

**PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



**Oleh :
YULIA RAFITRI
NIM : 1536200287**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi
(S.E)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2019



Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI EKONOMI SYARIAH**

Nama : Yulia Rafitri
NIM/Program Studi : 1536200287/ S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Produk terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

Telah diterima dalam ujian Munaqosyah pada tanggal 14 Maret 2019

PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH

Tanggal	Pembimbing Utama : Muhammad Rusdi, SE., M.Sc t.t : 
Tanggal	Pembimbing Kedua : M. Junestrada Diem, A.Md. Par. SE., M.Si t.t : 
Tanggal	Penguji Utama : Rinal Sumantri, M.E.I t.t : 
Tanggal	Penguji Kedua : H. M. Rasyid Ridho Pratama, Lc., M.E.Sy t.t : 
Tanggal	Ketua : Titin Hartini, SE., M.Si t.t : 
Tanggal	Sekretaris : Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I t.t : 

PERYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulia Rafitri
NIM : 1536200287
Jenjang : S1 Ekonomi Syariah

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Maret 2019

Yang Menyatakan





Yulia Rafitri

NIM: 1536200287



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

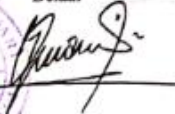
PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
Ditulis oleh : Yulia Rafitri
NIM : 1536200287

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)

Palembang, Maret 2019

Dekan


Dr. Oodarijah Barkah, M.H.I.
NIP. 197011261997032002



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Yulia Rafitri

NIM/Program Studi : 1536200287/ S1 Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Produk terhadap Kepuasan
Pengguna Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Raden Fatah Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsi agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Maret 2019

Penguji Utama

Rinol Sumantri, M.E.I
NIP. 197502142008011011

Penguji Kedua

H. M. Rasyid Ridho Pratama, Lc., M.E.Sy
NIP.199001052017011013

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag
NIP.197509282006042001

MOTTO dan PERSEMBAHAN

MOTTO

**“Pada Hakikatnya Setiap Manusia Akan Mempertanggung
Jawabkan Baik Yang Diucapkan Maupun Diperbuat, Minta Maaf
Bukan Berarti Bahwa Kita Salah, Bahkan Biarkan Orang Berasumsi
A, B, C Bahkan Z Sekalipun. Tetap Lakukan Lah Yang Terbaik Dan
Benar Walaupun Itu Pahit. Allah Itu Adil, Kebenaran Yang Akan
Menang Jika Tidak Di Dunia Pasti Akan Di Akhirat”**

Oleh : Yulia Rafitri (Rara)

Persembahan Untuk :

- **Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW**
- **Mamak Sri Susilawati dan Papak Suanto, S.Pd, M.M**
- **Saudara ku Yuk Rizka, Yuk Tanti, Yuk Nia dan Adek Tata serta
KK Ipar ku KK Ayi dan Keponakan ku Azqila**
- **Para Dosen, Terutama Dosen Pembimbing dan Penguji**
- **Alamamater dan Agamaku**

ABSTRAK

Kepuasan merupakan sejauh mana pengguna merasa apa yang diinginkan nya sesuai dengan harapannya terhadap suatu produk (jasa) sesuai dengan kenyataan pengguna. Pelayanan, fasilitas dan produk sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sehingga menjadi hal yang harus dipikirkan oleh perpustakaan. Salah satu fasilitas yang ada di perguruan tinggi seperti Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam adalah fasilitas perpustakaan. Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam merupakan salah satu perpustakaan dari Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang merupakan satu unit jasa yang memberikan jasa dibidang kepustakaan. Perpustakaan FEBI dituntut untuk selalu dapat mencermati dan tanggap terhadap kebutuhan penggunaanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan, fasilitas dan produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji asumsi klasik, regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,363 > 1,6605$) dengan signifiknasi $0,020 < 0,05$. H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,118 > 1,6605$) dengan signifiknasi $0,000 < 0,05$. H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengguna. Produk tidak ada pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,812 < 1,6605$) dengan signifiknasi $0,429 > 0,05$. H_0 diterima artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh positif tidak signifikan antara produk terhadap kepuasan pengguna. Pelayanan, Fasilitas dan Produk secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($85,595 > 3,09$ dengan tingkat probabilitas $0,000 < 0,05$).

Kata kunci : Pelayanan, Fasilitas, Produk dan Kepuasan Pengguna.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Allhamdulillah, segala puji dan syukur atas nikmat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta segala hidayah dan karunia-NYA sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafaatnya nanti di *yaumul qiamah* dan tetap menjadi umatnya kelak. Aamiin.

Tidak lepas dari pertolongan dan hidayah-Nya peneliti dapat menyusun laporan ini untuk memenuhi Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang”.

Selama penyusunan Skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan semangat dan motivasi dari berbagai pihak demi kelancaran penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, MA., Ph.D. Selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, MH.I, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

3. Ibu Titin Hartini, SE., M.Si Selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Ibu Mismiwati Abdullah, SE., MP Selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah UIN Raden Fatah Palembang
4. Bapak Muhammad Rusdi, SE., M.Sc. Selaku sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Muhammad Junestrada, AM.d. Par. SE., M.Si. Selaku sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membantu meluangkan waktu dan baik hati, serta arahan dan support dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua Orang Tua saya Mamak Sri Susilawati dan Papak Suanto, SP.d., M.M karena kasih sayang, do'a restu dan kerja kerasnya lah saya selalu termotivasi untuk semangat dalam segala hal dalam menyelesaikan skripsi ini untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE)
6. Saudara ku Yuk Rizka, Yuk Tanti, Yuk Nia dan Adek Tata serta KK Ipar ku KK Ayi dan Keponakan ku Azqila yang telah menjadi warna-warni hidupku.
7. Teman Terbaik rara, Muhammad Khalif setia menemaniku selama ini.
8. Teman-teman ku ARANMERA Arisa, Indah, Annisa, Anggun dan Arma yang menjadi motivasi kita harus berhasil dunia dan akhirat.
9. Teman-teman UIN Raden Fatah Palembang Sulasmi W dan Eli RN terima kasih telah pernah menerima aku di kos'an kalian, Julian Ali H dan Yusman yang sudah baik sama rara dan support rara dan temanku Rika Pitri H semoga pertemanan kita tidak ada dusta.

10. Teman-teman seperjuangan UIN Raden Fatah Palembang dan Kakak tingkat yang telah membantu rara dalam penyelesaian skripsi ini, terimah kasih atas saran dan bantuannya dan semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimah kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian Skripsi ini masih banyak kekurangan dan tidak sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan guna dijadikan evaluasi penulis kedepannya dan untuk penelitian selanjutnya. Semoga dengan terselesaikannya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak baik penulis dan juga pembaca, serta bernilai ibadah dalam setiap usaha yang telah dilakukan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 05 Maret 2019

Yulia Rafitri
NIM : 1536200287

HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN	i
MOTTO PERSEMBAHAN	ii
PENGESAHAN DEKAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kepuasan	11
1. Pengertian Kepuasan	11
2. Faktor-faktor Pengukuran Kepuasan	13
3. Pengukuran Kepuasan Pengguna Perpustakaan	14

B. Pelayanan	16
1. Pengertian Pelayanan	16
2. Karakteristik Pelayanan	18
3. Pengukuran Kualitas Pelayanan	18
C. Fasilitas	19
1. Pengertian Fasilitas	19
2. Faktor-faktor Desain Fasilitas Jasa	21
3. Pengukuran Desain Fasilitas	23
D. Produk	24
1. Pengertian Produk	24
2. Karakteristik Produk Jasa	26
3. Pengukuran Kualitas Produk	27
E. Penelitian Terdahulu	29
F. Kerangka Teori	32
G. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Setting Penelitian	38
B. Desain Penelitian	38
C. Jenis dan Sumber Data	38
1. Jenis Data	39
2. Sumber Data	39
a. Data Primer	39
b. Data Sekunder	39

D. Populasi dan Sampel Penelitian	40
1. Populasi Penelitian	40
2. Sampel Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Pengukuran Variabel	42
a. Pelayanan	43
b. Fasilitas	43
c. Produk	44
d. Kepuasan	44
F. Variabel-variabel Penelitian	45
1. Variabel Independen	45
2. Variabel Bebas	45
G. Instrumen Penelitian	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	48
H. Teknik Analisis Data	48
1. Uji Asumsi Klasik	49
a. Uji Normalitas	49
b. Uji Linearitas	50
c. Uji Multikolonieritas	50
d. Uji Heteroskedastisitas	51
2. Analisis Regresi Linear Berganda	51
3. Pengujian Hipotesis	52

a. Pengujian Hipotesis Seacara Parsial (Uji t)	52
b. Pengujian Hipotesis Secara Bersamaan (Uji F)	52
c. Uji Determinasi (R^2)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Karakteristik Responden	54
1. Jenis Kelamin Responden	55
2. Status Pengguna	55
B. Deskripsi Data Penelitian	55
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas	63
D. Hasil Analisis Data	63
1. Uji Asumsi Klasik	63
a. Uji Normalitas	63
b. Uji Linearitas	66
c. Uji Multikolonieritas	67
d. Uji Heteroskedastisitas	68
2. Analisis Regresi Berganda	69
3. Uji Hipotesisi	70
a. Pengujian Hipotesis Seacara Parsial (Uji t)	70
b. Pengujian Hipotesis Secara Bersamaan (Uji F)	72
c. Uji Determinasi (R^2)	72
E. Rekapitulasi Hasil Penelitian	73

F. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	83
LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Penelitian	32
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	64
Gambar 4.2 Normal P-P lot of Regression Standardlzed Residual	65
Gambar 4.3 Scatterplot Heterokedastisitas	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research gap pelayanan terhadap kepuasan	5
Tabel 1.2 Research gap fasilitas terhadap kepuasan	6
Tabel 1.3 Reseacrh gap produk terhadap kepuasan	6
Tabel 2.1 Ringkasan penelitian terdahulu	30
Tabel 2.2 Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan	34
Tabel 2.3 Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan	35
Tabel 2.4 Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan .	36
Tabel 2.5 Pelayanan, Fasilitas dan Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional	46
Tabel 3.2 Pendoman untuk interpretasi terhadap koefisien korelasi	48
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	54
Tabel 4.2 Responden berdasarkan status pengguna	55
Tabel 4.3 Hasil skor kuesioner	56
Tabel 4.4 Hasil uji validitas instrumen	62
Tabel 4.5 Hasil uji reliabilitas instrumen	63

Tabel 4.6 Nilai uji normalitas <i>Kolmogorov smirnov</i>	65
Tabel 4.7 Uji linearitas kepuasan dan pelayanan	66
Tabel 4.8 Uji linearitas kepuasan dan fasilitas	67
Tabel 4.9 Uji linearitas kepuasan dan produk	67
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas Tolerance dan VIF	67
Tabel 4.11 Uji regresi linear berganda	69
Tabel 4.12 Hasil uji T	71
Tabel 4.13 Hasil uji F	72
Tabel 4.14 Hasil uji determinasi	73
Tabel 4.15 Rekapitulasi hasil penelitian	73