

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
KUNJUNG PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**



SKRIPSI

OLEH:
MISBATUSSALAM
NIM. 1544400055

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**

NOMOR: B- 784 /Un. 09 /IV.1/PP.01/03/2019

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNG PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

MISBATUSSALAM
NIM. 1544400055

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 13 Maret 2019

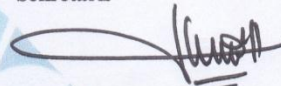
Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji



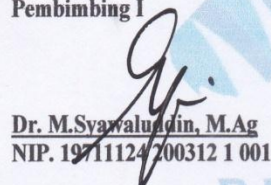
Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP.19710727 199703 2 005

Sekretaris



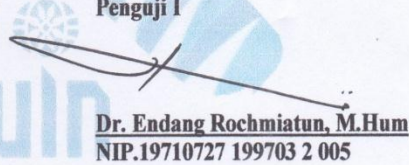
Misroni, S.Pd.I., M.Hum
NIP. 19830203 2014031 001

Pembimbing I



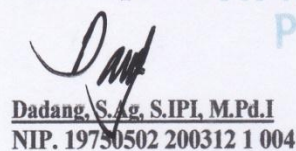
Dr. M.Syawaluddin, M.Ag
NIP. 19711124 200312 1 001

Penguji I



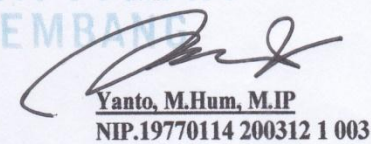
Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP.19710727 199703 2 005

Pembimbing II



Dadang, S.Ag, S.IPL, M.Pd.I
NIP. 19750502 200312 1 004

Penguji II

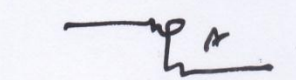


Yanto, M.Hum, M.IP
NIP.19770114 200312 1 003

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.)


Tanggal, 25 April 2019

Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora



Dr. Nor Huda Ali, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan



Yanto, M.Hum, M.IP
NIP.19770114 200312 1 003

PPERSETUJUAN PEMBIMBING

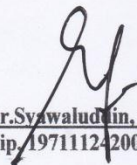
Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Misbatussalam
NIM. : 1544400055
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

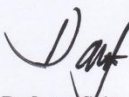
Yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan
Pada Tanggal, 18 febuari 2019

Pembimbing I,


Dr. Syawaluddin, M.Ag.
Nip. 197111242003121001

Pembimbing II,


Dadang, S.Ag., S.IPL., M.Pd.I.
NIP.197505022003121004

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Misbatussalam

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: "**Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang**" Yang ditulis oleh:

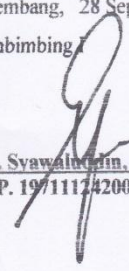
Nama : Misbatussalam
NIM. : 1544400055
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 28 September 2018

Pembimbing


Dr. Swardin, M.Ag.
NIP. 197111742003121001

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Misbatussalam

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di
Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

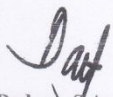
Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: "**Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang**" yang ditulis oleh:

Nama : Misbatussalam
NIM. : 1544400055
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 28 Januari 2019
Pembimbing II


Dadang S. Ag., S.IPL., M.Pd.I.
NIP.197505022003121004

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naska ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siyap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 1 Maret 2019

Yang menyatakan

sbatussalam
NIM : 1544400055

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

“Sebaik- baik di antara kamu adalah yang berakhlak mulia”

“Karunia allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang di dasarkan pada ilmu pengetahuan”

“Ali bin abi thalib”

Hasil skripsi ini saya dedikasikan kepada:

- ❖ ALLAH SWT yang telah memberikan cinta dan kasih sayangnya yang tak terhingga dan yang selalu memberikan kekuatan, pemahaman serta kenikmatan yang luar biasa.
- ❖ Kedua orang tuaku ayah dan ibuku tercinta (Hirawadi dan Nurvala) yang selalu menyayangiku tiada henti, serta memberikan doa, dukungan serta nasehat disetiap waktu.
- ❖ Saudara kandungku Murdiyanti, Rusnaini, Romi liahasana yang memberikan semangat, dukungan moral, materi dan segudang nasehat.
- ❖ Sahabat-sahabatku, Mike wacyuni, Mita Januari, Ririn idriyani, Rini, Esy Sunarly, dan Novita Sahlah yang memberikan dukungan semangat serta kritik dan saran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Teman-teman seperjuanganku ilmu Perpustakaan angkatan 2012. Terima kasih atas dukungan, semangat, canda tawa, dan rasa persaudaraan yang terjalin selama ini.
- ❖ Almamaterku

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI


Sebagai sivitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Misbatussalam
Nim : 1544400055
Prodi studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusive (Eksklusif Royalti Free Right)** atas karya ilmiah saya berjudul: **“Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang”** Beserta perangkat yang ada jika di perlukan. Dengan hak bebas royalti Non Eksklusif ini maka Universitas Islam Negeri Raden fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih media , formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Pada tanggal: Palembang, 1 Febuari
2019

Yang menyatakan,


Misbatussalam
Nim : 1544400055

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan nikmat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam terlimpah kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW, serta pengikutnya sampai akhir zaman. Alhamdulillah berkat ridho-nya dan bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Manisnya keberhasilan akan menghapus pahitnya kesabaran, nikmatnya memperoleh kemenangan akan menghilangkan letihnya perjuangan menuntaskan pekerjaan dengan baik, akan melenyapkan lelahnya jerih payah. Istigfar dapat membukakan semua masalah yang terkunci, melapangkan hati dan melenyapkan segala kesulitan ini merupakan kata pembawa rizki dan kesuksesan.

Skripsi ini kupersembahkan untuk orang-orang yang telah banyak memberikan doa bantuan, perhatian dan motivasi. Oleh karena itu, sebagai ungkapan rasa hormat yang tulus, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H.M. Sirozi, M.A. Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Misroni, S.Pd.I., M.Hum selaku Sekretaris Program Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dr.M. Syawaluddin, M.Ag dan bapak Dadang, S.Ag.,S.IPI., M.Pd.I, selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi penulis.
6. Seluruh dosen Fakultas Adab dan Humaniora yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
7. Semua pegawai perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis pada saat penelitian.

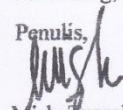
8. Ayah dan Ibundaku tersayang dan saudara-saudaraku serta segenap keluarga tercinta yang memberikan motivasi dan bantuan baik moril maupun materil yang tak terhingga demi terselesainya skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku mahasiswa Ilmu Perpustakaan angkatan 2012 terutama kelas Pus-b.

Hanya harapan dan doa yang penulis panjatkan semoga pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi siapa saja yang membaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 31 Januari 2019

Penulis,



Misba Fussalam
NIM. 1544400055

ABSTRAK

Nama : Misbatussalam
NIM : 1544400055
Fakultas : Adab dan Humaniora
Prodi/ Tahun : Ilmu Perpustakaan/ 2019
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung
Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang
Xiii + 101 hlm + Lampiran

Penelitian ini membahas tentang **Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang dan bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kuantitatif pendekatan korelasi *product moment* yang berupa penarikan kesimpulan berdasarkan analisis statistik dari questioner dan angket. Penelitian ini menggunakan metode penarikan sample teknik *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sample berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample. Metode pengumpulan data menggunakan observasi wawancara, kuesioner/angket dan dokumentasi. Pengukuran kuesioner menggunakan skala likert, skala yang digunakan merupakan skala interval, perhitungan angket menggunakan rumus slovin 10%, sample dalam penelitian ini adalah 90 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah 1] merkapitulasi data kuesioner dengan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100\%$. 2]. Uji validitas . 3] uji reabilitas. 4] regresi liner sederhana. 5] uji t atau uji persial dengan bantuan program SPSS versi 23. Berdasarkan penelitian ini adalah hasil analisis kualitas layanan perpustakaan terhadap pemustaka di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang bahwa hubungan kualitas perpustakaan mempunyai nilai positif terhadap minat kunjung 36,9664% **baik**, pada hubungan kualitas pelayanan mendapatkan skor 0,608 yang berada pada interval 0,60-0,799 tingkat **kuat**. Sehingga hubungan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang terdapat hubungan yang **kuat**.

Kata Kunci: Hubungan Kualitas dan Pelayanan Perpustakaan

ABSTRACT

Nam : Misbatussalam
NIM : 1544400055
Faculties : Adab and Humanities
Study Program / Year : Library Science / 2019
Thesis Title : The Relationship of Service Quality to Visitor Visit Interests at the Bina Darma University Library in Palembang

Xiii + 101 p + Appendix

This study discusses the **Relationship of Service Quality to Visitor Visit Interests at the Bina Darma University Library in Palembang**. The purpose of this study was to find out how the quality of service to interest visiting visitors at the library of the University of Bina Darma Palembang and how the relationship between the quality of service and interest in visiting visitors at the Bina Darma University library in Palembang. This type of research used is quantitative research product moment correlation approach in the form of drawing conclusions based on statistical analysis from questionnaires and questionnaires. This study uses a sampling method of incidental sampling technique, namely the technique of determining the sample based on anyone who accidentally met with the researcher can be used as a sample. Methods of collecting data using interview observation, questionnaires / questionnaires and documentation. Measurement of questionnaires using a Likert scale, the scale used is the interval scale, the questionnaire calculation using the Slovin formula 10%, the sample in this study were 90 people. The data analysis technique used is 1] recapitulating questionnaire data with the formula $P = F / N \times 100\%$. 2]. Validity test . 3] reliability test. 4] simple linear regression. 5] t test or formal test with the help of SPSS version 23. Based on this study the results of the analysis of the quality of library services to the library library of Bina Darma University Palembang that the relationship of library quality has a positive value on interest in visiting 36,9664% **good**, in relation to service quality get a score of 0.608 which is in the interval of 0.60-0,799 **strong** levels. So that the relationship between the quality of service and interest in visiting visitors at the Bina Darma University library in Palembang has a **strong** relationship.

Keyword: Relationship between Library Quality and Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
MOTTO DAN DEDIKASI	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

BBAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
B1.3. Batasan Masalah Penelitian	5
1.4. Tujuan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6.Tinjauan Pustaka	6
1.7. Kerangka Teori	8
1.8. Metode Penelitian	11
1.9. Teknik Pengumpulan Data	13
1.10. Populasi Dan Sampel	14
1.11. Metode Analisis Data	15

1.12. Sistematika Penulisan	17
BAB II: KERANGKA TEORI	
2.1. Pengertian Perpustakaan	20
2.2 Kualitas Pelayanan Perpustakaan	25
2.3. Pengertian Pelayanan	27
2.3. Jenis Layanan Perpustakaan	28
2.4 Sistem Layanan Perpustakaan	31
BAB III: PROFIL PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG	
3.1. Sejarah/Profil Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang	35
3.2. Fungsi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang	37
3.3. Visi dan Misi	38
3.4. Struktur Organisasi	39
3.5. Sumber Daya Manusia	42
3.6. Jenis Koleksi	43
3.7. Layanan Perpustakaan	44
3.8. Sarana Dan Prasarana	46
3.9. Digital Library.....	49
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Barma Palembang	54
4.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung	

Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma

Palembang..... 75

BAB V: PENUTUP

5.1 Simpulan..... 84

5.2. Saran..... 85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRA

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel Jumlah Koleksi Cetak dan Non Cetak di Perpustakaan Bina Darma Palembang	40
Tabel 2	Sarana Prasarana Perpustakaan Bina Darma Palembang.....	44
Tabel 3	Sistem Pelayanan Perpustakaan Universitas Bina Darma	45
Tabel 4	Fekkuensi Pegawai Dalam Perpustakaan Melayani Pengunjung Secara Maksimal di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	52
Tabel 5	Frekuensi Pustakawan Memberikan Tanggapan (Respon) Dalam Membantu Pengunjung Mencari Bahan Pustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	52
Tabel 6	Frekuensi Pustakawan Memberikan Informasi Yang Tepat Terhadap Pemustaka Yang Membutuhkan di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	53
Tabel 7	Frekuensi Penyediaan Locker Dibutuhkan Untuk Kenyamanan Saat Berkunjung ke Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	54
Tabel 8	Frekuensi Pelayanan Internet Mempermudah Pemustaka Dalam Mengakses Informasi Dengan Cepat di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	55
Tabel 9	FrekuensiProsedur Pengurusan Peminjaman Buku Cepat dan Akurat di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang	56
Tabel 10	Frekuensi Pegawai Perpustakaan Memberikan Rasa Percaya Kepada Pengunjung Atas Fasilitas dan Pelayanan Yang Dihadapi Oleh Pengunjung di Perpustakaan Universitas Bina	

	Darma Palembang.....	57
Tabel 11	Pustakawan Harus Memiliki Rasa Sabar dan Sopan Ketika Ada Pengunjung Yang Pemarah di Perpustakaan Bina Darma Palembang.....	58
Tabel 12	Frekuensi Fasilitas Yang Disediakan Oleh Perpustakaan Dalam Penelusuran Informasi di Perpustakaan Bina Darma Palembang	69
Tabel 13	Frekuensi Koleksi Yang Ada di Perpustakaan Pemenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perpustakaan Bina Darma Palembang.....	60
Tabel 14	Frekuensi Waktu Peroperasi (Jam Pelayanan) Sesuai di Perpustakaan Bina Darma Palembang.....	61
Tabel 15	Frekuensi Perpustakaan Bina Darma Menjadi Perpustakaan Yang Ideal Untuk Perguruan Tinggi di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	61
Tabel 16	Frekuensi Pemustaka berkunjung di Perpustakaan Bina Darma Untuk Membaca Buku di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	62
Tabel 17	Frekuensi Pemustaka Setuju Jika Pengunjung Merasa Nyaman Saat Berkunjung Keperpustakaan di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	63
Tabel 18	Frekuensi Pemustaka Membutuhkan Informasi yang Ilmiah Sehingga Pemustaka Minat Berkunjung Keperpustakaan di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	64
Tabel 19	Frekuensi Pemustaka Berkunjung Keperpustakaan Untuk Menghilangkan Kejenuhan dan Kebosanan Terhadap Rutinitas Diluar.....	65
Tabel 20	Frekuensi Mengunjungi perpustakaan karena diajak oleh pemustaka lain.....	66

Tabel 21	Frekuensi Pemustaka Berkunjung Ke Perpustakaan Karena Tempatnya Yang Strategis di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	67
Tabel 22	Frekuensi Pemustaka Berkunjung ke Perpustakaan Karena Rasa Ingin Tahu Pemustaka Tentang Perpustakaan Tersebut di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	68
Tabel 23	Tabel Data Tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	70
Tabel 23	Nilai Statistik Dasar Dari Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.....	72

Daftar Lampiran

1. SK pembimbing
2. Surat izin penelitian
3. Surat balasan penelitian
4. Kartu bimbingan pembimbing 1
5. Kartu bimbingan pembimbing 2
6. Angket penelitian
7. Dokumentasi