

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*) TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN MTsN 1
BOJONEGORO**

SKRIPSI



Oleh :

ENI NUR HIDAYAH

NIM. 19010003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI CENDEKIA
BOJONEGORO**

TAHUN 2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*) TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN MTs NEGERI 1
BOJONEGORO**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat
guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia
Bojonegoro

Oleh :

Eni Nur Hidayah

NIM. 19010003

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I,



Drs. Moch. Suberi, MM.
NIDN. 0020065803

Dosen Pembimbing II,



Eka Adiputra, SE., MSM.
NIDN. 0705018403

Dipertahankan di Depan Panitia Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
STIE CENDEKIA BOJONEGORO

Oleh :

Nama Mahasiswa : Eni Nur Hidayah

NIM : 19010003

Disetujui dan diterima pada :

Hari, tanggal : Jumát, 21 Juli 2023

Tempat : Ruang Ujian STIE Cendikia Bojonegoro

Dewan penguji skripsi :

1. Ketua Penguji : Drs. Suprpto, MM (.....)
2. Anggota Penguji : Abdul Azis Safii, SE.,M (.....)
3. Sekretaris Penguji : Eka Adiputra, SE.,MM (.....)

Disahkan oleh :


Kolegiat Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro
Ketua
Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak.
NIDN. 0705067503

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al insyirah 5-6)

“Allah tidak akan membebani seorang hamba melaikan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S. Al- Baqarah:286)

“Pendapat orang lain tidak menentukan seberapa berharganya diri kita, Selalu berusaha menjadi versi terbaik dari diri sendiri.”

(Eni Nur Hidayah)

“ Ketika kamu ikhlas menerima kekecewaan dalam hidup, maka Allah akan membayar tuntas semua kecewamu dengan beribu – ribu kebaikan. Belajarlah untuk mengerti bahwa segala sesuatu yang baik untukmu tidak akan allah ijinkan pergi kecuali akan digantikan yang lebih baik lagi.”

(Ali bin Abi Thalib)

Kupersembahkan Untuk

Kedua orang tua tercinta dan tersayang, Bapak Munawar dan Ibu Khusnul

Khotimah Adik tersayang Moch. Rico Alfian Syah

Ibu Husnul Khotimah,M.Pd dan suami tercinta Praka Pradipta Revan Hanera

Putra.

ABSTRAK

Hidayah, Eni Nur. *Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan MTs Negeri 1 Bojonegoro*. Manajemen. STIE Cendekia. Drs. Moch. Suberi, MM., selaku pembimbing satu dan Eka Adiputra, SE., MSM., selaku pembimbing dua.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan dan Kepuasan Pemustaka.

Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan untuk menilai sesuatu dari sudut pandang yang berbeda. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dalam mengukur sesuatu diperlukan metode yang efektif dalam memecahkan suatu masalah. Berdasarkan studi kasus di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro belum sesuai dengan harapan Pemustaka dan sarana prasarana belum memadai. Berdasarkan hal tersebut kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pemustaka di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data yaitu dengan observasi dan kuesioner. Teknik analisis data dengan analisis data deskriptif dan teknik analisis regresi linear sederhana. Metode pengambilan sampel menggunakan metode teknik sampling insedential. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Berdasarkan *output model summery* kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pemustaka di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro. Hal ini berdasarkan pada hasil yang diperoleh *R/standardized Coefficient Beta* sebesar 0,82 atau sebesar 82% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pemustaka di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro.

BIODATA SINGKAT PENULIS

Nama Lengkap : Eni Nur Hidayah
NIM : 19010003
Tempat, Tanggal lahir : Bojonegoro, 26 Oktober 1998
Agama : Islam
Pendidikan Sebelumnya : D1 Penerbangan
Nama Orangtua/ Wali : Munawar
Alamat Rumah : Ds.Sumodikaran, Dsn. Tempuran, Rt. 04/ Rw. 02
Kecamatan Dander Kabupaten Bojonegoro
Judul Skripsi :Pengaruh Kualitas Layanan(Service Quality)
berbasis digital library terhadap kepuasan pemustaka
di perpustakaan Mts Negeri 1 Bojonegoro.

Bojonegoro, 21 Juli 2023

Penulis



Eni Nur Hidayah

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eni Nur Hidayah

NIM : 19010003

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) berbasis *digital library* terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia ijazah dan gelar Sarjana Akuntansi yang saya terima dari STIE Cendekia Bojonegoro untuk ditinjau kembali.

Bojonegoro, Juli 2023

Yang menyatakan



Eni Nur Hidayah
NIM. 19010003

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, para sahabat serta pengikutnya hingga akhir zaman, tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan syukur Alhamdulillah karena telah menyelesaikan Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan(*Service Quality*) Berbasis Digital Library terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan MTs Negeri 1 Bojonegoro".

Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) program studi Manajemen. Selain itu untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan juga menambah wawasan bagi pembaca.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Nurul Mazidah,SE.,MSA.,Ak. selaku Ketua STIE Cendekia Bojonegoro.
2. Ibu Latifah Anom.,SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro.
3. Bapak Drs. Moch. Suberi, MM. Selaku Dosen Pembimbing I
4. Bapak Eka Adiputra., SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang banyak memberikan petunjuk yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Para Dosen, karyawan, rekan-rekan, dan semua pihak yang telah memberikan berbagai bentuk bantuan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Orang tua, suami dan adik tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan bantuan lainnya yang sangat berarti bagi penulis.
7. Juga pihak lain yang terkait dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam Menyusun skripsi ini yang disebabkan terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki penulis, namun dengan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik

Semoga Allah senantiasa memberikan Rahmat dan hidayah-nya kepada siapa saja yang mencintai Pendidikan. Amiin Yaa Robbal Alamin.

Bojonegoro, 21 Juli 2023

Penulis



Eni Nur Hidayah

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Skripsi	i
Halaman Perantara dengan Logo Stie Cendikia	ii
Halaman Judul	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman	
Pengesahan	v
Halaman	
Persembahan	vi
Abstrak	vii
Biodata penulis skripsi	vii
Pernyataan Keaslian	
skripsi	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Cakupan Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	4
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	6
A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori.....	8
B. Kajian Emperis	16
C. Kerangka Berfikir.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III. METODE PENELITIAN	18
A. Metode dan Teknik Penelitian	18
B. Jenis dan Sumber Data	18
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	19
D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	20

E. Metode dan Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Gambaran Singkat Obyek Penelitian(perusahaan atau lembaga) ..	25
1. Gambaran Umum dan Sejarah	25
2. Visi Misi.....	30
3. Susunan Organisasi,Tugas dan Fungsi.....	31
B. Hasil Penelitian dan Analisis Data	32
1. Karakteristik Responden.....	32
2. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	63
3. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	64
C. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
Bagian akhir	
1. Daftar Pustaka.....	73
2. Daftar Lampiran	
3. Lampiran	

Daftar Tabel

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	32
Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4 Indikator Tangibles.....	34
Tabel 5 Indikator Reability.....	35
Tabel 6 Indikator Responsiviness.....	36
Tabel 7 Indikator Assurance.....	38
Tabel 8 Indikator Empathy.....	39
Tabel 9 Tanggapan Responden Pada Variabel X Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 10 Indikator Sistem Pelayanan.....	45
Tabel 11 Indikator Biaya.....	46
Tabel 12 Indikator Kemudahan Memperoleh Informasi.....	48
Tabel 13 Indikator Kecepatan Memperoleh Informasi.....	49
Tabel 14 Indikator Pelayanan Pemberian Informasi.....	50
Tabel 15 Tanggapan Responden Pada Variabel Y Kepuasan Pemustaka.....	51
Tabel 16 <i>Descriptive Statistic</i> Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 17 <i>Descriptive Statistic</i> Kepuasan Pemustaka.....	53
Tabel 18 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	61
Tabel 19 Uji Validitas Kepuasan Pemustaka	62
Tabel 21 Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah adalah lembaga untuk para siswa dan tempat pengajaran siswa di bawah pengawasan guru (Indra, 2006:25). Sebagian besar negara memiliki sistem pendidikan formal yang umumnya wajib di sekolah. Sistem tersebut mendorong kemajuan akademis siswa melalui serangkaian kegiatan belajar mengajar di sekolah. Salah satu upaya dalam mendorong nilai akademis siswa adalah melalui peningkatan literasi siswa dengan membaca buku. Maka perpustakaan menjadi sarana penting bagi sekolah. Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan manajemen yang memadai sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah dicanangkan.

Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang salah satu fungsinya adalah sebagai unit informasi dan penyebar informasi (Rifa'i, 2014). Perpustakaan mengelola bahan-bahan pustakaan, baik berupa buku maupun bukan buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi setiap pemakainya. Kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mengakibatkan tingginya arus informasi dalam dunia pendidikan dan kehidupan masyarakat. Dengan tingginya fungsi perpustakaan saat ini menjadi perhatian bagi pemerintah. Perpustakaan yang sebelumnya dianggap monoton dan membosankan namun dengan keberadaan teknologi informasi dan perhatian dari pemerintah, maka perpustakaan mampu menyediakan bahan-bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka secara digital.

Tujuan dari perpustakaan adalah menyediakan ruang atau tempat kepada masyarakat yang membutuhkan sebuah informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan berbagai informasi yang di butuhkan. Maka dari itu

perpustakaan harus menyediakan fasilitas-fasilitas untuk menunjang agar masyarakat lebih berminat untuk mengunjungi perpustakaan, tidak hanya fasilitas yang ditingkatkan tetapi juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Meningkatkan pelayanan perpustakaan sudah tertera dalam UU RI Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 1 tentang layanan perpustakaan yang berbunyi “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, dan pasal 14 ayat 3 tentang” setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan teknologi. Perkembangan layanan perpustakaan sangat diperlukan agar layanan dapat memuaskan dan dapat diterima oleh masyarakat.

Pustakawan merupakan seseorang yang memiliki pendidikan perpustakaan secara formal serta bekerja pada sebuah institusi perpustakaan atau sejenisnya (Priyono, 2018). Fasilitas yang lengkap tidak akan berpengaruh atau memberikan kepuasan kepada masyarakat ketika pustawakan memberikan pelayanan yang kurang baik, maka dari itu Kualitas pelayanan perpustakaan ditentukan oleh pustakawan karena pustakawan yang akan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja pustakawan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pemustakanya, salah satunya pada perpustakaan umum. Kualitas pelayanan harus dilakukan dengan baik agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan menerima pelayanan yang diberikan.

Kualitas yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan (Davis, 2008). Kualitas pelayanan perpustakaan adalah merupakan kepuasan yang di dapatkan oleh setiap pemustaka setelah melakukan perbandingan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan (Fatmawati, 2013).

Terkait dengan kepuasan pelayanan, Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro juga memperhatikan kualitas pelayanan kepada anggota

perpustakaan guna memenuhi kriteria atau memenuhi kebutuhan anggota perpustakaan, akan pelayanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan atau pemustaka. Dimana diketahui bahwa perpustakaan sekolah merupakan bagian sebuah institusi pemerintahan dan pendidikan, jadi kualitas pelayanan yang diberikan seharusnya dapat memenuhi kriteria pelayanan yang baik.

Sebagai tempat yang dijadikan tujuan dari siswa atau anggota perpustakaan digital untuk mencari informasi serta edukasi secara ilmiah maupun non ilmiah perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro harus memaksimalkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang datang berkunjung. Kualitas pelayanan bukan hanya fasilitas-fasilitas yang di sediakan tetapi juga pelayanan yang di berikan juga harus maksimal. Akan tetapi, pelayanan serta fasilitas masih dirasa kurang memuaskan seperti ributnya pemustaka yang seharusnya perpustakaan merupakan tempat yang tenang agar pemustaka dapat mengerjakan atau membaca buku dengan tenang, kurang updatenya buku-buku ilmiah, sambungan internet secara gratis (Wifi) terbatas pemakaiannya, buku-buku yang tersedia masih belum lengkap, serta pelayanan pustakawan tidak sesuai dengan yang diharapkan pemustaka atau siswa.

Kualitas pelayanan di perpustakaan MTsN 1 bojonegoro masih belum sesuai dengan harapan anggota perpustakaan, sarana dan prasarana masih belum memadai maka berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro".

B. Identifikasi dan Cakupan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan di MTsN 1 Bojonegoro. Berikut beberapa permasalahan yang ada di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro:

- a. Pengembangan koleksi buku – buku baik digital maupun fisik yang berkembang di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro hingga saat ini masih menunjukkan kurangnya update dan minim sekali jumlah koleksi yang dimiliki saat ini.
- b. Kondisi lingkungan Perpustakaan di MTsN 1 Bojonegoro menunjukkan masih perlu ditingkatkannya suasana yang nyaman, kondusif dan tenang diruangan perpustakaan.
- c. Secara umum kualitas dan kuantitas pelayanan dirasa masih kurang karena terhalangnya fasilitas sarana dan prasana yang melengkapi ruang kerja perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro.

C. Cakupan Masalah

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara Kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro. Oleh karena itu, cakupan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti hanya ingin melihat Kualitas layanan (*Service Quality*), kondisi lingkungan kerja, dan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dirumuskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh Signifikansi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan melanjutkan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan perpustakaan berbasis *digital library*.

b) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan

b. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Sebagai proses pembelajaran dan mempraktikkan metode yang dipelajari dibangku perkuliahan, menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada dimasyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja yang sebelumnya.

b) Bagi Instansi

sebagai bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia, sistem informasi kualitas layanan perpustakaan berbasis *digital library* di perpustakaan MTsN 1 Bojonego

c) Bagi Akademik

Sebagai bahan acuan penelitian berikutnya dan memperbanyak bacaan ilmiah dalam perpustakaan online (*digital*) maupun offline guna menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa dan referensi penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*) Perpustakaan

a) Pengertian Kualitas Layanan (*Service Quality*) Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustakaanya. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat (Rodin, 2019). Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman bahan pustaka dan tingkat kepuasan pemustaka, karena itu kebutuhan dan permintaan pemustaka perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan (Fatmawati, 2021). Berdasarkan penjelasan tersebut suatu kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting yang harus diutamakan oleh perpustakaan dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada pemustaka, serta untuk memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka, serta untuk mengetahui layanan di berikan memiliki suatu kualitas yaitu dengan melakukan survei kepada para pemustaka dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas layanan.

Kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2019:61). Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi.

Berdasarkan beberapa uraian pendapat di atas, kualitas layanan perpustakaan merupakan suatu jasa yang diberikan oleh pihak perpustakaan kepada para pemustakanya sudah mampu memenuhi dari keinginan yang di butuhkan oleh para pemustaka sesuai dengan apa yang di harapkan, baik itu berupa fasilitas perpustakaan maupun dalam bentuk pemberian informasi yang cepat, tepat dan akurat oleh pustakawan sehingga pemustaka dengan cepat bisa langsung memperoleh apa yang dibutuhkannya.

b) Karakteristik Kualitas Layanan di Pepustakaan

Karakteristik pelayanan adalah aspek-aspek yang membedakan antara pelayanan yang satu dengan berbagai pelayanan lainnya. Sedangkan yang dimaksud dengan karakteristik kualitas layanan perpustakaan adalah suatu kualitas pelayanan yang khas atau mencolok dari suatu pelayanan.

Karakteristik antara perusahaan dan jasa manufaktur memiliki perbedaan. Bahkan di antara penyedia jasa juga memiliki kekhususan, misalnya karakteristik jasa perbankan berbeda dengan jasa pendidikan (Saputro,2019). Bila pemustaka ditanya tentang apa dan bagaimana tingkat kualitas layanan perpustakaan, maka muncul banyak jawaban. Setiap pemustaka berlainan dalam memahami, merasakan dan menilai apa itu kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan. *The Association of Reseachr America (ARL)* di Amerika Serikat membagi karakteristik layanan perpustakaan sebagai berikut:

1) Perpustakaan sebagai tempat

a. Kenyamanan

Perpustakaan sebgai sebuah tempat harus memperhatikan faktor kenyamanan, kebersihan, dan kesejukan sehingga pemustaka betah berada di perpustakaan.

b. Papan petunjuk

Perpustakaan perlu dilengkapi dengan denah lokasi perpustakaan dan denah dalam gedung perpustakaan yang diletakkan ditempat strategis sehingga

mudah dilihat pemustaka.

c. Keandalan

Kecepatan, keakuratan dan pelayanan yang memuaskan pemustaka yang mampu diberikan tenaga perpustakaan mempunyai prosedur mutu dalam setiap jenis layanan yang dikomunikasikan kepada pemustaka.

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

a. Empati (*Empthy*)

Sikap, respon, dan tindakan tenaga perpustakaan yang dapat ikut merasakan apa yang dirasakan pemakai.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tenaga perpustakaan dituntut untuk mempunyai daya tanggap yang cepat atau responsif.

c. Jaminan (*Assurance*)

Pemustaka akan merasakan nyaman untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan perpustakaan apabila ada jaminan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari tenaga perpustakaan.

3) Kemudahan pemakai

a. Jenis Layanan

Perpustakaan hendaknya memilih dan menyediakan jenis layanan yang sesuai dengan karakteristik pemustakanya. Jenis layanan yang sesuai dengan karakteristik hendaknya tidak menyulitkan pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan.

b. Kemudahan Pemanfaatan

Fasilitas yang ada di perpustakaan mudah dimanfaatkan. Perpustakaan hendaknya membuat aturan yang jelas, mudah dipahami dan birokratis.

c. Tata Letak

Penempatan perabot dan perlengkapan di perpustakaan hendaknya luwes sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

4) Kelengkapan Koleksi

Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong

pemustaka berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dari uraian pendapat diatas, dapat disimpulkan karakteristik kualitas layanan perpustakaan sangat bermanfaat untuk kemajuan sebuah perpustakaan, hal dasar yang harus diperhatikan dari beberapa point karakteristik diatas yaitu: koleksi, perhatian dari pihak pustakawan, kenyamanan serta kecepatan akses informasi. Karena disini yang dimaksud dengan karakteristik dari kualitas layanan perpustakaan merupakan ciri-ciri dari layanan yang harus tersedia demi berkembang dan kemajuan perpustakaan.

c) Indikator Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Perpustakaan

Ada lima dimensi kualitas layanan perpustakaan dalam menilai indikator kualitas layanan di perpustakaan yaitu, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* (Pasuraman, 2017) dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Keandalan (*Realibility*)

Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat, dan memuaskan. Perpustakaan memiliki standar operasional dalam setiap jenis layanan, misalnya pengolahan buku dari sejak buku datang sampai siap dipinjam oleh pemustaka memerlukan waktu beberapa hari dan lain-lain. Standar tersebut dikomunikasikan kepada pemakai.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat dan responsif. Pemustaka akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.

c. Jaminan (*Assurance*)

Yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

d. Empati (*Emphaty*)

Sekedar mencari ketenangan dan kenyamanan, maka pustakawan mencoba

mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemustaka.

e. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Pelayanan yang terbaik pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik yang impressive (baik fasilitas pelayanan maupun orang-orang melayani).

Adapun pelayanan yang baik atau berkualitas terdiri dari beberapa hal (Sutarno, 2004:112), yaitu:

- a. Layanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna
- b. Cepat tanggap
- c. Mudah dan sederhana
- d. Menciptakan kesan yang menarik dan memuaskan pengguna.

Berdasarkan beberapa uraian pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas layanan perpustakaan merupakan hal-hal yang dapat mengukur suatu tingkat kualitas layanan yang diberikan dengan apa yang diterima oleh pemustaka. Dalam hal ini pustakawan harus selalu di tuntut professional dalam menjalankan tugasnya sebagai profesi seorang pustakawan.

2. Kepuasan Pemustaka

a. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan (Kottler, 2018:138). Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen sangat puas.

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakna dengan harapan (Lasa, 2009:155). Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan; mudah, mudah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.

Dari beberapa uraian pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan emosi dan berupa rasa puas yang dirasakan oleh masing-masing individu terhadap apa yang telah didapatkan sesuai

dengan apa yang diharapkan dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

b. Indikator Kepuasan Pemustaka

Secara umum bisa dikatakan bahwa pengertian indikator adalah variabel kendali yang dapat digunakan untuk mengukur perubahan yang terjadi pada sebuah kejadian atau kegiatan, indikator juga bisa diartikan sebagai setiap ciri karakteristik atau ukuran yang bisa menunjukkan perubahan yang terjadi pada sebuah bidang tertentu. Indikator dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Jadi indikator kepuasan pemustaka bisa diartikan sebagai suatu petunjuk untuk mengukur kepuasan pemustaka dari sebuah perpustakaan. Dibawah ini ada beberapa indikator kepuasan pemustaka menurut para ahli:

Adapun indikator-indikator dalam kepuasan pemustaka (Syihabuddin, 2003) sebagai berikut:

a) Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka

Dalam upaya mencapai kepuasan pemustaka. Ada hal yang perlu diperhatikan mulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pemustaka dimulai dari hati, yaitu kesadaran keamatan terhadap pemustaka.

b) Totalitas memberikan layanan

Dalam memberikan jasanya, hendaklah secara totalitas artinya selalu diusahakan sampai terpenuhinya kebutuhan.

c) Kesenangan dan kenyamanan

Selalu tersenyum dalam melayani pemustaka. Wajah tenaga perpustakaan seharusnya diwarnai dengan senyuman.

Ada tiga indikator yang mempengaruhi kepuasan pemustaka (Lupiyadi, 2019) antara lain:

- a. **Kualitas pelayanan**, pemustaka merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- b. **Emosional**, pemustaka akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum apabila pustakawan dalam memberikan layanan kepada penggunanya tidak emosi seperti wajah cemberut.

Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari pelayanan tetapi nilai sosial yang membuat pengguna menjadi puas.

- c. **Biaya**, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan (Sutardji:2019) pemustaka yang tidak perlu tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa cenderung puas terhadap kualitas atau jasa tersebut.

Dari beberapa uraian pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pemustaka adalah karakteristik atau ukuran untuk mengevaluasi tingkat perubahan kepuasan pemustaka atas pemberian jasa atau layanan dari perpustakaan. Indikator ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pemustaka dengan apa yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Faktor-faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan (Sutardji dkk, 2019) adalah:

- a. **Sistem layanan**, yaitu sistem layanan tertutup untuk pengguna eksternal (mahasiswa) artinya pengguna tidak dapat langsung ke ruang koleksi, untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu katalog, biografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi.
- b. **Biaya**, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan (Sutardji dkk, 2019), seperti keanggotaan, jasa kesiangan informasi, jasa penelusuran informasi, dan jasa layanan fotocopy.
- c. **Kemudahan memperoleh informasi**, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna.
- d. **Kecepatan memperoleh informasi**, yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.

e. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh petugas perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.

Menurut Sulistyono, (2015) menyatakan bahwa, kepuasan pengguna tergantung pada faktor sebagai berikut:

- a. Kecepatan jasa (waktu yang diperlukan) untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan.
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
- c. Nisbah ketepatan (proporsi informasi relevan yang disediakan).
- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pengguna sebelum memperoleh jawaban).
- e. Keluasan (exhaustivity), artinya seberapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa banyak unit informasi memberikan jasa yang diberikan.
- f. Usaha pengguna untuk memanfaatkan jasa yang tersedia.

Dari beberapa uraian pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan ialah sistem layanan perpustakaan, biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan. Implikasi dari aspek-aspek kepuasan pengguna perpustakaan inilah yang menjadi standar pelayanan yang ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pengguna sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan-harapan pengguna.

B. Kajian Empiris**Tabel 1**

Perbandingan Antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat ini

No	Penulis, Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbandingan
1	(Muthia, 2015). Hubungan Kepuasan Pengguna Dengan Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual+ TM Di Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry	Metode Kuantitatif yang pendekatannya bersifat korelasional.	Hasil penelitian menunjukkan hubungan kepuasan pengguna dengan kualitas layanan perpustakaan sebesar 86, 34% kepuasan pengguna memiliki hubungan dengan kualitas layanan	<u>Persamaan:</u> Persamaan penelitian ini sama-sama mengangkat masalah kualitas pada layanan perpustakaan <u>Perbedaan:</u> penelitian pertama yang di lakukan oleh Muthia Menggunakan Metode Libqual+ TM Di Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry” dengan teknik kuantitatif dengan pendekatannya bersifat korelasional.

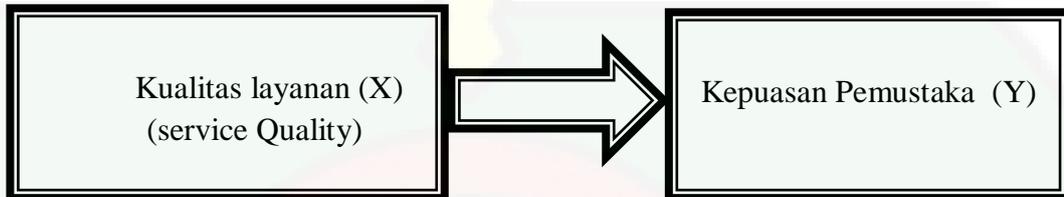
2	(Andi Pandita, 2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualiatas Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar	Metode penelitian <i>asosiatif</i> atau hubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.	Kualitas pelayanan tergolong dalam kategori baik dengan skor presentasi sebesar 97,16%. Kepuasan pemustaka tergolong dalam kategori besar dengan skor presentase sebesar 62,28%.	<p><u>Persamaan:</u></p> <p>penelitian kuantitatif, adanya variabel yang sama yaitu sistem pengendalian internal dan kompetensi sumber daya manusia</p> <p><u>Perbedaan:</u></p> <p>Perbedaan pada rumusan masalah, menjadi objek penelitian sebelumnya adalah menguji seberapa baik layanan serta seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka</p>
---	--	--	--	--

3	(Refita Nur Asadi, 2018) “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi”	Penelitian kuantitatif, metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kuantitatif	Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan masuk dalam kategori puas karena berada pada interval 373-4896 atau, 0.61-0,80	<p><u>Persamaan:</u></p> <p>Penelitian kuantitatif, adanya variabel yang sama yaitu kepuasan pemustaka dan kualitas layanan</p> <p><u>Perbedaan:</u></p> <p>Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.</p>
---	---	---	---	---

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran pada penelitian ini disusun sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Penelitian ini terdiri dari dua variabel X dan Y. Variabel X adalah kualitas layanan (*service quality*) dan variabel Y adalah kepuasan pemustaka.

Sehingga rumusan hipotesisnya adalah:

H_0 : Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) berbasis digital terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro

H_1 : Diduga ada pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) berbasis *digital* terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Teknik Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis untuk mendapatkan fakta atau prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian atau hal dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi (Darmadi, 2013:153).

Penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif pada penelitian ini. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono ,2013:3).

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data kuantitatif merupakan data-data yang diperoleh dari penerapan metode penelitian berlandaskan positivistic (data konkrit), yakni data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018:13).

Berdasarkan kutipan diatas, maka jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif, karena data yang dikumpulkan pada penelitian ini menggunakan perhitungan statistik dengan data berupa angka-angka atau numerik.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang dapat diperoleh dari hasil penelitian secara langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini data primer di peroleh melalui kuesioner yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan untuk mendapatkan data kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram (Umar, 2013:43). Data yang diperoleh dari sumber lain, seperti buku-buku, dokumentasi yang bersifat informasi yang tertulis yang digunakan dalam penelitian dengan tujuan sebagai informasi yang valid.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011).

Berdasarkan pengertian diatas, maka yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan subjek yang ada dalam wilayah penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini dilakukan selama 2 bulan dengan jumlah kunjungan 100 pengunjung per bulan di Perpustakaan digital MTsN 1 Bojonegoro yang memiliki akses perpustakaan dan berada dalam area perpustakaan digital .

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018: 67). Untuk menentukan besarnya jumlah sampel secara keseluruhan dari populasi, peneliti menggunakan

rumus Slovin (Prasetyo & Jannah, 2007: 13).

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

Keterangan

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang di inginkan. Penelitian ini menggunakan 10% sebagai nilai kritis.

Maka perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{100}{1+100(0,1)^2} = \frac{100}{1+1} = \frac{100}{2} = 50$$

Dari hasil perhitungan yang diperoleh, ukuran sampel adalah 50

3. Teknik Sampling

Teknik yang digunakan dalam penarikan sampel ini adalah *sampling accidentall*. *Sampling accidentall*. adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Metode ini sering pula sebagai metode kuesioner. Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Selain itu teknik pengumpulan data tersebut peneliti juga melakukan teknik *library research* (kepuustakaan) dan juga *internet research* (internet). Dalam kuesioner ini, peneliti menggunakan data interval dengan *skala likert* yaitu skala yang

berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

Untuk mengukur persepsi dari responden maka digunakan skala likert. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1-4 untuk mewakili pendapat para responden. Kuesioner ini dibagikan kepada responden secara langsung.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu:

a) Observasi

Observasi adalah merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses psikologis dan biologis, diantara yang terpenting adalah ingatan dan pengamatan (Sutrisno, 2017:145). Pada teknik ini peneliti menggunakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang real yang dilaksanakan sebelum melaksanakan penulisan penelitian.

b) Kuesioner

Metode Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu bidang atau suatu masalah yang akan diteliti (Narboko et.al, 2016:76) Untuk mendapatkan data yang diinginkan peneliti menyebarkan angket atau kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Kuesioner diberikan kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan MTsN 1 Bojonegoro.

Dalam kuesioner ini, peneliti menggunakan data interval dengan *skala likert* yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Untuk mengukur persepsi dari responden maka digunakan skala likert. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1-4 untuk mewakili pendapat para responden. Kuesioner ini dibagikan kepada responden secara langsung.

Nilai Skala Likert

Jawaban	Keterangan	Skor
SKB	Sangat Puas	1
KB	kurang baik	1
CB	Cukup Baik	2
B	Baik	3
SB	Sangat Baik	4

E. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses membersihkan, memperbaiki, mengawasi dan melakukan permodelan data yang menemukan informasi yang berguna yang dapat memberikan petunjuk bagi peneliti untuk membuat keputusan. Data yang telah di peroleh dari hasil penelitian kemudian diolah dan dianalisis menggunakan komputer. Dalam pengolahan data-data dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mendapatkan hasil analisis yang valid dan mendukung hipotesis yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 25,0 untuk memprediksi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui Kualitas layanan (*Service Quality*) dapat mempengaruhi Kepuasan Pemustaka, baik secara partial maupun simultan, dan untuk menguji hipotesis yang diajukan maka tahapan yang akan dilakukan antara lain.

a. Teknik Analisis Regresi linear Sederhana

Teknik Analisis Regresi sederhana digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pemustaka pada Perpustakaan digunakan juga untuk mengandung persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat prediksi atau perkiraan. Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b(X)$$

Keterangan:

Y : variabel Kepuasan Pemustaka
X : variabel kualitas pelayanan

a : konstanta

b : koefisien regresi

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi dengan menggunakan bantuan software SPSS (*statistic program for social science*). Hasil dari analisis regresi bisa digunakan juga untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusan, adalah sebagai berikut.

- a. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- b. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

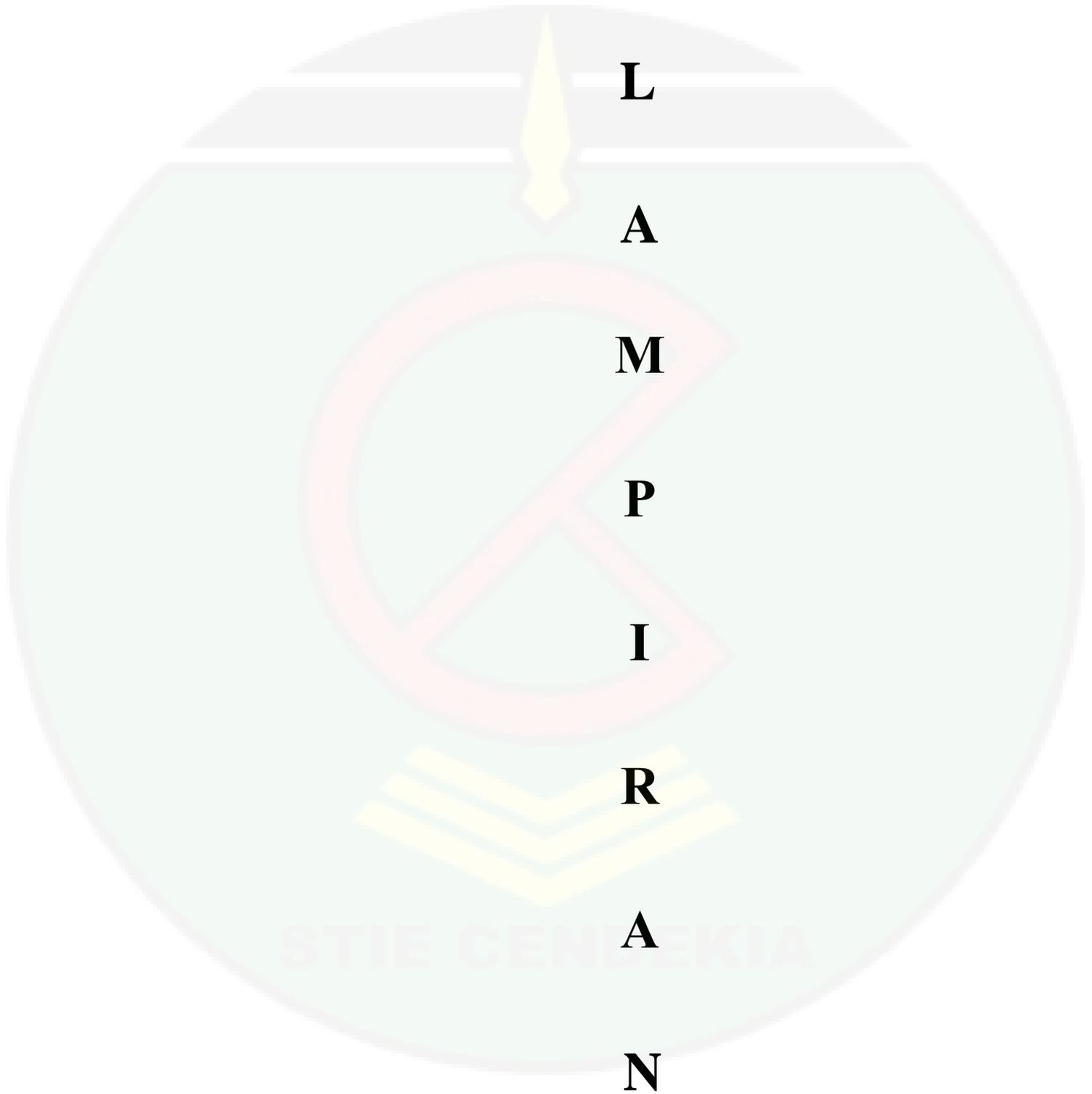
2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2016). Signifikansi Korelasi Pearson yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut valid dan apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2016). Pengujian validitas

instrumen pada penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS*

3. Uji Reliabilitas

Reabilitas merupakan suatu syarat untuk tercapainya validitas kuesioner dengan tujuan penelitian. Teknik pengujian reabilitas yang dilakukan dengan menggunakan nilai cronbach's alpa. Pengujian reliabilitas cukup dengan membandingkan r alpha dengan nilai 0,6, jika r alpha > 0,6 maka pernyataan kuesioner dinyatakan reliabel, Uji Reabilitas akan diukur menggunakan aplikasi komputer yaitu *SPSS (Staistic program for social science)*.



KUESIONER PENELITIAN

Pengantar kata dari peneliti :

Assalamuálaikum Wr.Wb

Kuesioner ini di maksudkan untuk mengumpulkan data penelitian tentang :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan MTs Negeri 1 Bojonegoro”.

Untuk menyelesaikan penelitian ini maka, di harapkan kiranya bapak/ibu saudara(i) sebagai responden dan informan agar berkenan dapat memberikan jawaban yang objektif terhadap semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

Jawaban-jawaban responden adalah informasi yang sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini, dan saya sebagai peneliti akan menjamin kerahasiaanya.

Atas keikhlasan dan kesediaan bapak/ibu/saudara(i) di ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamuálaikum Wr.Wb.

Bojonegoro, Mei 2023

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN MTsN 1 BOJONEGORO

IDENTITAS RESPONDEN :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD/ sederajat
 - b. MTs/ sederajat
 - c. SMA/sederajat
 - d. Diploma/(D1,D2,D3)
 - e. Sarjana(S1)
4. Umur :
 - a. 10-20 tahun
 - b. 21-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 41-50 tahun
 - e. > 50 tahun

DAFTAR

PERTANYAAN PETUNJUK

PENGISIAN :

Berilah jawaban sesuai yang paling sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya yang ada dengan membering tanda “□” pada salah satu huruf a, b, c, d, atau e.

**Variabel X (Kualitas
Pelayanan) Indikator**

Tangibles

(terjangkau)

1. Penerangan dan suhu ruangan berfungsi
 - a. Sangat berfungsi
 - b. Berfungsi
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak berfungsi
 - e. Sangat tidak berfungsi
2. Buku-buku yang disediakan lengkap
 - a. Sangat lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak lengkap
 - e. Sangat tidak lengkap
3. Tersedia tempat duduk yang nyaman
 - a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak nyaman
 - e. Sangat tidak nyaman
4. Perpustakaan ditata dengan rapih dan bersih
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
5. Disediakan tempat parkir kendaraan yang nyaman
 - a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak nyaman
 - e. Sangat tidak nyaman

Indikator Reability (handal)

1. Updatenya referensi yang disediakan
 - a. Sangat *update*
 - b. *Update*
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak *update*
 - e. Sangat tidak *update*

2. Ketepatan pemberian respon terhadap pengunjung
 - a. Sangat tepat
 - b. Tepat
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak tepat
 - e. Sangat tidak tepat
3. Tingkat kesederhanaan proses peminjaman buku
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak mudah
 - e. Sangat tidak mudah

Indikator Responsiviness (pertanggungjawaban)

1. Pustakawan cepat dalam memberikan pelayanan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
2. Tersedia informasi yang dibutuhkan pengunjung perpustakaan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Masalah atau keluhan ditangani oleh pengunjung
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
4. Pustakawan selalu siap melayani pengunjung
 - a. Sangat siap
 - b. Siap
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak siap
 - e. Sangat tidak siap

Indikator Assurance (jaminan)

1. Pustakawan memiliki kompetensi atau professional dalam pelayanan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

2. Pustakawan menjaga barang bawaan yang disimpan diloker penyimpanan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

3. Pustakawan memiliki kemampuan dan pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

4. Pustakawan memahami apa yang dibutuhkan pengunjung perpustakaan
 - a. Sangat paham
 - b. Paham
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak paham
 - e. Sangat tidak paham

Indikator Empathy (empati)

1. Pustakawan menyapa/ramah pengunjung perpustakaan
 - a. Sangat ramah
 - b. Ramah
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak ramah
 - e. Sangat tidak ramah

2. Pustakawan memberikan toleransi atau pengertian terhadap pengunjung apabila terjadi masalah
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Pada saat pelayanan pustakawan bersikap sabar dan sopan
 - a. Sangat sabar dan sopan
 - b. Sabar dan sopan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak sabar dan sopan
 - e. Sangat tidak sabar dan sopan
4. Pustakawan mengutamakan kepentingan pengunjung perpustakaan

Variabel Y (Kepuasan

Pemustaka)Indikator

Sistem Pelayanan

1. Prosedur Untuk Menjadi Anggota Perpustakaan Mudah
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak mudah
 - e. Sangat tidak mudah
2. Pengisian daftar buku tamu atau daftar pengunjung dilakukan dengan mudah (menggunakan komputer)
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak mudah
 - e. Sangat tidak mudah
3. Jam buka dan tutup perpustakaan tepat waktu.
 - a. Sangat tepat waktu
 - b. Tepat waktu
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak tepat waktu
 - e. Sangat tidak tepat waktu

Indikator Biaya

1. Biaya pendaftaran keanggotaan terjangkau
 - a. Sangat terjangkau
 - b. Terjangkau
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak terjangkau
 - e. Sangat tidak terjangkau
2. Denda keterlambatan dalam peminjaman buku relatif murah
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Denda ketika menghilangkan buku pinjaman diperpustakaan terjangkau.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

Indikator kemudahan memperoleh informasi

1. Komputer dapat di gunakan untuk mencari informasi
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
2. Layanan internet dapat di gunakan pada semua pengunjung perpustakaan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

3. Terdapat papan informasi pada setiap sudut perpustakaan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

Indikator Kecepatan Memperoleh Informasi

1. Pustakawan membantu pengunjung untuk mendapatkan buku yang dibutuhkan
 - a. sangat membantu
 - b. membantu
 - c. ragu-ragu
 - d. tidak membantu
 - e. sangat tidak membantu
2. Komputer dapat digunakan untuk mencari referensi atau informasi
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Terdapat petunjuk buku pada rak-rak buku.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

Indikator Pelayanan Pemberian Informasi

1. Pustakawan memberikan informasi pada setiap pengunjung perpustakaan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

2. Papan petunjuk atau papan informasi membantu pengunjung perpustakaan
 - a. Sangat membantu
 - b. Membantu
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak membantu
 - e. Sangat tidak membantu
3. Respon yang diberikan pustakawan saat ada keluhan tepat
 - a. Sangat tepat
 - b. Tepat
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak tepat
 - e. Sangat tidak tepat
4. Pustakawan selalu ada saat di butuhkan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

LAMPIRAN 2

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	jumlah
x1	Pearson Correlation	1	.555**	.677**	.688**	.228	.406**	.293*	.230	.569**	.515**	.250	.434**	.512**	.262	.164	.305*	.290*	.234	.290*	.193	.633**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.112	.003	.039	.109	.000	.000	.081	.002	.000	.066	.255	.031	.041	.102	.041	.179	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x2	Pearson Correlation	.555**	1	.514**	.498**	.288*	.505**	.416**	.384**	.511**	.341*	.296*	.556**	.378**	.021	.094	.221	.289*	.267	.278	.268	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.043	.000	.003	.006	.000	.015	.037	.000	.007	.887	.517	.124	.042	.061	.050	.060	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x3	Pearson Correlation	.677**	.514**	1	.627**	.368**	.512**	.385**	.286*	.587**	.599**	.416**	.567**	.567**	.218	.226	.271	.257	.453**	.409**	.275	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.009	.000	.006	.044	.000	.000	.003	.000	.000	.129	.115	.057	.072	.001	.003	.053	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x4	Pearson Correlation	.688**	.498**	.627**	1	.140	.417**	.346**	.267	.415**	.517**	.273	.522**	.438**	.147	.282*	.275	.252	.392**	.457**	.330*	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.331	.003	.014	.061	.003	.000	.055	.000	.001	.309	.047	.053	.077	.005	.001	.019	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x5	Pearson Correlation	.228	.288*	.368**	.140	1	.396**	-.059	.388**	.054	.108	.103	.207	.271	.170	.124	.050	.097	.225	.133	.060	.368**
	Sig. (2-tailed)	.112	.043	.009	.331		.004	.686	.005	.710	.454	.477	.150	.057	.237	.391	.730	.504	.117	.356	.677	.009
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x6	Pearson Correlation	.406**	.505**	.512**	.417**	.396**	1	.248	.278	.371**	.361**	.124	.373**	.407**	-.057	.324*	.240	.287*	.204	.404*	.210	.566**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.003	.004		.082	.050	.008	.010	.389	.008	.003	.695	.022	.094	.044	.155	.004	.144	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x7	Pearson Correlation	.293*	.416**	.385**	.346**	-.059	.248	1	.271	.568**	.572**	.492**	.612**	.401**	.030	.257	.557**	.411**	.385**	.421**	.544**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.039	.003	.006	.014	.686	.082		.057	.000	.000	.000	.000	.004	.834	.071	.000	.003	.006	.002	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x8	Pearson Correlation	.230	.384**	.286*	.267	.388**	.278	.271	1	.363**	.254	.282*	.366**	.308*	-.043	.060	.016	.108	.184	.279	.316*	.453**
	Sig. (2-tailed)	.109	.006	.044	.061	.005	.050	.057		.010	.075	.047	.009	.030	.766	.677	.911	.456	.200	.050	.026	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x9	Pearson Correlation	.569**	.511**	.587**	.415**	.054	.371**	.568**	.363**	1	.696**	.539**	.670**	.623**	.194	.351*	.451**	.221	.359*	.475*	.420**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.710	.008	.000	.010		.000	.000	.000	.000	.176	.012	.001	.122	.011	.000	.002	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x10	Pearson Correlation	.515**	.341*	.599**	.517**	.108	.361**	.572**	.254	.696**	1	.498**	.632**	.512**	.132	.390**	.353*	.203	.471**	.376**	.411**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.000	.000	.454	.010	.000	.075	.000		.000	.000	.000	.361	.005	.012	.158	.001	.007	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x11	Pearson Correlation	.250	.296*	.416**	.273	.103	.124	.492**	.282*	.539**	.498**	1	.599**	.520**	.364**	.336*	.364**	.417**	.508**	.515*	.709*	.676**
	Sig. (2-tailed)	.081	.037	.003	.055	.477	.389	.000	.047	.000	.000		.000	.000	.009	.017	.009	.003	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x12	Pearson Correlation	.434**	.556**	.567**	.522**	.207	.373**	.612**	.366**	.670**	.632**	.599**	1	.708**	.092	.448**	.527**	.421**	.430**	.563**	.632**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.150	.008	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.526	.001	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x13	Pearson Correlation	.512**	.378**	.567**	.438**	.271	.407**	.401**	.308*	.623**	.512**	.520**	.708**	1	.319*	.551**	.446**	.540**	.417**	.655**	.481**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.001	.057	.003	.004	.030	.000	.000	.000	.000		.024	.000	.001	.000	.003	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x14	Pearson Correlation	.262	.021	.218	.147	.170	-.057	.030	-.043	.194	.132	.364**	.092	.319*	1	.140	.356*	.273	.329**	.268	.185	.357**
	Sig. (2-tailed)	.066	.887	.129	.309	.237	.695	.834	.766	.176	.361	.009	.526	.024		.331	.011	.056	.020	.060	.200	.011
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x15	Pearson Correlation	.164	.094	.226	.282*	.124	.324*	.257	.060	.351*	.390**	.336*	.448**	.551**	.140	1	.295*	.454**	.325*	.650**	.451**	.551**
	Sig. (2-tailed)	.255	.517	.115	.047	.391	.022	.677	.071	.012	.005	.017	.001	.000	.331		.038	.001	.021	.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

SKRIPSI - PEPPUSTAKAAN STIE CENDEKIA BOJONEGORO

x16	Pearson Correlation	,305*	,221	,271	,275	,050	,240	,557*	,016	,451*	,353*	,364*	,527*	,446*	,356*	,295*	1	,419*	,415*	,567*	,587*	,613*
	Sig. (2-tailed)	,031	,124	,057	,053	,730	,094	,000	,911	,001	,012	,009	,000	,001	,011	,038	,002	,003	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
x17	Pearson Correlation	,290*	,289*	,257	,252	,097	,287*	,411*	,108	,221	,203	,417*	,421*	,540*	,273	,454*	,419*	1	,508*	,552*	,498*	,607*
	Sig. (2-tailed)	,041	,042	,072	,077	,504	,044	,003	,456	,122	,158	,003	,002	,000	,056	,001	,002	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x18	Pearson Correlation	,234	,267	,453*	,392*	,225	,204	,385*	,184	,359*	,471**	,508*	,430*	,417*	,329*	,325*	,415*	,508*	1	,478*	,503*	,643**
	Sig. (2-tailed)	,102	,061	,001	,005	,117	,155	,006	,200	,011	,001	,000	,002	,003	,020	,021	,003	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x19	Pearson Correlation	,290*	,278	,409*	,457*	,133	,40**	,475*	,376**	,515*	,563*	,655*	,268	,650*	,567*	,552*	,478**	1	,529*	,736**		
	Sig. (2-tailed)	,041	,050	,003	,001	,356	,004	,002	,050	,000	,007	,000	,000	,060	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x20	Pearson Correlation	,193	,268	,275	,330*	,060	,210	,544**	,316*	,420**	,411**	,709*	,632**	,481**	,185	,451**	,587**	,498**	,503**	,529**	1	,677**
	Sig. (2-tailed)	,179	,060	,053	,019	,677	,144	,000	,026	,002	,003	,000	,000	,000	,200	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Jumlah	Pearson Correlation	,633**	,618**	,723*	,640**	,368**	,566**	,646**	,453*	,743**	,701**	,676**	,820**	,800**	,357*	,551**	,613**	,607**	,643**	,736**	,677**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,011	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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

LAMPIRAN 3

STIE CENDEKIA

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN PEMUSTAKA

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Jumlah
Y1	Pearson Correlation	1	,187	*,352*	,417*	,361*	,238	,100	,202	,082	,086	*,048	,416*	,093	-,012	,295*	,016	,354*
	Sig. (2-tailed)		,193	,012	,003	,010	,096	,488	,160	,569	,553	,742	,003	,523	,932	,038	,914	,012
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	,187	1	,413*	,224	*,043	,365*	,467*	,319*	,117	,217	*,321*	,445*	,212	,329*	,245	,198	,468**
	Sig. (2-tailed)	,193		,003	,118	,766	,009	,001	,024	,419	,131	,023	,001	,139	,020	,087	,168	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	*,352*	,413*	1	,157	*,298*	,416*	,221	,293*	,243	,248	*,336*	,439*	,357*	*,224	,412*	,353*	,537**
	Sig. (2-tailed)	,012	,003		,276	,036	,003	,123	,039	,089	,083	,017	,001	,011	,118	,003	,012	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	,417*	,224	,157	1	,227	,237	*,199	,383*	,283*	,173	,288*	,301*	,227	,164	,306*	,285*	,457**
	Sig. (2-tailed)	,003	,118	,276		,113	,097	,166	,006	,046	,229	,043	,034	,113	,255	,031	,045	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	,361*	-,043	,298*	,227	1	,409*	-,008	,072	,267	,299*	,039	,211	,222	,115	,258	,032	,351*
	Sig. (2-tailed)	,010	,766	,003	,113		,003	,953	,620	,061	,035	,787	,141	,122	,426	,070	,826	,012
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y6	Pearson Correlation	*,238	,365*	,416*	*,237	,409*	1	,279	,301*	,343*	,228	,391*	,293*	,197	-,016	,214	,209	,486**
	Sig. (2-tailed)	,096	,009	,003	,097	,003		,050	,033	,000	,111	,005	,039	,170	,910	,135	,144	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y7	Pearson Correlation	*,100	,467*	,221	,199	-,008	,279	1	*,647*	*,543*	,453*	,687*	,454*	,469*	,428*	,392*	,495*	,696**
	Sig. (2-tailed)	,488	,001	,123	,000	,953	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,005	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y8	Pearson Correlation	,202	,319*	*,293*	,383*	,072	*,301*	,647*	1	*,375*	*,534*	,764*	,489*	,589*	,469*	,536*	,610*	,785**
	Sig. (2-tailed)	,160	,024	,039	,006	,620	,033	,000		,007	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y9	Pearson Correlation	,082	,117	,243	,283*	,267	,343*	,543*	,375*	1	,552*	,458*	,393*	,608*	,378*	,473*	,559*	,685**
	Sig. (2-tailed)	,569	,419	,089	,046	,061	,015	,000	,007		,000	,001	,005	,000	,007	,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y10	Pearson Correlation	,086	,217	,248	,173	,299*	,228	,453*	,534*	,552*	1	,528*	,442*	,675*	,432*	,496*	,515*	,720**
	Sig. (2-tailed)	,553	,131	,083	,229	,035	,111	,001	,000	,000		,000	,001	,000	,002	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y11	Pearson Correlation	,048	,321*	,336*	,288*	,039	,391*	,687*	,764*	,458*	,528*	1	,387*	,565*	,500*	,413*	,682*	,760**
	Sig. (2-tailed)	,742	,023	,017	,043	,787	,005	,000	,000	,001	,000		,005	,000	,000	,003	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y12	Pearson Correlation	,416*	,445*	,439*	,301*	,211	,293*	,454*	,489*	,393*	,442*	,387*	1	,591*	,638*	,656*	,393*	,736**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,001	,034	,141	,039	,001	,000	,005	,001	,005		,000	,000	,000	,005	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y13	Pearson Correlation	,093	,212	,357*	,227	,222	,197	,469*	,589*	,608*	,675*	,565*	,591*	1	,637*	,726*	,711*	,796**
	Sig. (2-tailed)	,523	,139	,011	,113	,122	,170	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y14	Pearson Correlation	-,012	,329*	,224	,164	,115	-,016	,428*	,469*	,378*	,432*	,500*	,638*	,637*	1	,573*	,486*	,632**
	Sig. (2-tailed)	,932	,020	,118	,255	,426	,910	,002	,001	,007	,002	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y15	Pearson Correlation	,295*	,245	,412*	,306*	,258	,214	,392*	,536*	,473*	,496*	,413*	,656*	,726*	,573*	1	,681*	,762**
	Sig. (2-tailed)	,038	,087	,003	,031	,070	,135	,005	,000	,001	,000	,003	,000	,000	,000		,000	,000

SKRIPSI - PEPPUSTAKAAN STIE CENDEKIA BOJONEGORO

N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y16	Pearson Correlation	,016	,198	,353*	,285*	,032	*,209	,495*	,610*	,559*	,515*	,682*	,393*	,711*	,486*	,681*	1	,744**
	Sig. (2-tailed)	,914	,168	,012	,045	,826	,144	,000	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Jumlah	Pearson Correlation	*,354*	,468*	,537*	,457*	*,351*	*,486*	*,696*	*,785*	*,685*	*,720*	*,760*	*,736*	*,796*	*,632*	*,762*	,744*	1
	Sig. (2-tailed)	,012	,001	,000	,001	,012	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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

**Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas
Uji Validitas Kualitas Pelayanan pemustaka**

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan	KP1	0,633	0,279	VALID
	KP2	0,618	0,279	VALID
	KP3	0,723	0,279	VALID
	KP4	0,640	0,279	VALID
	KP5	0,368	0,279	VALID
	KP6	0,566	0,279	VALID
	KP7	0,646	0,279	VALID
	KP8	0,453	0,279	VALID
	KP9	0,743	0,279	VALID
	KP10	0,701	0,279	VALID
	KP11	0,676	0,279	VALID
	KP12	0,820	0,279	VALID
	KP13	0,800	0,279	VALID
	KP14	0,357	0,279	VALID
	KP15	0,551	0,279	VALID
	KP16	0,613	0,279	VALID
	KP17	0,607	0,279	VALID
	KP18	0,643	0,279	VALID
	KP19	0,736	0,279	VALID
	KP20	0,677	0,279	VALID

Uji Validitas kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka	KM1	0,354	0,279	VALID
	KM2	0,468	0,279	VALID
	KM3	0,537	0,279	VALID
	KM4	0,457	0,279	VALID
	KM5	0,351	0,279	VALID
	KM6	0,486	0,279	VALID
	KM7	0,696	0,279	VALID
	KM8	0,785	0,279	VALID
	KM9	0,685	0,279	VALID
	KM10	0,720	0,279	VALID
	KM11	0,760	0,279	VALID
	KM12	0,736	0,279	VALID
	KM13	0,796	0,279	VALID
	KM14	0,632	0,279	VALID
	KM15	0,762	0,279	VALID
	KM16	0,744	0,279	VALID

Sumber : hasil olah data SPSS 15.0

KUALITAS PELAYANAN (X)

no	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	jumlah	
1	4	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	54
2	4	2	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	66
3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	71
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	76
5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	73
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
7	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	71
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	77
9	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	84
10	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	76
11	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	84
12	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	81
13	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	85
14	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	70
15	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	56
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
17	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	97
18	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	87
19	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
20	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	84
21	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	72
22	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	60
23	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	76
24	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	3	4	5	3	84	
25	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	79
26	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	77
27	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	73
28	4	3	4	4	3	2	5	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	74
29	5	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	77
30	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	71
31	4	2	4	4	2	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	77
32	4	2	4	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	2	3	4	4	4	78
33	5	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	78
34	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	52
35	5	4	5	5	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81
36	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	88
37	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	64
38	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	59
39	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	1	4	3	2	3	3	3	3	66
40	5	5	5	5	3	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	89

SKRIPSI - PEPUSTAKAAN STIE CENDEKIA BOJONEGORO

41	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	73
42	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	76
43	4	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	64
44	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4	69
45	3	2	3	4	4	1	1	3	2	2	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	53
46	4	2	4	5	2	3	4	1	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	71
47	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
48	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	73
49	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	2	3	3	5	3	83
50	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	68

KEPUASAN PEMUSTAKA (Y)

1	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8	KM9	KM10	KM11	KM12	KM13	KM14	KM15	KM16	jumlah	
2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	35
3	4	2	2	3	4	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	39
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	62
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
6	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	61
9	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	59
10	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69
11	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66
12	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	65
13	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	2	2	56
14	4	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	62
15	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	56
16	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
18	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	75
19	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	70
20	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	68
21	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59
22	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	57
23	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	60
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
25	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	69
26	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64
27	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64
28	5	5	5	4	5	4	2	2	1	2	1	4	2	2	4	2	2	50
29	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	57
30	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	56
31	4	4	1	4	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	52
32	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	65
33	5	5	4	5	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	57
34	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	2	2	61
35	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	42
36	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	69
37	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	73
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	48
39	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	57

SKRIPSI - PEPPUSTAKAAN STIE CENDEKIA BOJONEGORO

40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	58
41	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	73
42	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	59
43	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	54
44	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	50
45	5	4	5	4	4	4	2	5	2	2	5	4	3	4	3	3	59
46	4	5	3	3	3	3	4	2	2	1	2	4	2	4	3	2	47
47	3	5	5	4	2	5	4	3	3	2	5	2	2	1	2	4	52
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
49	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
50	4	5	5	4	2	1	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	63
	5	4	5	4	4	4	4	2	5	2	2	5	4	3	4	2	59

RIWAYAT HIDUP



Eni Nur Hidayah, Dilahirkan di Bojonegoro pada tanggal 22 Oktober 1998, anak pertama dari 2 (dua) bersaudara yang merupakan anak dari pasangan Ayahanda Munawar dengan Ibunda Khusnul Khotimah. Penulis memulai pendidikan formal pada tahun 2004 di SDN Sumodikaran 1 Kecamatan Dander Kabupaten Bojonegoro dan berhasil menyelesaikan sekolah dasar pada tahun 2010.

Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah Tingkat Pertama di MTs Negeri 1 Bojonegoro dan lulus pada tahun 2013, selanjutnya pada tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah tingkat menengah di SMK Negeri 1 Bojonegoro. Setelah lulus SMK penulis terdaftar sebagai mahasiswa angkatan 2016 pada program studi Manajemen Ekonomi di Universitas STIE Cendikia Program Strata Satu (S1).