				
134	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	102					
135	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	106					
136	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	113					
137	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	102							
138	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	109					
139	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	104						
140	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115					
141	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	106							
142	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119							
143	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	131						
144	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108					
145	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115					
146	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	113							

147	3	4	4	4	3	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	106
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
149	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116
150	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	108
151	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
152	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	137
153	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
154	3	4	4	4	3	2	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	110
155	4	4	4	3	5	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	107
156	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	137
157	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	94
158	3	5	5	4	4	1	2	1	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	96
159	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	108
60	2	4	4	4	3	1	2	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	98
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
162	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116
163	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
164	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119
165	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	131
166	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
167	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
168	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102
169	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	99	
170	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	110
171	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	126

172	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	106		
173	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	111	
174	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
175	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	102
177	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	106
178	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	111
179	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
180	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116
181	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
182	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	101
183	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	97
184	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116
185	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	101
186	3	3	3	3	2	1	4	3	3	4	2	1	1	1	4	3	3	4	2	1	1	3	1	3	2	3	4	4	72
187	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	100
188	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	104
189	3	5	5	4	4	1	2	1	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	96
190	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	106
191	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	101
192	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
193	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
194	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102
195	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	99
196	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	99

197	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	108		
198	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110		
199	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116		
200	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	108		
201	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110		
202	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	106		
203	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119	
204	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	131	
205	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108		
206	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	118	
207	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	128
208	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
209	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	
210	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119	
211	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	106	
212	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	100	
213	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	108	
214	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	115	
215	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
216	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102	
217	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	110	
218	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	
219	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102	
220	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	99	
221	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	104	



222	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115		
223	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	106		
224	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119	
225	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102	
226	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	110	
227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	
228	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	113	
229	2	4	3	4	4	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	95
230	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	100	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
232	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116	
233	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
234	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102	
235	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
236	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	126	
237	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	106	
238	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	111	
239	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
240	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119	
241	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	102	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
243	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	102	
244	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	106	
245	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	111	
246	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	102	

247	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	108	
248	2	4	4	4	3	1	2	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	98	
249	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	99	
250	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	110	
251	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	119	
252	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	119	
253	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	101	
254	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	108	
255	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
256	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	106	
257	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119	
258	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	131
259	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
260	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119	
261	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	106
262	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	100	
263	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	108	
264	2	4	4	4	3	1	2	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	98	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
266	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
267	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	
268	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	112	
269	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	107	
270	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	126	
271	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119	

272	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	104	
273	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102	
274	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	99
275	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	110	
276	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	126
277	3	4	4	4	3	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	106
278	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	99
279	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	110	
280	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	126
281	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	106
282	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	111
283	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
284	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119
285	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	131
286	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
287	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	118
288	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	128
289	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
290	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
291	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
292	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102
293	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
294	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	126
295	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	106
296	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116

297	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	106	
298	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119
299	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	104
300	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102
301	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
302	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	114
303	4	5	5	5	5	2	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	111
304	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	108
305	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	107
306	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116
307	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
308	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	101
309	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	97
310	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116
311	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	101
312	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	119
313	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	104
314	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102
315	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	99
316	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	110
217	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	126
318	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116
319	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
320	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	101
321	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	97

322	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
323	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	115	
324	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137	
325	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	104	
326	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	102	
327	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
328	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	132	
329	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
330	2	4	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	95	
331	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
332	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	
333	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	112
334	3	4	4	4	3	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	106	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
336	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	116
337	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	104	
338	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	97
339	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	93	
340	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	99
341	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	110	
342	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	119	
343	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	119
344	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	105
345	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	101
346	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	100	

347	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	104
348	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
349	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	111
350	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
351	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	107
352	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	116
353	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
354	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	101
355	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	97
356	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	114
357	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	101
358	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	110
359	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	126
360	3	4	4	4	3	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	106
3611	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	99
362	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	110
363	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	126
364	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
365	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	126
366	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	106
367	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	120
368	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	116
369	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	121
370	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	104
371	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	116

372	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
373	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	99
374	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	110	
375	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	126	
376	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	106	
377	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	111	
378	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	118	
379	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	120	
380	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
382	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	119	
382	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	121	
383	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	126	
384	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	113	
385	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	5	5	4	5	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	103	

IAIN JEMBER

Lampiran 11

REKAPITULASI ANGKET MINAT KUNJUNG

No	Item												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	55
2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	43
3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	49
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	44
6	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	49
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
8	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	1	4	45
9	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	2	5	45
10	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	46
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
13	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	45
14	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	42
15	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
16	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	53
17	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	49
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	45
20	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	41
21	4	3	1	1	4	2	2	4	2	3	4	4	34
22	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	43
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
24	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	45
25	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	50
26	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	43
27	4	4	3	2	1	1	1	3	3	4	1	3	30
28	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	41
29	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	51
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
34	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	44
35	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	54



36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55
38	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	47
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
40	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	56
41	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
43	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	40
44	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	43
45	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	53
46	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	45
47	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	45
48	4	5	3	4	4	3	1	4	3	4	3	4	42
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
51	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	45
52	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	44
53	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	46
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
55	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	53
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
57	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	46
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
59	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	50
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	38
61	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	52
62	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	46
63	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54
64	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	45
65	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	40
66	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	45
67	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	46
68	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	4	3	48
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
70	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	39
71	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	44
72	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	45
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	47
75	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	49
76	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	51

77	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	56
78	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	51
79	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	51
80	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
81	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	45
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
83	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	4	3	48
84	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	49
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
86	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	41
87	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	45
88	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	46
89	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	45
90	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	46
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	48
92	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	50
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
94	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	47
95	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
96	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	51
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	39
98	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	42
99	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	52
100	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	46
101	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	58
102	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	55
103	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	54
104	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	54
105	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	51
106	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
108	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	57
109	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	56
110	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58
111	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	56
112	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	56
113	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	57
114	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	56
115	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	53
116	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	52
117	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58

118	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	57
119	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	57
120	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56
121	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	57
122	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
123	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	54
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
125	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	56
126	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	55
127	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
128	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	56
129	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	53
130	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	52
131	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	54
132	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	55
133	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
134	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	52
135	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	53
136	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53
137	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	55
138	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	53
139	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	53
140	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	54
141	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	54
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
143	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
144	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	51
145	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54
146	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	52
147	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	51
148	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	54
149	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	54
150	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	53
151	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5	52
152	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	55
153	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	53
154	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	53
155	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	54
156	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	53
157	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	54
158	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	55

159	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57
160	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	55
161	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	54
162	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	52
163	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	51
164	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	53
165	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	54
166	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	51
167	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	54
168	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	52
169	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	57
170	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	54
171	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	53
172	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	53
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
174	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	54
175	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	50
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	50
177	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	52
178	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	54
179	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	54
180	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
181	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	52
182	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	52
183	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	54
184	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	52
185	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	50
186	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	52
187	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	50
188	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	51
189	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	53
190	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	51
191	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	50
192	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
193	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	50
194	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	51
195	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	54
196	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	52
197	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	52
198	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	51
199	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	53

200	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57
201	5	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	51
202	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	50
203	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	54
204	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	55
205	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	52
206	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	51
207	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	54
208	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	51
209	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	50
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	56
211	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	57
212	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	52
213	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	53
214	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	55
215	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	56
216	5	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	54
217	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	53
218	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57
219	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	50
220	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	52
221	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	3	50
222	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	52
223	3	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	50
224	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	50
225	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51
226	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
227	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	51
228	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	55
229	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	53
230	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	53
231	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	52
232	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	52
233	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	55
234	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	51
235	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	51
236	5	4	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	51
237	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	53
238	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	53
239	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	54
240	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	55

241	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	53
242	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	51
243	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	50
244	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	53
245	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56
246	5	3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	51
247	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	54
248	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55
249	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	54
250	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	51
251	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	54
252	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	56
253	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	51
254	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
255	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	52
256	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	52
257	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	55
258	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	55
259	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	55
260	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58
261	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	55
262	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	56
263	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	55
264	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	54
265	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	50
266	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	51
267	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	57
268	3	5	3	4	4	5	3	3	5	5	5	5	50
269	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	51
270	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	52
271	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	52
272	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	54
273	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	55
274	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	53
275	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	56
276	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	56
277	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	3	5	52
278	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	54
279	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	55
280	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55
281	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	53

282	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	53
283	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	51
284	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	51
285	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	52
286	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	50
287	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	52
288	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	54
289	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	56
290	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	53
291	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	55
292	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	50
293	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	52
294	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
295	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	50
296	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	53
297	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	53
298	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	51
299	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	53
300	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	54
301	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	55
302	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	50
303	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	50
304	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	52
305	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	56
306	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	53
307	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	54
308	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	52
309	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	51
310	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	52
311	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	53
312	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	53
313	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	51
314	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	52
315	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	53
316	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	52
317	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	53
318	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	51
319	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	55
320	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	54
321	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	53
322	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	54

323	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	52
324	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	57
325	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	57
326	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
327	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	54
328	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	56
329	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	55
330	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	50
331	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	57
332	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	50
333	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	53
334	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	55
335	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	50
336	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	54
337	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	57
338	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	55
339	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	55
340	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	55
341	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	50
342	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58
343	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	53
344	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	52
345	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	51
346	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
347	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	52
348	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	54
349	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	53
350	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
351	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	53
352	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	55
353	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	51
354	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
355	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	53
356	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	52
357	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	57
358	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	51
359	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	52
360	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	57
361	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	52
362	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	51
363	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	54



364	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	54
365	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	52
366	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	54
367	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	51
368	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	49
369	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	48
370	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	50
371	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	56
372	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	54
373	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	54
374	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	54
375	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	54
376	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	49
377	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	50
378	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	52
379	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	51
380	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	49
381	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	53
382	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	52
383	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	49
384	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	54
385	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60



## Lampiran 12

### Output Hasil Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung

#### Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		385
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.14050622
Most Extreme Differences	Absolute	.040
	Positive	.040
	Negative	-.039
Test Statistic		.040
Asymp. Sig. (2-tailed)		.174 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

#### Uji Autokorelasi

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.284 <sup>a</sup>	.081	.078	4.146	1.894

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Minat Kunjung

#### Uji Kolinearitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

1	(Constant)	38.308	2.339		16.380	.000		
	Kualitas Pelayanan	.123	.021	.284	5.803	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjung

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

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	22.092	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Minat Kunjung

#### Uji Heteroskedastisitas

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

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	47.18	55.56	51.82	1.228	385
Std. Predicted Value	-3.784	3.040	.000	1.000	385
Standard Error of Predicted Value	.211	.828	.280	.104	385
Adjusted Predicted Value	46.98	55.68	51.83	1.223	385
Residual	-17.178	9.126	.000	4.141	385
Std. Residual	-4.143	2.201	.000	.999	385
Stud. Residual	-4.229	2.206	.000	1.002	385
Deleted Residual	-17.892	9.164	-.003	4.171	385
Stud. Deleted Residual	-4.325	2.217	-.001	1.007	385
Mahal. Distance	.001	14.316	.997	2.023	385
Cook's Distance	.000	.371	.004	.021	385
Centered Leverage Value	.000	.037	.003	.005	385

a. Dependent Variable: Minat Kunjung

## Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

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

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

a. Dependent Variable: Minat Kunjung

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.284 <sup>a</sup>	.081	.078	4.158

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	579.722	1	579.722	33.533	.000 <sup>b</sup>
	Residual	6621.420	383	17.288		
	Total	7201.143	384			

a. Dependent Variable: Minat Kunjung

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.331	2.345		16.342	.000
	Kualitas Pelayanan	.123	.021	.284	5.791	.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjung

Lampiran 13

TABEL R

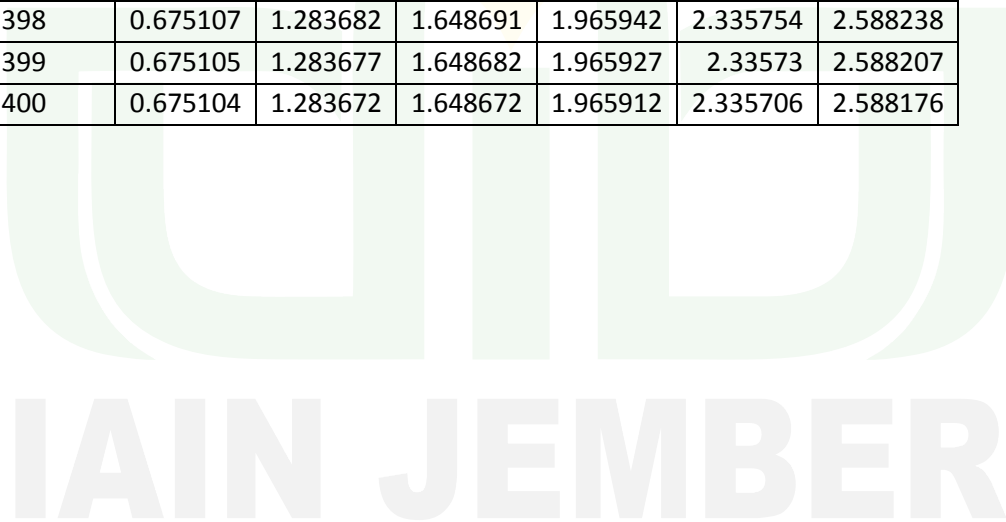
N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	<b>0,355</b>	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

IAIN JEMBER

Lampiran 14

TABEL T

N	0.5	0.2	0.1	0.05	0.02	0.01
	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
381	0.675134	1.283778	1.648863	1.96621	2.336175	2.588795
382	0.675133	1.283772	1.648852	1.966194	2.336149	2.588761
383	0.675131	1.283766	1.648842	1.966177	2.336123	2.588727
384	0.675129	1.28376	1.648831	1.966161	2.336098	2.588693
385	0.675128	1.283754	1.648821	1.966145	2.336072	2.588659
386	0.675126	1.283749	1.648811	1.966129	2.336047	2.588626
387	0.675124	1.283743	1.648801	1.966113	2.336022	2.588593
388	0.675123	1.283737	1.64879	1.966097	2.335997	2.58856
389	0.675121	1.283732	1.64878	1.966081	2.335972	2.588527
390	0.675119	1.283726	1.64877	1.966065	2.335947	2.588494
391	0.675118	1.28372	1.64876	1.96605	2.335923	2.588462
392	0.675116	1.283715	1.64875	1.966034	2.335898	2.588429
393	0.675115	1.283709	1.64874	1.966019	2.335874	2.588397
394	0.675113	1.283704	1.64873	1.966003	2.335849	2.588365
395	0.675111	1.283698	1.64872	1.965988	2.335825	2.588333
396	0.67511	1.283693	1.648711	1.965973	2.335801	2.588301
397	0.675108	1.283688	1.648701	1.965957	2.335777	2.58827
398	0.675107	1.283682	1.648691	1.965942	2.335754	2.588238
399	0.675105	1.283677	1.648682	1.965927	2.33573	2.588207
400	0.675104	1.283672	1.648672	1.965912	2.335706	2.588176



## Lampiran 15



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER FAKULTAS  
TARBIYAH 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. 0788/In.20/3.a/PP.00.9/10/2020 05 Oktober 2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala PERPUSTAKAAN IAIN JEMBER  
Jl. Mataram No. 1, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember

*Assalamualaikum Wr Wb.*

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

Nama : NIAR LAILA NINGRUM  
NIM : T20173026  
Semester : VII  
Prodi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP MINAT KUNJUNG MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER** selama 30 ( tiga puluh ) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu H. Abdul Mu'is, S.Ag.,M.Si..

Adapun pihak-pihak yang dituju adalah sebagai berikut:

1. Staff/ Karyawan Perpustakaan
2. Pengunjung Perpustakaan

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr Wb.*

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,



## Lampiran 16



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER**

**UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Mataram No.1 Mangli, Jember Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005  
e-mail : perpustakaan@iain-jember.ac.id Website : lib.iain-jember.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN**

NOMOR : B-020/In.20/U.1/04/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Niar Laila Ningrum  
NIM : T20173026  
Semester : VIII (Delapan)  
Prodi. : Manajemen Pendidikan Islam

benar-benar telah melakukan Penelitian di perpustakaan IAIN Jember dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun Kunjungan 2019*", mulai tanggal 8 Maret 2021 – 8 April 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 April 2021

Kepala UPT Perpustakaan,





