

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu institusi penting dalam dunia pendidikan, penelitian, dan masyarakat umum juga sebagai entitas intelektual dan budaya memainkan peran penting dalam memfasilitasi akses terhadap informasi, pendidikan, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Perpustakaan berperan sebagai penyedia akses ke berbagai sumber informasi yang mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengembangan pribadi guna untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya namun dalam beberapa tahun terakhir, peran perpustakaan telah berubah secara signifikan dengan mengikuti perkembangan teknologi dan pergeseran perilaku pemustaka. Perpustakaan tidak hanya mengelola koleksi fisik, tetapi juga harus mengelola sumber daya digital, layanan daring, dan teknologi informasi. Adanya perubahan tersebut mengharuskan perpustakaan untuk selalu berkembang dan meningkatkan kualitasnya untuk bisa mempertahankan eksistensi keberadaan perpustakaan sebagai institusi penyedia jasa layanan. Tujuan perpustakaan menurut Sutarno yaitu bisa menciptakan masyarakat yang terpelajar, terdidik, dan terbiasa berbudaya membaca yang tinggi yang demikian diharapkan masyarakat bisa senantiasa mengikuti peristiwa dan perkembangan terbaru dengan menguasai sumber

informasi dan ilmu pengetahuan.¹ Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa dalam rangka meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa, perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi yang berupa karya tulis, karya tercetak maupun karya rekam.²

Berdasarkan tujuan perpustakaan tersebut maka perpustakaan harus memiliki kualitas dalam hal pemberian layanan serta sumber daya manusianya. Perpustakaan yang memiliki kualitas pelayanan atau kinerja yang bagus akan membuat pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan, karena bagi pemustaka layanan perpustakaan adalah hal yang penting. Apabila perpustakaan tidak mempunyai layanan yang baik bisa berdampak tidak bagus terhadap penilaian pemustaka yang menggunakan perpustakaan tersebut.

Kepuasan pemustaka adalah salah satu tujuan dari perpustakaan. Rasa puas pemustaka terhadap layanan-layanan yang ada di perpustakaan timbul dikarenakan optimalnya layanan perpustakaan tersebut.³ Perpustakaan dan pengelola perpustakaan harus bisa memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dari pemustaka terutama memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Perpustakaan harus bisa memberikan pelayanan-pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

¹ Sutarno NS., *Perpustakaan Dan Masyarakat* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003). hlm. 25.

² Perpustakaan Nasional RI. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2009). hlm. 1-2.

³ Reihan Zaharani, Yona Primadesi. *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang*, *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 3(1), 2014, hlm. 152.

UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang merupakan salah satu lembaga yang berada di bawah naungan perguruan tinggi yang bergerak dalam bidang ilmu pengetahuan dan informasi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yang berfungsi sebagai tempat pembelajaran dan pusat informasi yang bisa diakses oleh seluruh warga UIN Raden Fatah Palembang maupun civitas akademika lainnya. Hakikatnya merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang dikhususkan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka khususnya civitas akademika yang fungsi utamanya membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yaitu Tri Dharma perguruan tinggi.⁴ Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang awalnya bertempat di kampus A UIN Raden Fatah Palembang di Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Nomor 1, Pahlawan, Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan, kemudian berpindah tempat di kampus B UIN Raden Fatah Palembang yang berlokasi di Jakabaring sesuai instruksi rektor setelah selesainya pembangunan kampus B UIN Raden Fatah Palembang.

Berdasarkan hasil pengamatan awal di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, alasan pemilihan lokasi penelitian di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang ini dikarenakan perpustakaan tersebut sudah mengalami kemajuan dan perubahan yang pesat, bagus serta lokasinya bersifat strategis sehingga mudah dijangkau peneliti. Namun UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang saat ini

⁴ Sulistyio Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), hlm. 2.17.

memiliki jumlah sumber daya manusia yang masih terbatas Hal ini terlihat dari kurangnya jumlah staf pengelola perpustakaan serta latar belakang yang dimiliki berbeda-beda sehingga tingkat kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki juga berbeda-beda. Selain itu pengelolaan sumber daya manusia di perpustakaan yang ada masih dirasa kurang dilihat dari kemampuan, kedisiplinan, efektivitas kerja serta hubungan interpersonal pengelola perpustakaan terhadap sesama serta terhadap pemustaka yang datang berkunjung yang masih perlu ditingkatkan lagi. Pengelola perpustakaan selaku orang yang diberi tanggung jawab penuh dalam mengorganisir tugas dan fungsinya yang pada dasarnya bukan merupakan seorang pustakawan yang berasal dari latar pendidikan khusus di bidang ilmu perpustakaan juga harus berusaha meningkatkan kualitas kerjanya sehingga dapat memberikan hasil kinerja yang lebih baik lagi untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka sehingga pemustaka merasa puas dan tidak kecewa terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh pengelola perpustakaan. Selain itu dari hasil wawancara dengan beberapa pengunjung bahwa terdapat beberapa petugas pengelola yang terlihat cuek terhadap pemustaka. Hal ini menjadi salah satu kaitan atau faktor yang menjadi penilaian kualitas layanan yang dihasilkan. Karena perpustakaan dan sumber daya manusia di dalamnya dalam hal ini pengelola perpustakaan merupakan kunci dalam keberhasilan perpustakaan dalam mencapai tujuannya dan dalam memberikan layanan yang ada kepada pemustaka.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan oleh peneliti selama melakukan observasi seperti yang telah dijelaskan di atas peneliti ingin mengetahui apakah ada

keterkaitan pengaruh antara layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Hal ini perlu dilakukan karena kualitas layanan perpustakaan memiliki hubungan yang erat dan saling mempengaruhi terhadap kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang ada di perpustakaan. Seberapa cepat pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan juga dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga dapat dinilai kualitas layanan dilihat dari kepuasan pemustaka. Selain itu, penelitian ini dilakukan terhadap pengunjung atau pemustaka untuk mengetahui penilaian seberapa bagus pelayanan yang diberikan perpustakaan, karena kepuasan pemustaka masih dianggap tidak terlalu penting dalam penilaian untuk kemajuan perpustakaan yang kebanyakan lembaga hanya berfokus pada penilaian internal. Pengukuran suatu keberhasilan suatu lembaga atau perpustakaan harus juga melibatkan pihak eksternal dalam hal ini penilaian yang dilakukan oleh pemustaka. Suatu perpustakaan dapat dikatakan berhasil jika pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ada beberapa identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian oleh penulis, sebagai berikut:

1. Layanan perpustakaan menjadi salah satu penentu keberhasilan pencapaian kepuasan oleh pemustaka.
2. Kemampuan serta sikap pengelola perpustakaan dalam berinteraksi dengan pemustaka.
3. Kondisi latar belakang yang berbeda-beda dan pengalaman yang dimiliki oleh pengelola perpustakaan sehingga menyebabkan tingkat pemahaman dan kemahiran yang berbeda juga berpengaruh kepada pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan kepada pemustaka.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan terarah dan mendapatkan hasil yang baik, maka perlu adanya pembatasan masalah. Batasan masalah adalah upaya untuk membatasi permasalahan yang terlalu luas agar lebih mudah dan fokus untuk melakukan penelitian. Oleh karena itu pembatasan masalah yang diberikan peneliti yaitu penelitian dilakukan pada pengunjung perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dengan masalah yang akan berfokus pada pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT UIN Raden Fatah Palembang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan

terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang?

2. Apakah tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
2. Untuk mengetahui tinggi rendahnya pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan informasi tentang pengaruh hubungan kualitas layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka sehingga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi atau rujukan untuk penelitian selanjutnya yang akan membahas mengenai masalah yang berkaitan atau sama di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti berharap dari hasil penelitian yang akan dilakukan ini dapat bermanfaat bagi peneliti dalam menyelesaikan masalah-masalah yang akan diteliti dan menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan informasi mengenai pengaruh kualitas layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

b. Bagi Instansi

Peneliti berharap dari hasil penelitian yang akan dilakukan ini dapat bermanfaat sebagai informasi yang relevan sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam upaya mengevaluasi dan meningkatkan layanan perpustakaan dalam segala aspek sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi kepada penggunanya.

G. Tinjauan Pustaka

Menurut Eki Meliansyah tinjauan pustaka adalah sebuah rangkaian aktivitas yang mencari, membaca, dan menelaah laporan-laporan penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan kita lakukan.⁵ Tinjauan pustaka ini ditunjukkan untuk memberikan gambaran yang akan peneliti gunakan sebagai rujukan penelitian. Berikut penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian yang akan dilakukan dan dapat membantu peneliti dalam

⁵ Gramedia Digital, “*Tinjauan Pustaka: Pengertian, Fungsi, Manfaat, dan Contohnya*”, diakses dari <https://www.gramedia.com/literasi/tinjauan-pustaka/amp/>, pada tanggal 29 Agustus 2023.

menyelesaikan penelitian. Beberapa penelitian memiliki persamaan namun terdapat juga perbedaan-perbedaan baik dalam hal variabel, subjek penelitian, metode penelitian, serta waktu dan tempat penelitian.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nafidah dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Indonesia”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka.⁶ Adapun perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah pada teori yang digunakan serta tempat penelitian. Pada penelitian oleh Nafidah, teori terkait kinerja pustakawan menggunakan teori De Vrye yang dikutip dalam Syihabuddin, yaitu teori kinerja terkait ke suatu proses layanan prima yang terdiri dari 7 point namun hanya digunakan 5 berikut *self esteem* (harga diri), *excess expectation* (melampaui yang diharapkan), *recovery* (pembenahan), *vision* (pandangan ke depan), dan *care* (perhatian) sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dengan variabel kualitas layanan menggunakan teori kinerja mengacu pada kualitas pelayanan oleh Tjiptono (1996) yang terdiri dari 7 pembahasan, yaitu kesesuaian dengan persyaratan (ketepatan waktu pelayanan),

⁶ Nurun Nafidah. *Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Indonesia*. (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah), (2015). hlm. 23-26

kecocokan untuk pemakaian (kesopanan dan keramahan pelayanan), perbaikan berkelanjutan (kemudahan pelayanan), bebas dari kerusakan/cacat (akurasi pelayanan), pemenuhan kebutuhan pelanggan, perlakukan semuanya dengan benar. Sedangkan persamaannya terletak pada variabel kepuasan pemustaka sama-sama menggunakan teori oleh Zeithaml et al, yang terdiri dari *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*, metode penelitiannya sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dan objek penelitiannya.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Zaharani dan Primadesi dalam artikel yang berjudul “Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan layanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, namun belum memberikan kepuasan yang maksimal terhadap pemustaka.⁷ Terdapat perbedaan dan persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu perbedaan terletak pada teori serta tempat penelitian, dimana penelitian ini menggunakan teori atau landasan dari UU RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian lebih lanjut dengan menguji kebenaran hipotesis yang ada dengan teori layanan perpustakaan yaitu LibQUAL+TM dan SERVQUAL untuk kepuasan

⁷ Reihan Zaharani, Yona Primadesi. *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang*, *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 3(1), 2014, hlm. 152-158.

pemustakanya. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama memiliki fokus terhadap kepuasan pengguna, dan menggunakan penelitian kuantitatif.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Ismiyati, dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Negeri Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti adanya pengaruh pelayanan, fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kinerja pustakawan memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pengguna dengan 49,98%, disusul oleh fasilitas perpustakaan dengan 39,18% dan secara layanan mempengaruhi sebesar 12,81% dan hasil secara keseluruhan bahwa pelayanan, fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.⁸ Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tersebut adalah terdapat 3 fokus pembahasan variabel x terdiri dari pelayanan, fasilitas dan kinerja, teori yang digunakan berbeda termasuk teori pengukuran kinerja pada penelitian ini menggunakan 4 indikator untuk mengukur kinerja pustakawan yaitu kuantitas, kualitas, ketepatan waktu dan komitmen, tempat penelitian dan objek penelitian berbeda. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, serta variabel terikat (variabel Y) yaitu kepuasan pemustaka sama-sama

⁸ Dwi Endah Prasetyo, Ismiyati. *Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Negeri Semarang*. *Business and Accounting Education Journal*, 2(3), (2021). hlm. 338.

menggunakan indikator *tangible, reliability, responsive, assurance* dan *empathy*.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Nani Kurniasih dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Institut Agama Islam Imam Ghozali”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan yang ada terhadap kepuasan pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna perpustakaan.⁹ Dari penelitian ini terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu perbedaannya terletak pada penggunaan teori pada kedua variabel dan tempat penelitian. Adapun persamaannya terletak pada jenis penelitian yang menggunakan penelitian kuantitatif, serta sama-sama memiliki fokus terhadap layanan dan kepuasan pengguna.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Marguna dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka.¹⁰ Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada teori yang digunakan, objek dan lokasi penelitiannya. Pada penelitian ini teori yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka

⁹ Nani Kurniasih. *Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Institut Agama Islam Imam Ghozali*, *Jurnal Tawadhu*, 2(1), (2018), hlm 447-468.

¹⁰ Andi Milu Marguna. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin*. *JUPITER*, XIII(1), (2014). hlm. 29-38.

menggunakan pendekatan Indeks Kepuasan Pemustaka, sedangkan penulis tidak menggunakan teori tersebut. Namun letak persamaan dari kedua penelitian adalah bahwa keduanya mengkaji tentang kepuasan pemustaka dan teori yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan menggunakan teori LibQUAL+TM.

Adanya penelitian terdahulu bertujuan untuk mempertegas dan memperkuat penelitian baru yang akan dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh penulis lakukan hanya akan memperkuat dari hasil penelitian-penelitian terdahulu. Dengan adanya perbedaan-perbedaan terhadap penelitian yang terdahulu oleh karena itu penulis termotivasi untuk meneliti judul ini.

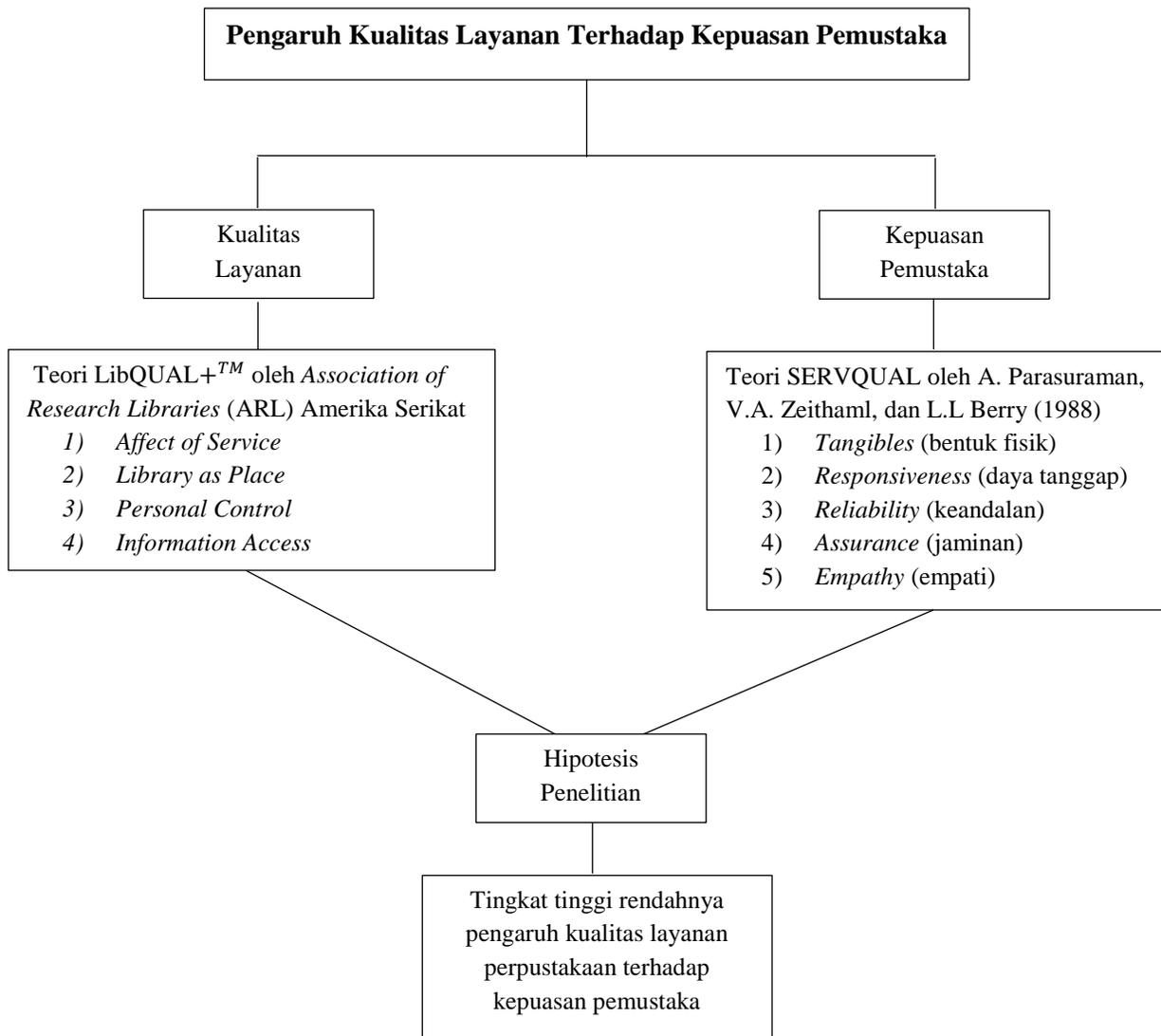
H. Kerangka Teori

Kerangka teori atau kerangka konseptual yaitu suatu susunan yang berisi kerangka berfikir yang dibuat oleh penulis tentang permasalahan yang dikaji. Kerangka teori yang dapat digunakan oleh peneliti berupa konsep atau teori yang sudah tersedia dari berbagai tokoh yang berikaitan dengan topik permasalahan penelitian.¹¹

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka didapat beberapa pembahasan teori yang akan digunakan dalam penelitian. Berikut ini penjelasan mengenai teori tersebut, yaitu sebagai berikut:

¹¹ Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Skripsi*. (Salatiga: Fakultas Ushuluddin, Adab dan Humaniora, 2020), hlm. 9.

Bagan 1.1
Kerangka Teori



Bagan kerangka teori di atas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini terdapat dua teori yang digunakan oleh peneliti, yaitu untuk kualitas layanan menggunakan teori oleh *Association of Research Libraries (ARL)* Amerika Serikat yaitu *LibQUAL+™* (2002) dan untuk mengukur kepuasan pemustaka menggunakan teori kepuasan oleh A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L Berry (1988) yang dikenal

dengan SERVQUAL (*Service Quality*).

1. Kualitas Layanan Perpustakaan

Terdapat beberapa indikator tertentu untuk mengukur keberhasilan tujuan perpustakaan salah satunya dalam memberikan rasa puas kepada pemustaka, yang harus menjadi pusat perhatian pihak perpustakaan agar kepuasan pemustaka itu dapat tercapai dengan baik yaitu mengacu kepada kualitas pelayanan yang diberikan. LibQUAL+TM adalah salah satu pendekatan atau instrumen penilaian yang diuji coba diberbagai perpustakaan di Amerika Serikat dan Kanada, yaitu instrumen yang dikembangkan oleh *Association of Research Libraries (ARL)* Amerika Serikat untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan akademik. LibQUAL+TM berasal dari upaya kolaboratif untuk penelitian antara perpustakaan-perpustakaan universitas yang menjadi anggota ARL. LibQUAL+TM dirancang untuk mengukur persepsi pengguna tentang kualitas layanan perpustakaan di beberapa dimensi utama.¹² LibQUAL+TM ini juga merupakan teori pendekatan yang diadaptasi dari teori SERVQUAL oleh A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L Berry yang juga digunakan oleh peneliti untuk mengukur variabel kepuasan pemustaka.

Berawal dari digunakannya metode SERVQUAL yang mempunyai sejarah panjang dalam dunia penelitian bidang ilmu perpustakaan yang dijadikan instrument penelitian. Kemudian pada tahun 2000 diadakan proyek gabungan

¹² Julia C. Blixrud. *Evaluating Library Service Quality Use of LibQUAL+TM*. *Proceedings Of The IATUL Conferences*, 2(9), 2002, hlm.1.

oleh perpustakaan ARL dengan melakukan survey online kepada pengguna perpustakaan secara acak terkait layanan yang ada untuk menguji lima dimensi yang telah dikembangkan, yaitu: *Affect of Service*, *Reliability*, *Library as Place*, *Provision of Physical Collections*, dan *Access to Information*. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan meminta responden untuk menunjukkan tingkat layanan perpustakaan minimum dan yang diinginkan serta persepsi mereka terhadap layanan perpustakaan mereka dalam skala 1 sampai 9. Kemudian dilakukan perkembangan survey pada 2001 dengan pembahasan yang diujikan terdiri dari: *Affect of Service*, *Library as Place*, *Reliability*, *Self Reliance*, serta *Access to Information* yang mana hasil analisis server pada tahun 2001 menghasilkan sebuah hipotesis yang diuji pada tahun 2002 yang menghasilkan dimensi LibQUAL+TM yang kita kenal sekarang, yaitu: *Affect of Service*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access*.¹³

a. *Affect of Service*

- 1) *Empathy* merupakan wujud kepedulian secara individual ditunjukkan oleh pengelola perpustakaan sebagai upaya memberikan perhatian guna memahami apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.
- 2) *Responsiveness* merupakan wujud dari sikap tanggap atau respon pengelola perpustakaan yang harus siap selalu dalam menolong pemustaka yang mengalami kesulitan.

¹³ Ibid., hlm. 4-5.

- 3) *Assurance* merupakan kemampuan pengelola perpustakaan yang berkaitan dengan wawasan pengetahuan, serta kemampuan dalam keramahan pustakawan selama melayani pemustaka.
 - 4) *Reliability* merupakan kemampuan pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. *Library as Place*
- 1) *Symbol* dapat diartikan sebagai *campus center of intellectual life* atau pusat kehidupan intelektual kampus, bentuk fasilitas yang ada di perpustakaan yang terbuka dan bisa dimanfaatkan oleh pemustaka untuk beraktivitas di dalamnya.
 - 2) *Refuge* dapat diartikan sebagai perpustakaan bisa menjadi tempat belajar yang nyaman.
- c. *Personal Control*
- 1) *Ease of navigation* diartikan sebagai bentuk sarana yang diberikan perpustakaan yang digunakan untuk memfasilitasi pemustaka agar bisa dengan mudah mengakses informasi perpustakaan saat berkunjung di perpustakaan. Bisa juga berupa kemampuan untuk menavigasi dunia informasi secara umum
 - 2) *Self Reliance* merupakan wujud rasa percaya diri pemustaka dalam menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan.
- d. *Information Access*

- 1) *Scope/ Content* yaitu *biquity of access meaning information delivered in the format, location, and time of choice and comprehensive collections* (akses di mana-mana yang berarti informasi yang disampaikan dalam format, lokasi, dan waktu pilihan dan koleksi yang komprehensif).¹⁴ bentuk ruang lingkup atau isi yang ada di perpustakaan dan menyangkut tentang adanya koleksi perpustakaan yang lengkap dari berbagai macam format (digital maupun non-digital) yang bisa digunakan pemustaka oleh pemustaka.
- 2) *Timeliness* (kecepatan waktu akses) merupakan kecepatan pemustaka dalam mengakses informasi. Seperti mencari buku di jajaran rak dan didukung dengan kesesuaian data pada katalog digital.¹⁵

2. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan dalam Kamus Bahasa Indonesia merupakan perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan, dan lain sebagainya. Kepuasan berasal dari kata puas yang berarti merasa senang karena sesuatu sudah terpenuhi. Kepuasan menurut Kotler dalam Putra adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).¹⁶ Tingkat kepuasan yaitu perbedaaan antara

¹⁴ Ibid., hlm. 5.

¹⁵ Dian Lestari, Ilhamsyah, Ibnur Rusi. *Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA)*, *Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 10(1), (2022), hlm. 36.

¹⁶ Ilman Panca Putra. *Analisis Kepuasan Pengguna Software Online Public Access (OPAC) dengan Metode EUCS di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin*. Skripsi UIN Raden Fatah Palembang, 2021). hlm. 37.

kinerja yang dirasakan dengan harapan pengguna. Ketercapaian kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas jasa pelayanan perpustakaan sama atau lebih dari yang diharapkannya terhadap kualitas tersebut.¹⁷ Apabila kinerja di bawah harapan, maka pengguna akan kecewa atau tidak puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan pemustaka, maka pemustaka akan merasa puas bahkan jika kinerja melebihi harapan, pemustaka akan merasa sangat puas terhadap kinerja yang telah diberikan. Kepuasan pemustaka akan tercapai jika pelayanan di perpustakaan sesuai dengan harapan mereka.

A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L Berry menyatakan terdapat 10 indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- a. *Tangibles*: kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, perlengkapan, personil
- b. *Reliability*: kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat
- c. *Responsiveness*: kemauan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pengguna
- d. *Competance*: kemampuan setiap orang atau pegawai dalam suatu organisasi dalam memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan

¹⁷ Fransiska Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). hlm. 9.

- e. *Courtesy*: sikap sopan santun, respek perhatian dan keramahan dari pegawai
- f. *Credibility*: sikap jujur dan dapat dipercaya dari penyedia jasa atau layanan
- g. *Security*: aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan
- h. *Access*: kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
- i. *Communication*: memberikan informasi kepada pengguna dengan bahasa yang mudah dimengerti serta bersedia mendengarkan saran dan keluhan mereka
- j. *Understanding the customer*: usaha untuk memahami kebutuhan pengguna atau pelanggan.¹⁸

Kesepuluh indikator yang diberikan oleh A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L Berry (1988) kemudian diringkas hanya menjadi 5 indikator/dimensi yang disebut dengan SERVQUAL (*Service Quality*), yaitu:

- a. *Tangibles* (bentuk fisik): untuk mengukur ketersediaan sarana fisik/bangunan, sarana dan prasarana
- b. *Responsiveness* (daya tanggap): untuk mengukur kesiapan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, selalu bersedia menanggapi keluhan atau permintaan penggunanya.
- c. *Reliability* (keandalan): untuk mengukur kemampuan pegawai dalam memberikan layanan atau jasa yang tepat dan dapat diandalkan dalam penyelesaian masalah kepada pelanggan

¹⁸ Herry Karnadi. *Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Pada Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor*. (Jakarta: Universitas Indonesia, 2008), Tesis, hlm. 38.

- d. *Assurance* (jaminan): untuk mengukur kemampuan dan kesopanan pegawai serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai
- e. *Empathy* (empati): untuk mengukur kemampuan dan pemahaman pegawai terhadap kebutuhan pengguna/konsumen serta perhatian yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna.¹⁹

I. Metodologi Penelitian

Menurut Sugiyono metode penelitian merupakan sebuah cara yang bersifat ilmiah dalam suatu penelitian yang didasari pada ciri suatu keilmuan yang bersifat rasional, empiris serta sistematis.²⁰ Metode penelitian ialah cara ilmiah dalam mendapatkan suatu data dengan tujuan serta kegunaan tertentu yang didasari pada ciri-ciri keilmuan. Sehingga dengan adanya metode penelitian dapat mempermudah peneliti menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan secara sistematis.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengkaji (membuktikan) sejauh mana keeratan dan keterkaitan hubungan satu variabel dengan variabel lainnya. Umumnya variabel yang dipergunakan untuk penelitian korelasi minimal terdapat dua variabel yaitu variabel bebas serta

¹⁹ A Parsu Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L Berry. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64(1), (1998), hlm. 23.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2014), hlm 2

variabel terikat.²¹ Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan secara kuantitatif dan metode analisis statistik deskriptif inferensial. Pendekatan kuantitatif yaitu penelitian dengan pendekatan-pendekatan terhadap kajian empiris untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menampilkan data dalam bentuk numerik dari pada naratif.²² Adapun penelitian deskriptif inferensial bertujuan untuk menguji suatu hipotesis yang sudah dirumuskan sebelumnya.²³ Alasan penggunaan dengan pendekatan secara kuantitatif karena memungkinkan peneliti untuk mencari data secara teliti dan akurat dengan sebuah perhitungan atau pengukuran berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner atau angket kepada responden. Selain itu dengan menggunakan penelitian korelasional dan deskriptif inferensial dikarenakan peneliti tidak hanya ingin mendeskripsikan suatu fenomena atau data tetapi juga melakukan analisis mendalam dan mengungkap hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dengan membuktikan kebenaran suatu hipotesis yaitu ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka. Jika menggunakan pendekatan kualitatif hasilnya hanya mengetahui layanan perpustakaan dan hanya berfokus pada pendalaman teori serta tidak dilakukannya uji kebenaran dari suatu fenomena yang diangkat.

²¹ Tritjahjo Danny Soesilo. *Penelitian Inferensial dalam Bidang Pendidikan*. (Salatiga: Satya Wacana University Press, 2018), hlm. 132.

²² M. Askari Zakariah, Vivi Afriani, KH. M. Zakariah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Action Research, Research and Development (RnD)*. (Kolaka: Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka, 2020). hlm. 14.

²³ Tritjahjo Danny Soesilo. *Penelitian Inferensial dalam Bidang Pendidikan*. (Salatiga: Satya Wacana University Press, 2018), hlm. 74.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yang terletak di UIN Raden Fatah Palembang kampus B Jakabaring yang beralamatkan di Jalan Panca Usaha No. 2085, 5 Ulu, kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang Sumatera Selatan 30267.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Sumber data primer dalam penelitian yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari responden. Adapun yang menjadi sumber data primer yaitu hasil kuesioner atau angket yang diambil dari *user* atau pengunjung di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen atau literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini adalah bahan tertulis yang terkait dengan penelitian yang berupa dokumen, buku, skripsi, maupun jurnal elektronik lainnya.²⁴

²⁴ Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Jakarta: Prenada Media, 2016), hlm. 193.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi ialah daerah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah *user* atau pengunjung atau pemustaka (mahasiswa) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam kurun waktu Juni-Agustus 2023 yang berjumlah 6.952 orang. Data populasi pada penelitian ini merupakan jumlah semua pengunjung atau pemustaka yang di dapat pada bagian sirkulasi yang berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dari bulan Januari-Oktober 2023.

Alasan pengambilan populasi pada kurun waktu tersebut dikarenakan data ini diambil sebelum peneliti melakukan sidang seminar proposal dan untuk efisiensi waktu, tenaga serta biaya karena data yang diambil merupakan seluruh data pengunjung yang mana pada tahun 2023 yang merupakan tahun pasca Covid-19 dan perpustakaan sudah kembali beroperasi dengan baik serta pengunjung sudah mulai banyak yang mana total pengunjung perpustakaan tiap bulan di tahun 2023 bisa mencapai lebih dari seribu pengunjung. Oleh karena itu penulis hanya mengambil data terbaru dari bulan Juni-Agustus 2023.

²⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 80.

b. Sampel

Sampel ialah bagian atau perwakilan kecil yang mewakili sifat dan karakter.²⁶ Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Probability Sampling*, yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan sebuah peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *Probability Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini digunakan bersamaan dengan teknik sampel acak sederhana atau *Simple Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dikatakan simpel (sederhana) dikarenakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi tersebut.²⁷

Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Krejcie dan Morgan. Metode Krejcie-Morgan merupakan pendekatan yang dapat diterapkan untuk menentukan jumlah sampel yang memadai bila jumlah populasi diketahui adalah dengan tabel Krejcie dan Morgan. Metode Krejcie-Morgan memiliki dua tingkat kepercayaan yaitu 95% dan 99%.²⁸ Pada penelitian ini penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Krejcie-Morgan dengan tingkat kepercayaan 95% dan batas kesalahan 5% yaitu:

²⁶ Helen Sabera Adib, *Metodologi Penelitian* (Palembang: Noerfikri, 2015), hlm. 31.

²⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm 217-218.

²⁸ Nugraha Setiawan. *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya*. (Makalah Diskusi Ilmiah, Unpad), (2007). hlm. 8-10.

$$n = \frac{x^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + x^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan:

n = sampel

N = jumlah populasi

x^2 = nilai Chi Squares (dengan nilai 3,841)

P = proporsi populasi (dengan nilai 0,5)

d = error toleransi atau derajat ketelitian (dengan 5% maka d=0,05)

Adapun jumlah populasi pemustaka (mahasiswa) yang berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dari bulan Juni s/d Agustus 2023 sebanyak 6.952 mahasiswa. Alasan penggunaan metode Krejcie Morgan pada penelitian ini karena diharapkan dapat memberikan jumlah sampel terbesar berbeda dengan Slovin yang masih memberi kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan seperti 5%, 10% dan seterusnya selain itu penggunaan batas taraf 5% diharapkan bisa memaksimalkan keterbatasan sumber daya yang ada seperti waktu, tenaga dan anggaran sehingga lebih efisien dalam proses pengumpulan data dan dapat memastikan bahwa ukuran sampel yang diperoleh secara proposional dapat mewakili populasi dengan akurasi yang diinginkan peneliti. Jika dihitung dengan menggunakan rumus Krejcie-Morgan, yaitu:

$$n = \frac{3,841 \cdot 6.952 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{(6952 - 1) \cdot 0,05^2 + 3,841 \cdot 0,5(1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{13.351,316 (0,5)}{6.951 \cdot 0,0025 + 1,9205 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{6.675,658}{17,3775 + 0,96025}$$

$$n = \frac{6.675,658}{18,33775}$$

$$n = 364.03$$

$$n = 364 \text{ mahasiswa}$$

Sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 364 mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang diteliti menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner (angket).

Peneliti menggunakan kuesioner atau angket dalam bentuk langsung tertutup yang dimana peneliti memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.²⁹ dan responden langsung menjawab dengan memberikan tanda ceklist pada alternatif jawaban yang telah disediakan. Peneliti membagikan kuesioner kepada 30 pemustaka untuk dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta angket ini juga digunakan untuk penelitian inti pada bab IV.

6. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu variabel

²⁹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 21.

independen atau bebas (variabel X) dan variabel dependen atau terikat (variabel Y). Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas layanan sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pemustaka. Variabel kualitas layanan perpustakaan dalam penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Association of Research Libraries (ARL)* Amerika Serikat (2002) yaitu dengan *LibQUAL+TM*³⁰, sedangkan variabel kepuasan pemustaka dalam penelitian ini mengacu pada teori A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L Berry (1988) yaitu *SERVQUAL*.³¹ Adapun indikator-indikator pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.1
Variabel, sub variabel dan indikator

| Variabel | Sub Variabel | Indikator |
|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kualitas Layanan Perpustakaan (Variabel X) | <i>Affect of Service</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelola perpustakaan sangat perhatian dan memahami kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pemustaka (pengunjung) 2. Pengelola perpustakaan selalu tanggap dan responsive ketika ada pemustaka yang kesulitan dalam mencari kebutuhan informasinya di perpustakaan 3. Pengelola perpustakaan ramah dalam melayani pemustaka di perpustakaan 4. Pengelola perpustakaan dapat diandalkan dalam memberikan |

³⁰ Julia C. Blixrud. *Evaluating Library Service Quality Use of LibQUAL+TM*. *Proceedings Of The IATUL Conferences*, 2(9), 2002, hlm.4-5.

³¹ A Parsu Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L Berry. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64(1), (1998), hlm. 23.

| | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | pelayanan yang saya butuhkan |
| | <i>Library as Place</i> | 5. Saya dapat memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan dengan baik 6. Saya merasa nyaman dalam beraktivitas di perpustakaan seperti belajar dan membaca |
| | <i>Personal Control</i> | 7. Perpustakaan dan pengelola perpustakaan mampu memfasilitasi pemustaka sehingga mempermudah dalam mengakses informasi 8. Saya merasa percaya diri dan bisa dalam menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan untuk kepentingan mengakses informasi yang saya butuhkan |
| | <i>Access to Information</i> | 9. Saya dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi yang ada di perpustakaan 10. Saya dengan cepat dan mudah dalam mencari buku atau kebutuhan informasi dengan bantuan layanan digital yang ada |
| Kepuasan Pemustaka (Variabel Y) | <i>Tangibles</i> (bentuk fisik) | 11. Saya merasa nyaman ketika berada di perpustakaan 12. Ketersediaan fasilitas serta sarana dan prasana yang ada di perpustakaan membantu saya dalam beraktivitas di perpustakaan |
| | <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) | 13. Pengelola perpustakaan cepat dan tanggap dengan permasalahan yang saya hadapi 14. Pengelola perpustakaan selalu bersedia menanggapi permintaan saya |
| | <i>Reliability</i> (keandalan) | 15. Ketika saya menanyakan suatu informasi pengelola perpustakaan memberikan respon yang cepat dan tepat |

| | | |
|--|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 16. Pengelola perpustakaan memberikan solusi terhadap kendala yang saya hadapi |
| | <i>Assurance</i> (jaminan) | 17. Pengelola perpustakaan bersikap sopan kepada saya selaku pengunjung 18. Pengelola perpustakaan mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjawab pertanyaan sesuai kebutuhan saya |
| | <i>Empathy</i> (empati) | 19. Pengelola perpustakaan mampu membantu saya dalam mencari koleksi atau kebutuhan informasi saya 20. Ketika saya masuk ke perpustakaan, pengelola perpustakaan melayani saya dengan ramah |

7. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.³² Instrumen penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berisi indikator yang dapat menjelaskan setiap variabel. Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.³³

a. Skala Pengukuran

Tentunya dalam sebuah penelitian memerlukan alat ukur sebagai acuan tolak ukurnya yaitu berupa suatu skala. Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti yakni Skala Likert atau *Likert Scale*.

Bahrun dalam Pranatawijaya dkk., mendefinisikan skala likert sebagai skala (alat) yang berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi baik seseorang ataupun sekelompok orang terkait suatu kejadian atau fenomena sosial, yang mempunyai dua bentuk pertanyaan yang dijadikan sebagai penilaian yaitu bentuk pertanyaan negatif dan positif dengan rentang skor

³² Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 203

³³ Nasution, H. F. *Instrumen Penelitian dan Urgensinya dalam Penelitian Kuantitatif*. *AlMasharif, Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 4(1), (2016). hlm. 59-75

satu sampai dengan lima.³⁴ Skala Likert merupakan suatu skala pengukuran yang dibuat oleh Likert (1932) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepastian pada suatu penelitian yang biasanya berisi empat butir pertanyaan atau lebih yang telah disusun sehingga menghasilkan suatu nilai/skor yang dapat mempresentasikan sifat individu akan sesuatu, misalnya dalam pengetahuan, sikap serta perilaku.³⁵

Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan.³⁶ Adapun tabel Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.2
Skala Likert

| No. | Skala Likert | Pernyataan | Nilai |
|-----|--------------|---------------------|-------|
| 1. | SS | Sangat setuju | 5 |
| 2. | S | Setuju | 4 |
| 3. | RG | Ragu-ragu | 3 |
| 4. | TS | Tidak setuju | 2 |
| 5. | STS | Sangat tidak setuju | 1 |

Sumber: Sugiyono. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 2016

Alasan menggunakan SS, S, RG, TS, dan STS karena peneliti ingin meneliti tentang pengaruh layanan terhadap kepuasan pemustaka sehingga tidak sesuai jika memakai indikator selalu, sering dan tidak pernah, karena

³⁴ Viktor Handrianus Pranatawijaya, dkk. *Pengembangan Aplikasi Kuesioner Surver Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman*. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), (2019), hlm. 129.

³⁵ Suzuki Syofian, Timor Setyaningsih, Nur Syamsiah. *Otomasi Metode Penilaian Skala Likert Berbasis Web*. (Prosiding Semnastek, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta), (2015), hlm. 2.

³⁶ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 93

menurut peneliti yang sesuai dengan penelitian ini yaitu dengan menggunakan sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan, dengan ini dapat diketahui nanti hasil akhir dari kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Apabila peneliti menggunakan indikator seperti selalu, sering dan tidak pernah tentunya hasil penelitian ini berupa pendapat misalnya seberapa sering pemustaka menggunakan suatu layanan dan lain sebagainya, sehingga indikator seperti selalu, sering dan tidak pernah tidak berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

b. Uji Validitas

Uji validitas merupakan tingkat keandalan alat ukur yang nantinya digunakan, instrumen dikatakan valid artinya menunjukkan alat ukur yang diperlukan untuk mendapatkan data valid atau untuk mengukur apa yang diukur. Untuk mengetahui kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara mengkorelasikan setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05 dan 0,01.³⁷ Dengan demikian untuk menghitung validitas suatu data maka peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0 tahun 2022. dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* yaitu:

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Jakarta: Prenada Media. 2008) hlm 177-178

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

x = Nilai setiap item

y = Nilai total

N = Jumlah responden

$\sum x$ = Jumlah skor x

$\sum y$ = Jumlah skor y

$\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian antara skor x dan skor y

Sebelum dilakukannya perhitungan menggunakan aplikasi SPSS terdapat beberapa langkah-langkah dalam melakukan uji validasi, yaitu sebagai berikut:

1. Membuat kuesioner sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian.
2. Melakukan uji coba kuesioner kepada 30 responden diluar jumlah responden sampel penelitian.
3. Kumpulkan data yang didapat dari uji coba kuesioner melalui tabulasi data.
4. Memeriksa kembali data yang sudah terkumpul guna memastikan kelengkapan jumlah lembaran data dan kelengkapan pengisian jawaban kuesioner.

5. Kemudian hitung hasil data yang didapat dengan memakai rumus *Pearson Product Moment* melalui bantuan aplikasi *SPSS for windows* versi 26 tahun 2023.
6. Maka akan diketahui nilai r_{hitung} .
7. Kemudian bandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} .³⁸

Supriyanto dalam Vlora menyebutkan bahwa cara menentukan valid atau tidaknya sebuah butir pertanyaan yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan nilai koefisien korelasi r_{xy} . Jika hasil r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka instrumen (kuesioner) tersebut dapat dinyatakan valid, sedangkan jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$) maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.³⁹

Untuk mengetahui suatu instrumen atau kuesioner itu valid, peneliti melakukan pengujian validitas terhadap 30 responden dengan melakukan uji signifikan melalui rumus *Degree of freedom* (Df). Nilai Df = n-k, dengan n merupakan banyak responden dan k adalah jumlah variabel. Dalam r_{tabel} untuk 30 responden digunakan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan jumlah variabel 2, maka nilai Df = 30-2 yaitu 28 sehingga didapat harga r *Product Moment* sebesar 0,361. Sehingga apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,361 maka instrumen (butir kuesioner)

³⁸ Rani Kurnia Vlora. *Pengaruh Kebutuhan Informasi Terhadap Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. (Tesis, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga), (2017), hlm. 50.*

³⁹ *Ibid.*, hlm. 50-51.

tersebut dinyatakan valid. Adapun hasil dari pengujian instrumen dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

| Butir Pertanyaan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| X1 | 0,551 | 0,361 | Valid |
| X2 | 0,706 | 0,361 | Valid |
| X3 | 0,724 | 0,361 | Valid |
| X4 | 0,724 | 0,361 | Valid |
| X5 | 0,714 | 0,361 | Valid |
| X6 | 0,671 | 0,361 | Valid |
| X7 | 0,763 | 0,361 | Valid |
| X8 | 0,652 | 0,361 | Valid |
| X9 | 0,712 | 0,361 | Valid |
| X10 | 0,434 | 0,361 | Valid |

Sumber: Data Primer oleh IBM SPSS Versi 26

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa 10 butir instrumen (kuesioner) pada variabel kualitas layanan (variabel x) yang diujikan dinyatakan valid dikarenakan hasil dari $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $r_{hitung} > 0,361$.

Tabel 1.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka

| Butir Pertanyaan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Y1 | 0,610 | 0,361 | Valid |
| Y2 | 0,737 | 0,361 | Valid |
| Y3 | 0,687 | 0,361 | Valid |
| Y4 | 0,716 | 0,361 | Valid |
| Y5 | 0,779 | 0,361 | Valid |
| Y6 | 0,772 | 0,361 | Valid |
| Y7 | 0,826 | 0,361 | Valid |
| Y8 | 0,808 | 0,361 | Valid |
| Y9 | 0,811 | 0,361 | Valid |

| | | | |
|-----|-------|-------|-------|
| Y10 | 0,646 | 0,361 | Valid |
|-----|-------|-------|-------|

Sumber: Data Primer oleh IBM SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel di atas, sama seperti variabel kualitas layanan (variabel X), hasil uji validitas pada variabel kepuasan (variabel Y) dapat dinyatakan valid dikarenakan semua butir pernyataan atau kuesionernya mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

c. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang menjadi indikator variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.⁴⁰ Setelah melakukan uji validitas kemudian instrumen dilakukan uji realibilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan program SPSS versi 26.0 tahun 2022. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum Si^2$ = Jumlah varian butir

St^2 = Jumlah varian total

⁴⁰ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung : Alfabeta, 2010), hal. 365

Cara mengetahui jika instrumen (kuesioner) yang diujikan tersebut reliabel atau tidak, Ghazali dalam Vlora menjelaskan jika nilai *Alpha Cronbach* < 0,6 dapat dikatakan tingkat reliabilitasnya kecil (kurang baik). Apabila di atas 0,7 – 0,8 tingkat reliabilitasnya dapat diterima. Apabila lebih dari 0,8 tingkat reliabilitasnya dikatakan baik atau sangat reliabel, serta sekurang-kurangnya suatu instrumen yang diuji dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai 0,7 untuk nilai koefisien *Alpha*.⁴¹

Tabel 1.5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

| <i>Reliability Statistics</i> | |
|-------------------------------|-------------------|
| <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>N of Items</i> |
| 0,852 | 10 |

Sumber: Data Primer oleh IBM SPSS Versi 26

Tabel 1.6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pemustaka

| <i>Reliability Statistics</i> | |
|-------------------------------|-------------------|
| <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>N of Items</i> |
| 0,906 | 10 |

Sumber: Data Primer oleh IBM SPSS Versi 26

⁴¹ Rani Kurnia Vlora. *Pengaruh Kebutuhan Informasi Terhadap Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta*. (Tesis, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga), (2017), hlm. 52.

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan diatas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas layanan dari 10 butir pernyataan pertama yaitu sebesar 0,852 sedangkan untuk variabel kepuasan dari 10 butir pernyataan kedua yaitu sebesar 0,906. Dilihat dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap kedua variabel dengan total 20 butir instrumen kuesioner dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen (kuesioner) untuk penelitian ini reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian yang akan disebarakan kepada 364 pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang Kampus B Jakabaring dengan tujuan untuk menjawab rumusan permasalahan yang ada pada penelitian ini.

8. Teknik Pengolahan Data

a. Penyuntingan

Penyuntingan (*Editing*) adalah semua data yang didapatkan di lapangan dari hasil kuesioner atau angket dikumpulkan kemudian diperiksa terlebih dahulu kemudian data tersebut akan dikelompokkan.

b. Coding

Tahapan ini berupa pemberian kode-kode oleh peneliti disetiap data yang masuk dalam kategori yang sama.

c. Tabulasi

Tabulasi adalah data yang telah dihitung dan disusun yang selanjutnya

disajikan dalam bentuk tabel.⁴² Pembuatan tabel tersebut dilakukan dengan cara tabulasi langsung dikarena data yang diperoleh langsung diinput dari data menjadi kerangka tabel yang telah disiapkan tanpa proses prantara lainnya.

d. Penyajian data tersusun

Hasil penyusunan dan pengelompokkan data yang telah melalui proses penyuntingan dan tabulasi kemudian disajikan dalam bentuk tabel.

9. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik untuk mengdeskripsikan atau merangkum data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif-inferensial dan teknik analisis regresi.

a. Analisis Deskriptif-Inferensial

Setelah data hasil penelitian berupa kuesioner atau angket dikumpulkan menggunakan teknik pengolahan di atas, kemudian data hasil penelitian tersebut dianalisis dengan menggunakan jenis analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan rumus rata-rata (*mean*) sebagai berikut:⁴³

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata (*mean*) yang akan dicari

⁴² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 248.

⁴³ Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan: Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran, dan Penarikan Kesimpulan* (Depok: Rajawali Pers, 2017), hal. 57.

$\sum x$ = Jumlah nilai yang ada

n = Banyaknya frekuensi yang ada

Setelah diperoleh hasil rata-rata dari jawaban responden, selanjutnya dilakukan perhitungan menggunakan rumus *Grand Mean* untuk memperoleh nilai rata-rata secara umum dari tiap-tiap butir pertanyaan, yaitu:

$$\text{Grand Mean } (x) = \frac{\text{total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

Adapun untuk mencari rentang skala dari jawaban yang diberikan oleh responden menggunakan rumus berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Skala penilaian

Maka diperoleh perhitungan rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

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

$$RS = 0,8$$

Dari perhitungan di atas, diketahui bahwa rentang skalanya adalah 0,8, dengan rentang skala maka dibuat skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 1.6
Rentang Skala

| Skor | Kategori |
|-------------|-----------------|
| 4,24 – 5,04 | Sangat Tinggi |
| 3,43 – 4,23 | Tinggi |
| 2,62 – 3,42 | Sedang |
| 1,81 – 2,61 | Rendah |
| 1,00 – 1,80 | Sangat Rendah |

Sumber : Sugiyono. Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 2016

Adapun analisis deskriptif inferensial merupakan teknik analisis data yang dilakukan guna untuk meninterpretasikan dan meringkas data dengan perhitungan statistik melakukan uji kebenaran terhadap hipotesis yang telah dirumuskan oleh peneliti guna penarikan kesimpulan penelitian nantinya. Pada analisis deskriptif inferensial ini dilakukan uji hipotesis, dan regresi linier.⁴⁴

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan kepuasan merupakan dua variabel yang terlibat. Kualitas layanan sebagai variabel bebas atau variabel X, sedangkan kepuasan sebagai variabel terikat yang disebut variabel Y. Dalam analisis regresi linier sederhana ini harus memenuhi beberapa syarat agar dapat dilakukan analisis tersebut, yaitu:

1. Kedua variabel X dan Y memiliki hubungan kausal (sebab-akibat)

⁴⁴ Tritjahjo Danny Soesilo, *Penelitian Inferensial dalam Bidang Pendidikan*. (Salatiga: Satya Wacana University Press, 2018), hlm. 73-74.

2. Variabel X dan Y harus berdistribusi normal
3. Persamaan kedua variabel harus benar-benar linier

Tujuan atau alasan adanya analisis ini yaitu untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dan terikat, apakah mempunyai hubungan positif atau negatif. Berikut persamaan yang digunakan adalah:⁴⁵

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (dependen)

a = Konstanta

b = Konstanta regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik dan bila (-) maka arah garis turun

X = Variabel bebas (independen).

J. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian merupakan bagian krusial dalam penelitian kuantitatif. Hipotesis menurut Lolang merupakan bagian penting dalam suatu penelitian berupa suatu pernyataan akan dugaan terhadap sesuatu yang harus dijawab menjadi kesimpulan penelitian itu sendiri. Hipotesis dibedakan menjadi dua, yaitu hipotesis alternatif (Ha) dan hipotesis nol (Ho). Hipotesis alternatif adalah

⁴⁵ Nuryadi, dkk., *Dasar-Dasar Statistik Penelitian* (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), hlm. 134.

pernyataan dugaan positif terhadap suatu masalah ditandai dengan penggunaan terdapat atau ada pengaruh. Sedangkan hipotesis nol merupakan lawan dari hipotesis alternatif yaitu ditandai dengan penggunaan kata tidak ada hubungan, tidak ada pengaruh, atau sejenisnya. Jika hipotesis nol (H_0) tidak terbukti, maka hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima.⁴⁶

Adapun hipotesis atau dugaan sementara pada penelitian ini yaitu:

1. Hipotesis Alternatif (H_a) : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
2. Hipotesis Nol (H_0) : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

K. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu variabel dalam penelitian yang bertujuan untuk memahami maksud atau arti dari setiap variabel penelitian sebelum dilakukannya analisis. Adapun definisi-definisi yang terkait dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas adalah memenuhi atau melebihi harapan pengguna/pelanggan.

Russel dan Taylor dalam Yuliani menyatakan bahwa kualitas sebagai totalitas

⁴⁶ Enos Lolang. *Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif*. *Jurnal KIP*, III(3), (2015), hlm. 685.

tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.⁴⁷ Layanan menurut Kotler dalam Tjiptono merupakan setiap perbuatan atau tindakan yang bisa diusulkan oleh suatu pihak yang bersifat bukan berwujud fisik (*intangible*).⁴⁸ Layanan perpustakaan menurut Rahma ialah pemberian informasi serta fasilitas yang ada di perpustakaan kepada pemustaka dan dari layanan tersebut pemustaka bisa memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai sumber dan media.⁴⁹ Melalui layanan perpustakaan pemustaka bisa mencari dan mendapatkan informasi yang diperlukan secara optimal dari berbagai media dan berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia dengan tujuan dapat membantu pemustaka menemukan informasi atau literatur yang diperlukan sehingga pemustaka dapat menggunakan sumber-sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan.⁵⁰

2. Kepuasan Pemustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Karena telah merasa

⁴⁷ Widi Yuliani. *Pengaruh Kualitas Kerja, Pengawasan Kerja Dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt Pasar Raya Sri Ratu Semarang*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. hlm. 3

⁴⁸ Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. (Malang: Banyuasin, 2015), hlm. 11.

⁴⁹ Elva Rahma. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: Prenadamedia, 2018), hlm. 2.

⁵⁰ Fitwi Luthfiyah. *Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan*, *Jurnal el-Idare*, 1(2), (2015), hlm. 192.

terpenuhi keinginan hatinya.⁵¹ Tjiptono dalam Risparyanto mendefinisikan kepuasan pemustaka merupakan pemenuhan kebutuhan minimum atau keseimbangan antara harapan dengan kinerja. Kepuasan merupakan persepsi pemikiran kesan atas kinerja.⁵² Kepuasan pemustaka merupakan rasa senang seseorang atau kelompok orang yang kebutuhan informasinya terpenuhi di suatu perpustakaan. Pemustaka berharap kebutuhan minimum informasinya dapat terpenuhi, bahkan melebihi dari yang diharapkan sehingga akan merasakan adanya suatu kepuasan. Sebaliknya apabila kebutuhan minimum tidak dapat terpenuhi maka pemustaka merasa tidak puas bahkan akan merasa kecewa. Dengan kepuasan pemustaka maka perpustakaan dapat mengetahui seberapa baik layanan yang telah diberikan kepada pemustaka.

⁵¹ Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 650.

⁵² Anton Risparyanto. *Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka*. *Jurnal Perpustakaan*, 8(1), (2017). hlm.55.

L. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan keseluruhan dalam menyampaikan penelitian ini, maka disusun suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, Hipotesis Penelitian, Definisi Operasional, Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi landasan teori yang membahas teori yang digunakan oleh peneliti yaitu pengertian kualitas, pengertian layanan, pengertian layanan perpustakaan, pengertian kepuasan, pengertian pemustaka, pengertian kepuasan pemustaka, pelayanan di perpustakaan, serta membahas hal-hal lainnya yang sesuai dengan topik penelitian yang akan diteliti.

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Berisi deksripsi wilayah penelitian (profil) yang meliputi sejarah singkat berdirinya UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, visi dan misi perpustakaan, struktur organisasi perpustakaan, kondisi serta sarana dan prasana yang ada di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi data hasil penelitian yang telah dilakukan berakitan dengan permasalahan yang diambil.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang peneliti berikan, dimana kesimpulan didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, beserta beberapa saran yang diberikan terhadap pihak-pihak yang terkait.

