

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di zaman sekarang ini bahwa teknologi telah menjadi kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi sehingga menjadi tantangan sendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Didalam lembaga- lembaga pendidikan seperti perpustakaan juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas dan layanan yang ada di perpustakaan. Keadaan tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam hal perkembangan perpustakaan yang di inginkan oleh para masyarakat, khususnya insan akademik. Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasana budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya.<sup>1</sup>

Salah satu tujuan didirikannya perpustakaan adalah untuk mendayagunakan agar koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka/ (*user*). Agar koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik maka diadakan layanan. Layanan perpustakaan pada hakikatnya adalah pemberian segala informasi kepada pemustaka perpustakaan dan penyedia segala sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.<sup>2</sup> Layanan- layanan perpustakaan, seperti juga koleksinya haruslah didasarkan pada komunitas yang dilayani dan informasi yang

---

<sup>1</sup>Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 1.

<sup>2</sup>Herlina, *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*, (Palembang 2013), h. 103.

diinginkan serta dibutuhkan sehingga layanan perpustakaan yang diberikan akan bermanfaat dengan baik.

Menurut Parasuratman dalam Lupiyoadi terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:<sup>3</sup>

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* atau kehandalan, yaitu kemampuan organisasi (perusahaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan untuk pelanggan, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa tanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

---

<sup>3</sup><http://itmamblog.blogspot.co.id/2011/05/Kualitas-Pelayanan-Perpustakaan.html>  
Pada 17/05/2017)

(Diakses

4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi). Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen; komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan.<sup>4</sup>

Pokok terpenting dalam layanan perpustakaan yang ditentukan dalam undang-undang No 43 tahun 2007 Bab. V pasal 14 tentang perpustakaan sebagai berikut.<sup>5</sup>

- a. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka;
- b. Setiap perpustakaan menerapkan tatacara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan;

---

<sup>4</sup>Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sugeng Seto, 2006), h. 90.

<sup>5</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan, h. 10.

- c. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi;
- d. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka;
- e. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka;
- f. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan;
- g. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Dengan adanya layanan maka akan mempermudah pemustaka dalam mencari informasi dengan cepat dan tepat, sehingga penulis memilih judul hubungan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung di Universitas Bina Darma, karena peneliti ingin mengetahui tentang kualitas pelayanan dan minat kunjung di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

## **1.2. Batasan Masalah Penelitian**

Dengan perumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka penulis membatasi masalah yang dibahas mengingat keterbatasan waktu dalam proses penyusunan agar pembahasan tidak meluas dan menyimpang dari permasalahan yang ada. Karena itu, penulis memfokuskan penelitian ini pada hubungan kualitas

pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang?
2. Bagaimana minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Universitas Perpustakaan Bina Darma Palembang?
3. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang
- b. Untuk mengetahui bagaimana minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang
- c. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai penulis dalam melakukan penelitian, yaitu:

1. Secara Teoritis,

Peneliti dapat membuka wawasan, pengetahuan dan pemikiran semua lembaga tentang pentingnya kualitas pelayanan bagi pemustaka terhadap minat kunjung perpustakaan sehingga dapat membuat perpustakaan lebih bermanfaat bagi pemustaka/ *user*.

2. Secara Praktis,

Peneliti ini dapat memberikan solusi atau pun arahan yang dihadapi oleh pegawai perpustakaan sehingga kualitas pelayanan bagi pemustaka akan lebih bermanfaat dan juga minat kunjung pemustaka akan lebih tertarik untuk berkunjung di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

### 1.5. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah menginformasikan dengan penelitian- penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis dengan peneliti dengan demi kian dapat di ketahui perbedaan antara peneliti ini dengan peneliti sebelumnya. Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, layanan perpustakaan adalah proses penyebar luasan segala informasi kepada masyarakat luas, berbeda halnya dengan yang dijelaskan oleh Dian Sinaga, menurutnya pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya dari pihak pustakawan untuk memberikan kesempatan kepada pemakai perpustakaan dalam mendaya gunakan bahan- bahan pustaka dan fasilitas- fasilitas perpustakaan yang lainya secara optimal.<sup>6</sup>

Putri Candra Dewi dalam skripsinya yang berjudul *“Pengaruh Layanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten*

---

<sup>6</sup>Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*, (Jakarta: Bumu Aksara, 2010), h.12

*Jepara*” yang membahas tentang pelaksanaan layanan perpustakaan peningkatan minat kunjung pemustaka di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, penulis melakukan wawancara mendalam terhadap 8 orang informasi yang dipilih berdasarkan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>7</sup>

Habir dalam jurnalnya yang berjudul *”Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Stikes Mega Rezky Makasar”* untuk mengetahui bentuk- bentuk manusia layanan tersebut disediakan kepada pemustakanya. Layanan prima menjadi perhatian banyak perpustakaan saat ini. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif atau hubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi.<sup>8</sup>

Didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, minat yaitu kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu.<sup>9</sup> Maksudnya disini bahwa minat itu adalah tergantung dari kecendrungan hati seseorang atau pemustakanya, sehingga pemustakanya minat dalam membaca atau yang lainnya.

Menurut Sudirman, minat seseorang terhadap suatu objek akan lebih kelihatan apabila objek tersebut sesuai dengan sasaran dan berkaitan dengan

---

<sup>7</sup>Putri Candra Dewi, *Pengaruh Layanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara*” ,Skripsi, (Semarang: Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro, 2013), h. 26

<sup>8</sup>Habir, ” *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Stikes Mega Rezky Makasar*”, Journal (Makasar: Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan Khizanah Al- Hikmah, 2015), h. 156

<sup>9</sup>*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Balai Pustaka; Jakarta, 2005), h. 744

keinginan dan kebutuhan orang yang bersangkutan.<sup>10</sup> Beberapa peneliti di atas membahas tentang pelayanan dan minat kunjung perpustakaan, sedangkan peneliti sekarang hubungan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

## 1.6. Kerangka Teori

Didalam penelitian kerangka teori berguna sebagai landasan teori yang dipergunakan dalam penelitian tersebut. Landasan teori tersebut dapat diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya dan pendapat dari pakar yang ahli dalam subjek yang diteliti.

Ilmu perpustakaan adalah disiplin ilmu yang mempelajari cara pengumpulan, pengorganisasian, pengawetan, penyimpanan, temu kembali, interpretasi, dan penyebar luasan informasi. Pada awalnya, ilmu perpustakaan lebih membahas tentang ilmu pengarsipan yaitu kegiatan yang berkaitan dengan tata cara penataan sumber informasi dengan sistem klasifikasi perpustakaan dan teknologi pendukungnya. Di samping itu, ilmu perpustakaan juga membahas tentang bagaimana pengguna jasa informasi ini mengakses, menelusuri, memanfaatkan informasi, etika dalam penataan dan pelayanan informasi, serta status legal dari suatu perpustakaan sebagai sumber informasi.<sup>11</sup>

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau

---

<sup>10</sup><https://www.scribd.com/doc/142068859/pengertian-minat-menurut-para-ahli> (Diakses pada 23/04/2017).

<sup>11</sup>Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan*, (Jakarta, 2006), h. 1.2

pelanggan. Menurut Kamsir bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui secara langsung berhadapan dengan pelanggan nasabah yang sudah mengetahui tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.<sup>12</sup>

Layanan pada dasarnya yaitu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini selaras dengan pendapat norma yang dikutip oleh Sutopo dan Adi Suryanto mengenai beberapa karakteristik layanan. Pertama, layanan bersifat tidak dapat diraba. Kedua, layanan terdiri atas tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. Ketiga, produksi dan konsumsi dari layanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, sebab pada umumnya, kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.<sup>13</sup>

Menurut Lisda Rahayu, dkk. Layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa perpustakaan dan penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi. Selain penyediaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemakai, perpustakaan juga harus menyediakan sarana temu balik yang tepat memudahkan

---

<sup>12</sup>Kamsir. *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 15.

<sup>13</sup>Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah profesional* (Jakarta), h. 241-242

pemakai untuk mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasinya.<sup>14</sup>

Adapun penjelasan diatas bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu dan memenuhi harapan pengunjung. Pengunjung yang terpenuhi harapanya bahkan terlampau di pastikan pelanggan tersebut akan puas. Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pengunjung. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin puas pemustakanya. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung akan terwujud apabila kualitas layanan yang diberikan benar- benar memenuhi harapan pengunjung. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan petugas perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidak puasan pengunjung terhadap layanan yang mereka terima.

Adapun menurut Rahayuningsih, karateristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari segi:<sup>15</sup>

#### 1. Koleksi

- a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
- b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemuktahiran, kelengkapan koleksi.

---

<sup>14</sup>Lisda Rahayu,dkk., *Pelayanan Bahan Pustaka* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013), h. 1.3

<sup>15</sup>Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2007), h. 86-87

## 2. Fasilitas

- a. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- b. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lainya.

## 3. Sumber Daya Manusia

- a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pemustaka.
- b. Bertanggung jawab dalam melayani pemustaka.
- c. Empati, wajar, dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pemustaka.

Beberapa penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa kualitas adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu perpustakaan guna memenuhi harapan pengunjung (*user*) yang datang ke perpustakaan.

### **1.7. Metode Penelitian**

Agar peneliti dapat berjalan dengan kerangka berfikir ilmiah, diperlukan suatu metode yang akan di gunakan untuk penulis. Menurut Emzir, metode ilmiah merupakan suatu proses yang sangat beraturan yang memerlukan sejumlah langkah yang berurutan: Pengenalan dan pengdefinisan masalah, perumusan hipotesis, pengumpulan data, analisis data, dan pernyataan kesimpulan mengenai diterima atau ditolaknya hipotesis.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2011), h. 5.

Kata “metodologi” penelitian berasal dari kata *methodh* berarti yang tepat untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, metode penelitian adalah mengemukakan secara teknis, metode- metode yang digunakan peneliti dalam penelitiannya. Sedangkan yang dimaksud dengan metodologi penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara- cara melaksanakan penelitian.<sup>17</sup>

#### 1. Lokasi penelitian

Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 15 Plaju tempatnya di lantai 1 kampus C Universitas Bina Darma Palembang.

#### 2. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis dua variabel yang mana jenis penelitian yang sifatnya menghubungkan antar fenomena misalnya seperti judul yang penulis angkat, hubungan kualitas pelayanan bagi pemustaka terhadap minat kunjung di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

#### 1. Sumber data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder:

---

<sup>17</sup>Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab Dan Humaniora, (Jakarta: Rajawali Pres, 2013).h. 21.

a. Data Primer

sumber data primer adalah data statistic yang diperoleh atau bersumber dari tangan pertama, melalui responden yang berupa mahasiswa, perpustakaan dan staf perpustakaan yang menjadi sampel dalam penelitian.

b. Data Sekunder

Adapun yang menjadi data sekunder, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data skunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti abstrak skripsi, buku, jurnal, laporan, dan lain-lain.

### 1.8. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan pendekatan penelitian kuantitatif dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka tehnik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung kelokasi dan melihat ke lokasi dan melaksanakan pencatatan secara sistematis dengan mengenai fenomena- fenomena yang diamati.<sup>18</sup> jadi observasi yang akan digunakan adalah observasi langsung kelokasi sehingga melalui proses secara langsung maka penulis dapat berusaha mendapatkan data yang di inginkan di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

---

<sup>18</sup>Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Kota 2010), h. 206.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dan terbuka. Dimana untuk kuesioner tertutup berupa pilihan ganda, responden telah disiapkan jawaban dengan ukuran skala likers.

c. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui permasalahan yang diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam.<sup>19</sup> Wawancara ini dilakukan pada salah satu pustakawan untuk mengetahui minat kunjung pemustaka dan pelayanandi perpustakaan.

d. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu cara untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku surat kabar, majalah agenda dan sebagainya. Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang keadaan perpustakaan, terutama tentang kualitas dan pelayananya.

### **1.9. Populasi dan Sampel**

a. Populasi

Menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan

---

<sup>19</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), h.137.

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>20</sup> Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang ada di wilayah penelitian.<sup>21</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini pada tahun 2017 adalah berjumlah 859 orang pengunjung di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

#### b. Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan tehnik sampling aksidental. Menurut Sugiyono teknik sampling aksidental, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri- cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden).<sup>22</sup> Adapun karakteristik pengunjung yang menjadi sampel penelitian adalah sebagai berikut:

1. pemustaka yang berkunjung untuk membaca buku dan belajar.
2. pemustaka yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku.

Sampel yang digunakan sebanyak 100% dari jumlah populasi, sedangkan populasinya berjumlah 859 oarang pengunjung. Cara pemilihan sampelnya menggunakan random sampling. Apabila subjeknya kurang dari 100 maka subjeknya dapat diambil antara 10- 15% dari jumlah sampel  $\frac{10}{100} \times 859 = 89,5$  maka jumlah smpel dapat digenapkan menjadi 90.

---

<sup>20</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, Ibid*, h. 80.

<sup>21</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Prakte (Jakarta: 2010)*, h.173.

<sup>22</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Peneliti*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.62.

### 1.10. Metode Analisis Data

Data diolah berdasarkan pada kuensioner yang telah disebarakan dan dijawab oleh responden. Langkah dalam pengolahan data yang dilakukan sebagai berikut:

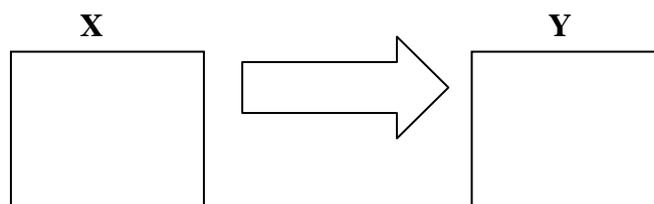
a. Seleksi data

Proses seleksi data yakni memeriksa kembali berkas data yang telah terkumpul, sehingga data yang didapatkan bisa diketahui dan dinyatakan baik atau tidaknya kualitas dan pelayanan perpustakaan sehingga dapat disiapkan untuk proses berikutnya.

### 1.11. Persentase Data dan Perhitungan Analisis Metode Product Moment

Analisis korelasi product moment (anapromom) merupakan rumus statistik korelatif yang dapat di pakai untuk mengetahui jenis dan efektifitas hubungan antar dua variabel, yang dalam hal ini adalah satu variabel bebas (independent variabel) dengan satu variabel terikat (dependent variabel).<sup>23</sup>

Formula statistik



Keterangan:

X= kualitas pelayanan perpustakaan

Y= minat kunjung perpustakaan

Hubungan kualitas pelayanan terhadap minat kujung perustakaan

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfbeta,2009), h. 96

Rumusan analisis korelasi product moment:

1. mencari nilai statistik dasar

Keterangan:

$N$  = sampel

$\sum X$  = Hasil dari nilai X

$\sum Y$  = Hasil dari nilai Y

$\sum X^2$  = Jumlah dari perkalian X

$\sum Y^2$  = jumlah dari perkalian Y

$\sum XY$  = jumlah perkalian X dengan Y

2. Mencari jumlah kuadrat (JK)

$JK_x = \sum X^2 - \{ (\sum X)^2 : N \}$

$JK_y = \sum Y^2 - \{ (\sum Y)^2 : N \}$

Keterangan :

$JK_x$  = jumlah kuadrat

$\sum X^2$  = Jumlah dari perkalian X

$\sum Y^2$  = Jumlah dari perkalian Y

$N$  = Sampel

3. mencari jumlah produk (JP)

$JP_{xy} = \sum XY - \{ (\sum X)(\sum Y) : N \}$

$\sum XY$  = jumlah nilai dari X dan Y

$N$  = Sampel

$\sum X$  = hasil dari nilai X

$\sum Y$  = hasil dari nilai Y

4. mencari koefisien korelasi

$$R_{xy} = \frac{J_{pxy}}{\sqrt{\{ (JK_x) (JK_y) \}}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$  = jumlah nilai dari X dan Y

$JK_x$  = jumlah kuadrat X

$JK_y$  = jumlah kuadrat Y

5. Mengkonsultasi nilai R hitung dengan R tabel

Harga tabel R product moment untuk N = sampel

6. menginterpretasi hasil analisis

7. mencari koefisien determinasi

$R_{xy}^2$  = jumlah kuadrat dari X dan Y

8. meniterfretasi hasil analisis

9. menyimpulkan hasil analisis

### 1.12. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah peneliti dalam mengetahui keseluruhan dan penyampaian skripsi ini maka disusun suatu sistematika pembahasan sebagai berikut:

**BAB I:** Pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan peneliti, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II:** Landasan teori, bab ini membahas tentang kualitas, pengertian pelayanan, hubungan kualitas dan pelayanan, dan perpustakaan perguruan tinggi serta kepuasan bagi pemustakanya.

**BAB III:** Gambaran umum, pada bab ini membahas tentang sejarah singkat visi, misi, struktur organisasi pusat layanan pada Perpustakaan Bina Darma Palembang.

**BAB IV:** Hasil dan pembahasan, bab ini merupakan hasil penelitian yang membahas tentang nilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas dan pelayanan yang ada di Perpustakaan Bina Darma Palembang serta factor apa sajakah yang perlu di perbaiki dalam kualitas dan pelayanan perpustakaan sehingga menjadi lebih baik dan bermanfaat.

**BAB V:** Penutup berisikan kesimpulan dan saran