

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN TERHADAP MINAT
KUNJUNG MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Disusun oleh:

AHMAD FAIQ
NIM:1503036111

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Faiq
Nim : 1503036111
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S1

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP MINAT KUNJUNG MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA JEPARA

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 12 Desember 2019

Pembuat Pernyataan,



Ahmad Faiq

NIM: 1503036111



KEMENTERIAN AGAMA R.I
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kartipus II) Ngaliyan Semarang
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat
Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam
Nahdlatul Ulama Jepara

Penulis : Ahmad Faiq

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh Dewan Penguji Fakultas
Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima
sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu
Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 12 Desember 2019

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang

Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP:19770816200501 1 003

Penguji I,

Mukhammad Rikza, S.Pd.I. M.S.I

NIP:19770415200701 1 032

Penguji II,

Dr. Fakkuroji, M.Pd.

NIP:19770415200701 1 003

Pembimbing I,

Agus Khumaifi, M.Ag.

NIP:19760226200501 1 004

Pembimbing II,

Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP:19770816200501 1 003

Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag

NIP: 19520208197612 2 001



NOTA DINAS

Semarang, 13 Desember 2019

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara**

Nama : Ahmad Faiq

Nim : 1503036111

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I,



Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP:19770816200501 1 003

NOTA DINAS

Semarang, 11 Desember 2019

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara**

Nama : Ahmad Faiq

Nim : 1503036111

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag

NIP: 19520208197612 2 001

ABSTRAK

Minat kunjung terhadap sesuatu adalah kecenderungan hati yang tinggi, gairah atau keinginan seseorang tersebut terhadap sesuatu yang membuat dirinya ingin melihat dan merasakan secara langsung atau mengunjungi sesuatu yang diminati. Dalam hal ini yaitu konteks minat kunjung mahasiswa ke perpustakaan, salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjung yaitu kualitas pelayanannya. Keberhasilan pelayanan yang diberikan, diharapkan mampu memberikan pengaruh baik terhadap minat kunjung mahasiswa. Namun seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan perlu diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa. Teknik pengumpulan data berupa angket, responden penelitian dipilih terhadap mahasiswa di Perpustakaan UNISNU Jepara yang berjumlah 263 responden.

Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa dan memberikan sumbangan sebesar 11,9% sisanya 88,1% kiranya perlu diperhatikan kualitas pelayanan yang kurang terpenuhi agar tingkat kunjung mahasiswa ke perpustakaan bertambah baik.

Dalam upaya untuk meningkatkan minat kunjung mahasiswa, maka disarankan kepada pengelola lembaga khususnya kepala serta jajaran kepegawaian perpustakaan UNISNU Jepara untuk selalu memberikan layanan yang berkualitas dan memberikan semangat kepada pegawai perpustakaan misalnya mengikutsertakan atau memberikan pelatihan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Minat kunjung

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab-Latin dalam disertasi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan nomor : 0543B/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ś	غ	g
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ẓ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Bacaan Madd:

ā = a panjang
ī = i panjang
ū = u panjang

Bacaan diftong:

au = أَوْ
ai = أَيُّ
iy = اِيُّ

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah dan nikmat kepada semua hamba-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, pemimpin seluruh umat manusia, pembawa risalah untuk membimbing manusia dari kegelapan menuju jalan yang terang. Semoga kita semua senantiasa mendapatkan syafa'at dari beliau di dunia maupun di akhirat. Amin.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang dalam penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Dr. Lift Anis Ma'shumah, M.Ag
2. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Fatkuroji, M.Pd dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Agus Khunaifi, M.Ag , yang telah mengizinkan pembahasan skripsi ini.
3. Dr. Fahrurrozi, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

4. Dosen beserta Staf pengajar di Akademik UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman.
5. Kepala serta pegawai perpustakaan dan mahasiswa UNISNU Jepara yang telah bersedia menerima kerjasama dan membantu dalam melakukan penelitian.
6. Ayahanda Ahmadi dan Ibunda Ismiyatun yang tercinta, Adik-adikku tercinta Nila Rahmatul Izza dan Ahmad Arya Aulia Firdaus juga keluarga Besar Bani Kusen yang telah memberikan semangat, motivasi, do'a, dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Tim Magang Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, Tim PPL SMKN 3 Semarang, dan tim KKN desa Gisikdrono kota Semarang yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman dekatku di tanah perantauan yang tergabung dalam aliansi NGOPI (Ngobrol Pintar) yaitu (Ilham, Elang Samudra, Afrokhi, Fian, Hilmy, Indi, Winda, Riqo, Hiyas, Alfin) yang selalu memberi semangat, hiburan, pengetahuan serta do'a dan juga membantu banyak hal baik secara langsung dan tidak langsung sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman MADUSONGO (Alumni MAN 2 Kudus di UIN Walisongo) dan IKAMANDA (Ikatan Alumni MAN 2 Kudus) di berbagai reginoal seluruh Indonesia selalu memberikan semangat, dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman MPI Angkatan 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang selalu membantu banyak hal serta memberikan motivasi dan kebersamaannya selama ini.

Semoga Allah SWT membalasnya dengan sebaik-baik balasan. Penulias tidak dapat memberikan sesuatu yang berharga, hanya do'a yang tulus dan ikhlas yang dapat penulis panjatkan kepada Allah SWT. Semoga selalu diberi kelimpahan rahmat serta keberkahan di dunia maupun di akhirat, *Amiin Yaarabbal'aalamiin*.

Semarang, 11 Desember 2019
Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ahmad Faiq', with a large loop at the beginning and a horizontal stroke at the end.

Ahmad Faiq
NIM. 1503036111

MOTTO

**“BERUSAHA KERAS DAN BAIK KEPADA SEMUA,
MAKA SESUATU YANG BESAR AKAN TERJADI”**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
ABSTRAK	vi
TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTTO	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KREATIFITAS PENDIDIK TERHADAP KEPUASAN DI PONPES YASIN KUDUS	
A. Deskripsi Teori	8
1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	8
a. Pengertian Kualitas Pelayananana.....	8
b. Karakteristik Pelayanan	12
c. Jenis-jenis Layanan	17
2. Minat Kunjung	25
a. Pengertian Minat Kunjung.....	25
b. Faktor Minat Kunjung	25
c. Unsur-unsur Minat.....	27
d. Tujuan Kunjung	28

B. Kajian Pustaka	29
C. Rumusan Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Variabel dan Indikator Penelitian	36
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
G. Teknik Analisis Data	48
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Umum Perpustakaan UNISNU	53
B. Deskripsi Data	57
1. Data Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	57
2. Data Minat Kunjung Mahasiswa	72
C. Analisis Data.....	87
1. Analisis Pendahuluan	87
2. Analisis Uji Hipotesis.....	99
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung.....	99
D. Pembahasan Hasil Penelitian	107
E. Keterbatasan Penelitian	110
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	111
B. Saran	112
C. Kata Penutup.....	113

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Analisis Validitas Variabel X	44
Tabel 3.3 Analisis Validitas Variabel Y	45
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	47
Tabel 3.5 Kriteria Jawaban Angket	48
Tabel 4.1 Skor Kuesioner Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.2 Distributor Skor Mean (X).....	70
Tabel 4.3 Interval Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.4 Skor Kuesioner Minat Kunjung.....	73
Tabel 4.5 Distributor Skor Mean (Y).....	85
Tabel 4.6 Interval Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4.7 Penolong Regresi.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Penelitian
- Lampiran 2 Data Pegawai Perpustakaan UNISNU
- Lampiran 3 Data Responden
- Lampiran 4 Analisis Validitas Variabel X
- Lampiran 5 Analisis Validitas Variabel Y
- Lampiran 6 Analisis Reliabilitas
- Lampiran 7 Surat Penunjukan Pembimbing skripsi
- Lampiran 8 Surat Izin Riset
- Lampiran 9 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan pada hakekatnya merupakan pusat sumber belajar dan sumber Inforamasi bagi pemakainya. Dalam Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Bab 1 pasal 1 ayat 1 dan pasal 3 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengolahan koleksi, karya tulis, karya cetak dan kaya rekam secara propesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.¹ Dari Undang-Undang tersebut maka perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi untuk kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Keberadaan perpustakaan pada institusi pendidikan sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan institusi tersebut, sebab perpustakann merupakan suatu penyedia informasi yang sering dibutuhkan untuk pendidikan dan penelitian.

Realita rendahnya pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat bisa dilihat dari rendahnya apresiasi dan kunjungan di perpustakaan, pada tahun 2015 Perpustakaan

¹ Undang-undang Replublik Indonesia nomor 43 tahun 2007 bab 1 pasal 1 ayat 1 dan pasal 3

Nasional Republik Indonesia (PNRI) melakukan kajian mengenai tingkat minat baca masyarakat Indonesia sebesar 25,1% atau dapat dikategorikan rendah. Kajian tersebut dilakukan di 12 provinsi dan 28 kabupaten atau kota yang telah mencakup 75% wilayah Indonesia (Munir: 2016), sedangkan berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2012 rendahnya minat baca masyarakat Indonesia dipengaruhi oleh kebiasaan menonton televisi yaitu, sebesar 91,5% penduduk Indonesia berusia 10 tahun keatas lebih suka menonton televisi, sedangkan yang gemar membaca buku, surat kabar atau majalah hanya sebesar 17,58% (Badan Pusat Statistik: 2012).²

Rendahnya keterpakaian perpustakaan di berbagai daerah di Indonesia menunjukkan bahwa empat sokoguru utama sebuah perpustakaan yaitu pustakawan, user (pemustaka), bahan pustaka (koleksi) dan gedung perpustakaan belum dapat bersinergi dengan sempurna untuk mewujudkan kualitas sistem pelayanan perpustakaan yang baik. Berkaca dari kondisi rendahnya pemanfaatan layanan perpustakaan, pustakawan sebagai motor utama sistem harus menyadari fungsinya yang krusial sebagai penyelenggara sistem dan mulai berubah untuk mencapai

² Vida Ruliana, Roro Isyawati Pertama Ganggi, “Pengaruh Program Wajib Kunjung “Kupu-kupu Malam” Dalam Peningkatan Minat Baca Pelajar SMP di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, (Vol. 6, No. 3, Tahun 2019) hlm 112.

standar kualitas pelayanan perpustakaan yang maksimal.³ Berdasarkan hal ini, maka penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan Universitas Islam Nadlatul Ulama Jepara. Peneliti memilih Universitas Islam Nadlatul Ulama Jepara sebagai tempat penelitian karenadari beberapa perguruan tinggi yang ada di Kabupaten Jepara hanya ada satu universitas yang memiliki perpustakaan sesuai dengan standar perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai suatu lembaga yang kegiatannya memberikan pelayanan yang prima kepada pemakainya. Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang prima selain menyediakan berbagai bahan pustaka kepada pengunjung, perpustakaan juga memperhatikan kualitas pelayanan di perpustakaan untuk mendukung kelancaran proses pekerjaan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan serta untuk meningkatkan minat kunjung pemustaka dengan adanya suasana yang nyaman.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap minat kunjung pemustaka. Penelitian pertama yang sudah

³ Nur Aini Oktavia, Rukiyah dan Lydia Christiani, “Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Tingkat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari Klaten”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, (Vol. 4, No. 3, Tahun 2015) hlm 2.

dilakukan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta⁴, dan juga penelitian lain yang telah dilakukan di perpustakaan STIKES Panakkakung Makasar⁵. Dari kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa, dapat diketahui dari data bahwa beberapa mahasiswa dari berbagai jurusan tersebut dalam hal layanan menganggap bahwa petugas perpustakaan masih kurang aktif dalam membantu dan memberikan informasi kepada mahasiswa.

Dari beberapa penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap minat kunjung pemustaka, penelitian pertama menunjukkan layanan yang kurang prima sehingga menyebabkan mahasiswa beranggapan bahwa petugas perpustakaan dalam menyampaikan informasi masih kurang jelas dan mahasiswa merasa bingung dalam hal penataan koleksi yang kurang tepat. Dan dalam penelitian yang kedua layanan perpustakaan dalam hal fasilitas masih kurang baik

⁴ Dian Rizky Astuti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* (Studi kasus: di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), Skripsi, (Yogyakarta: 2015)

⁵ Saifullah, *Pengaruh fasilitas perpustakaan Terhadap minat kunjung Pemustaka di Perpustakaan STIKES Panakkukang Makasar* (Studi kasus: di Perpustakaan STIKES Panakkukang Makasar), Skripsi, (Makasar: 2018)

sehingga berpengaruh terhadap minat kunjung pemustaka. Untuk itu, penulis tertarik untuk meneliti masalah ini apakah kualitas layanan perpustakaan berpengaruh besar terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Universitas Islam Nadlatul Ulama Jepara. Terkait tema tersebut, Penulis mengambil judul *“Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara”*. yang nantinya dapat digunakan untuk melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa dan dapat memberikan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Islam Nadlatul Ulama Jepara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh pada minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Universitas Islam Nadlatul Ulama Jepara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Universitas Islam Nadlatul Ulama Jepara?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan perpustakaan dan minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Universitas Islam Nadhlatul Ulama Jepara
- b. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan perpustakaan dan minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Universitas Islam Nadhlatul Ulama Jepara

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

- 1) Menambah kontribusi keilmuan dalam rangka menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa di Perpustakaan UNISNU Jepara.
- 2) Dapat memberikan informasi penting bagi *stakeholder* tentang pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung di Perpustakaan UNISNU Jepara.

3) Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi peneliti lain dalam rangka mengadakan penelitian lebih lanjut.

b) Manfaat Praktis

1) Petugas Perpustakaan

Sebagai masukan bahwa kinerja dan pelayanan petugas perpustakaan dapat dikembangkan melalui kualitas pelayanan perpustakaan dalam upaya meningkatkan minat kunjung mahasiswa, serta sebagai dasar untuk menentukan kebijakan pengembangan perpustakaan dimasa yang akan datang.

2) Mahasiswa

Untuk meningkatkan kesadaran mahasiswa tentang pentingnya berkunjung ke perpustakaan sehingga dapat memanfaatkan semaksimal mungkin, khususnya layanan atau fasilitas yang disediakan diperpustakaan.

3) Peneliti

Sebagai bahan yang dapat dijadikan informasi dan dengan harapan penelitian ini bisa bermanfaat untuk mengasah pengetahuan penulis mengenai teori-teori ilmu perpustakaan yang didapatkan di bangku perkuliahan.

BAB II

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP MINAT KUNJUNG MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UNISNU JEPARA

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Menurut Crosby, “*The performance standard of quality is zero defect*”⁶. standar kinerja kualitas tidak cacat. Pelayanan merupakan suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud.⁷ Pelayanan disini bisa diartikan sebagai “*any primary of complementary activity that does not directly produce a physical product-that is, the noun-goods part of the transaction between buyer*

⁶ Philip B Crosby, *Quality Without Tears*, (Singapore: McGraw Hill, 1986), hlm. 84

⁷ Sapto Harmoko, “Analisis Tingkat kepuasan Pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”. *Jurnal berkala ilmu perpustakaan dan informasi*, (Vol. 9, No, 2,tahun 2013), hlm 19.

(*customer*) and *seller (provider)*.⁸ Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna perpustakaan di dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.⁹ Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan dengan sebaik-baiknya dan secara tepat dalam segala aspek layanan perpustakaan untuk membantu memenuhi kebutuhan para pemustaka. Telah diatur juga dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a berbunyi : “Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka”¹⁰. Dalam melakukan layanan perpustakaan harus menerapkan prinsip-prinsip layanan sebagai berikut :

- 1) Sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani,
- 2) Diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah, dan sederhana, serta
- 3) Diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pengguna.

⁸ James R. Evans & William M. Linsay, *The Management and Control Of Quality*, (South-western, Copyright, 2005) hlm 58.

⁹ Yaya suhendar, *cara mengelola perpustakaan sekolah dasar*, (jakarta : Prenadamedia Group, 2014), hlm 183.

¹⁰ Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a

Pelayanan perpustakaan secara umum bertujuan agar koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna secara efektif dan efisien. Efektif dalam hal ini adalah pengguna dapat memanfaatkan koleksi dan sumber informasi dengan cepat. Sedangkan efisien dalam hal ini, layanan perpustakaan memberikan manfaat kepada pengguna, sehingga mereka merasakan menghemat biaya, karena informasi yang mereka butuhkan ada dipergustakaan.¹¹

Kualitas pelayanan sangatlah penting karena jika pelayanannya berkualitas maka pengunjung akan merasa puas dan dapat mempertahankan loyalitasnya, sehingga mereka akan senang dan setia menggunakan jasa yang kita diberikan. Kotler mendefinisikan, *Satisfaction is a person's feelings of pleasure of disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.*¹² Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) terhadap ekspektasi (harapan) mereka.

¹¹ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), hlm 4.

¹² Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, (New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997), Ninth Edition, hlm 40.

Adapun dalam konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain, hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا
عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya ”(Q.S. Al-Maidah ayat 2).

Kemudian juga dalam sebuah hadits dikatakan bahwa:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya : “Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lain. (H.R Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqtni)

Maksud dari hadits tersebut adalah di ibaratkan orang berilmu membeantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya, dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan satu

amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.¹³

Kesimpulan dari penjelasan ayat Al Qur'an dan Hadits diatas bahwa kualitas pelayanan adalah baik buruknya suatu kegiatan yang berhubungan dengan orang lain yang menilai, seseorang yang mengutamakan pelayanan prima ketika prosesnya akan mampu membentuk kepribadian manusia yang matang dan wibawa secara lahir dan batin, menyangkut keimanan, ketaqwaan, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan bertanggung jawab.

b. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan/jasa memiliki empat karekteristik utama, yaitu :

1) Tidak berwujud

Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud, tidak dapat diraba, dirasa, didengar atau dicium sebelum jasa atau layanan tersebut dbeli. Seorang konsumen akan percaya kepada penyedia jasa apabila pelayanan yang diberikan mampu mengarahkan dan menyakinkan konsumen agar bersedia membeli jasa yang ditawarkan.

2) Tidak terpisahkan

¹³ Taisirul karimir rahman, *Tafsir Al-Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010) hlm.639

Pada umumnya jasa yang diproduksi atau dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa.

3) Bervariasi

Jasa yang bervariasi juga merupakan *non-standardised output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung jasa yang diproduksi. Pelayanan jasa bervariasi tergantung pada siapa menyediakannya, kapan, di mana, dan kepada jasa diproduksi.¹⁴

4) Tidak tahan lama

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian dalam artian tidak ada sediaan. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah apabila permintaan tetap karena mudah untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu.¹⁵

Jadi dapat disimpulkan karakteristik atau layanan perpustakaan merupakan sebuah tindakan atau perbuatan

¹⁴ Wirda Nurfitriana, *Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Mahasiswa UIN Walisongo Semarang* (Studi Kasus: di Peerpustakaan Fakultas UIN Walisongo Semarang), *Skripsi*, (Semarang: Fakulas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo, 2016), hlm 11.

¹⁵ Philip Kolter Dan Kevin Lan Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung : Erlangga, 2008), hlm 39.

yang dapat ditawarkan kepada orang lain yang ingin menggunakan jasa dan pada dasarnya sifat jasa tidak berwujud fisik dan bisa berubah-ubah dalam kurun waktu tertentu.

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL (*Service Quality*), mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa/ layanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.¹⁶

*Tangibility as physical facilities, equipment and appearance of employees and management team. Further, it is also defined as the ease in visibility of resources necessary for providing the service to customers, well groomed employees and ease in accessing written materials like pamphlets, brochures, folders, information books etc will have a favorable consequence on the level of customer satisfaction.*¹⁷

Bukti fisik meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang

¹⁶ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 107

¹⁷ J.Joshua Selvakumar . *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Bank*. *International Jurnal of Management Banking* (Vol. VIII, No. 1, 2015), hlm. 3

dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa. Bukti fisik berupa gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.

*The SERVQUAL model suggests that the differences between customers' expectations about the performance of a general class of service providers and their assessment of the actual performance of a specific firm in that class results in perceptions of quality. So that the first step in satisfying customers is to determine the level of customer service through service quality assessment.*¹⁸

- 2) Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.¹⁹

Reliability is defined as the ability to perform the required service to customers dependably and

¹⁸ Gloria K.Q Agyapong, Cape Coast. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*. International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 5, 2011. hlm. 205

¹⁹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1998), hlm. 284

*accurately as promised to deliver. Dealing whatever the problems in services encountered by customers, performing the required services right from the first time, services being rendered at the promised time and maintaining error-free record are the paradigm of reliability in terms of service quality which will strongly influence the level of customer satisfaction.*²⁰

- 3) *Responsiveness* atau Daya Tanggap, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*), dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.²¹

*Responsiveness as the interests shown in providing prompt service to customers when required. Further, it is researched that willingness or readiness of employees to provide the required customer service without any inconvenience at any time will strongly influence the level of customer satisfaction.*²²

Dalam hal ini juga sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al-Insyirah ayat 7 yang berbunyi:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

²⁰ J. Joshua Selvakumar. *Impact of ...* hlm. 2

²¹ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 57

²² J. Joshua Selvakumar. *Impact of Service...* hlm. 4

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (Q.S. Al-Insyirah ayat 7)

c. Jenis-jenis Layanan

Inti kegiatan layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka. Pustakawan harus profesional dengan semua jenis layanan perpustakaan, *to support the needs of new users the role of professional librarians cannot be separated from the openness built through a good service model.*²³ Jenis-jenis layanan perpustakaan yang disajikan kepada pemustaka dengan pertimbangan sarana yang dimiliki perpustakaan, jumlah staf atau pustakawan yang dimiliki, luas sempitnya cakupan koleksi yang ada, serta kebutuhan pemustaka akan jenis layanan tertentu. Dibawah ini salah satu dari beberapa jenis layanan perpustakaan, antara lain:

1) Layanan Sirkulasi

Layanan peminjaman/ pengembalian koleksi merupakan layanan yang umum ada disemua jenis perpustakaan. Disebut pula layanan sirkulasi. Layanan peminjaman koleksi merupakan layanan

²³ Eddy, M.A & Solomon D, *Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role, The Journal of Academic Librarianship.* (2017)

yang memungkinkan pengguna perpustakaan untuk meminjam koleksi yang tersedia di perpustakaan untuk dibaca ditempat, difotokopi, dan dibawa pulang dalam waktu beberapa lama. Kemudian ada beberapa kegiatan layanan sirkulasi yang harus dilaksanakan oleh sebuah perpustakaan, antara lain:

a) Pendaftaran anggota perpustakaan

Salah satu tugas di bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan.

b) Peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi. Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi.

c) Pengembalian

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya.

d) Perpanjangan

Kegiatan perpanjangan adalah kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai kurun waktu yang ditentukan.

Perpanjangan koleksi biasanya dilakukan satu kali periode peminjaman.

e) Penagihan

Kegiatan penagihan adalah kegiatan pemberitahuan kepada peminjam untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena melampaui batas waktu peminjaman.

f) Pemberian sanksi atas keterlambatan pengembalian buku

Jika ada pemustaka yang terlambat mengembalikan buku pinjaman atau merusak bahan pustaka yang dipinjam, maka bagian layanan sirkulasi memberikan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku. Contohnya memberikan denda berupa uang yang ditujukan untuk pemustaka yang meminjam buku dan telah melewati batas masa peminjaman.

g) Menentukan pengganti buku yang yang dihilangkan anggota

Jika anggota menghilangkan buku yang dipinjam maka bagian sirkulasi meminta untuk mengganti buku yang sama. Namun jika buku yang dihilangkan adalah terbitan lama atau sudah tidak dicetak maka biasanya anggota hanya mengganti buku yang sejenis dengan buku

yang dihilangkannya atau bisa berupa denda uang.

h) Penataan koleksi di jajaran/ rak

Penataan koleksi atau *shelving* buku di jajaran rak juga menjadi tanggung jawab bagian sirkulasi. Buku-buku yang telah selesai dibaca ditempatkan atau selesai dipinjam harus ditata kembali dirak agar pemustaka lainnya segera dapat meminjam koleksi di rak tergantung jenis koleksinya.

i) Beres administrasi perpustakaan

Beres administrasi perpustakaan adalah kegiatan pemeriksaan bahwa pengguna tidak lagi mempunyai pinjaman dan denda, serta pemberian tanda bukti bahwa pengguna telah bebas dan tidak mempunyai tanggungan apapun pada perpustakaan.²⁴

Sistem layanan sirkulasi Sistem yang dapat diterapkan dalam layanan sirkulasi adalah sistem manual dan sistem terotomasi.

a) Sistem manual

²⁴ Putri Candra Dewi, *Pengaruh layanan sirkulasi terhadap minat kunjung pemustaka di kantor perpustakaan daerah kabupaten Jepara* (Studi kasus: Perpustakaan daerah Kabupaten Jepara), Skripsi, (Semarang: UNDIP, 2016).

Di dalam sistem manual ini kegiatan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi dilakukan dengan menggunakan cara-cara manual.

b) Sistem terotomasi

Dalam sistem terotomasi, keseluruhan aktivitas layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, dan perpanjang koleksi) di kerjakan dengan memanfaatkan fasilitas komputer. Dengan sistem terotomasi proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi menjadi cepat dan mudah.²⁵

2) Layanan Referensi

Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, referensi adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Melalui pengarah dan rujukan petugas perpustakaan khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada dipepustakaan atau ditempat lain. Jadi petugas

²⁵ Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007), hlm 85-103.

layanan referensi tidak hanya menyediakan bahan-bahan referensi di perpustakaan saja, tetapi juga harus memberikan jasa rujukan maupun pengarahan agar pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan di lain tempat.

Layanan referensi mempunyai peran penting dalam perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi dapat membantu pengguna menemukan informasi yang dicari. Dengan demikian yang dimaksud dengan layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.²⁶ Agar pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik, petugas referensi perlu memahami terlebih dahulu fungsi-fungsi referensi, antara lain: :

- a) Pelayanan informasi: petugas referensi dapat memberikan informasi yang benar kepada pengunjung, yaitu memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail

²⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*,... hlm 104.

sesuai dengan kebutuhan pemakai. Informasi ini yang terpenting dari pelayanan referensi

- b) Pelayanan bimbingan: petugas referensi harus menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.
- c) Pemilihan/ penilaian: memberikan petunjuk tentang bagaimana cara memilih/ menilai bahan pustaka yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal²⁷
- d) Simpatik dalam rangka mengintegrasikan koleksi perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset.²⁸
- e) Perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif.²⁹

Berdasarkan uraian tersebut yang dimaksud dengan pelayanan referensi adalah pemberian bantuan layanan kepada pemakai perpustakaan untuk

²⁷ Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan (pendekatan teori dan praktik)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2016), hal 102-103.

²⁸ Hartono, *Dasar-dasar Manajemen Perustakaan*, (Malang : Uin-Maliki Press, 2015), hlm : 176

²⁹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur...* hlm : 16

menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna pustakawan harus memiliki pengetahuan umum yang cukup luas, bersikap terbuka dan selalu siap memberikan bantuan kepada pengguna, mampu memberikan bimbingan/ petunjuk praktis kepada pengguna dalam upaya memilih dan menggunakan koleksi referensi sehingga fungsi pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik. Sebelum melaksanakan pelayanan referensi, perpustakaan perlu mempersiapkan :

a) Koleksi referensi

Perlu dilengkapi dengan buku-buku referensi yang telah diseleksi dan diolah sehingga siap disajikan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan. Buku-buku sebaiknya diatur dan ditata secara sistematis sehingga mudah dicari dan ditemukan pada waktu dibutuhkan.

b) Alat telusur

Untuk menelusur atau mencari jejak informasi diperlukan alat telusur. Katalog merupakan alat untuk menelusur lokasi buku di perpustakaan. Penelusuran lokasi sebuah buku di perpustakaan dilakukan dengan menggunakan katalog perpustakaan. karena sebuah buku dikenal dari nama pengarang, judulnya atau subjek/ isinya,

maka ada 3 macam katalog yaitu, katalog pengarang, katalog judul dan katalog subjek.³⁰

2. Minat Kunjung

a. Pengertian Minat Kunjung

Minat seseorang terhadap sesuatu adalah kecenderungan hati yang tinggi, gairah atau keinginan seseorang tersebut terhadap sesuatu. Kunjungan sendiri berasal dari kata kunjung yang mendapat akhiran-an memiliki makna hal perbuatan mengunjungi atau berkunjung. Dalam “Kamus Kepustakawan Indonesia” mendefinisikan kunjungan ke perpustakaan adalah kegiatan memasuki perpustakaan untuk melakukan akses informasi dan kegiatan lain diperpustakaan yang tercatat secara manual maupun elektronik. Definisi minat kunjung adalah keinginan seseorang mengunjungi perpustakaan untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan dalam waktu tertentu.³¹

b. Faktor Minat kunjung

Faktor yang mempengaruhi minat kunjung pemustaka, antara lain:

³⁰ Nurlina, *Persepsi pemustaka tentang layanan referensi di perpustakaan dan arsip daerah kabupaten Barru*, (Studi kasus di: Perpustakaan dan arsip daerah kabupaten Barru), Skripsi, (Makassar: 2016)

³¹ Athiyah Kamaliyah dan Sri Rumani, “Pengaruh Pemindahan Perpustakaan Umum Kabupaten Rembang ke Lokasi Pariwisata Pantai Kartini Terhadap Minat Kunjung Pemustaka”, *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Vol. 11, No.2, tahun 2015), hlm.12

1) Rasa ingin tahu yang tinggi.

Rasa ingin tahu menjadi bukti bahwa dalam diri seseorang terdapat minat yang dapat dikembangkan, namun perlu adanya dukungan fisik dan lingkungan sosial.

2) Keadaan yang menarik serta fasilitas yang memadai.

Keadaan lingkungan yang memadai berpengaruh positif terhadap minat kunjung pemustaka, sehingga pustakawan perlu menimbang faktor lingkungan. Faktor yang perlu dipertimbangkan misalnya tata letak kursi, pencahayaan yang bagus, ruangan bersih ditambah pustakawan melayani dengan ramah.

3) Keadaan lingkungan sosial yang ramah juga kondusif.

Keadaan lingkungan sosial ramah dan keadaan yang kondusif menjadi daya minat berkunjung ke perpustakaan. Contoh ketika ingin mendapat inspirasi membutuhkan keadaan lingkungan yang tenang atau kondusif.

4) Berprinsip bahwa berkunjung ke perpustakaan merupakan kebutuhan.

Kebutuhan terhadap suatu informasi, kebutuhan untuk mendapatkan buku-buku atau bahan-bahan pustaka lain, kebutuhan akan fasilitas perpustakaan yang menunjang kegiatan belajar, dan kebutuhan untuk

mendapatkan bimbingan dari pustakawan untuk mendapatkan apa yang diinginkan³²

c. Unsur-unsur Minat

Seseorang dikatakan berminat terhadap sesuatu bila individu itu memiliki beberapa unsur antara lain:

1) Perhatian

Seseorang dikatakan berminat apabila individu disertai adanya perhatian, yaitu kreativitas jiwa yang tinggi yang semata-mata tertuju pada obyek, jadi seseorang berminat terhadap suatu obyek yang pasti perhatiannya akan memusat terhadap sesuatu obyek tersebut. Orang yang menaruh minat pada pada suatu aktifitas akan memberikan perhatian yang besar. Ia tidak segan mengorbankan waktu dan tenaga demi aktifitas tersebut, dan aspirasi atau cita-cita biasanya yang menjadi tujuan.

2) Kesenangan

Perasaan senang terhadap suatu obyek baik orang atau benda akan menimbulkan minat

³² Athiyah Kamaliyah dan Sri Rumani, “Pengaruh Pemindahan Perpustakaan Umum Kabupaten Rembang ke Lokasi Pariwisata Pantai Kartini Terhadap Minat Kunjungan Pemustaka”, *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Vol. 11, No.2, tahun 2015), hlm.12

pada diri seseorang, orang merasa tertarik kemudian pada gilirannya timbul keinginan yang dikehendaki agar obyek tersebut menjadi miliknya. Dengan demikian maka individu yang bersangkutan berusaha untuk mempertahankan obyek tersebut.

3) Kemauan

Kemauan yang dimaksud adalah dorongan yang terarah pada suatu tujuan yang dikehendaki oleh akal pikiran. Dorongan ini akan melahirkan timbulnya suatu perhatian terhadap suatu obyek, sehingga akan muncul minat individu yang bersangkutan.³³

d. Tujuan Kunjung

Tujuan berkunjung secara umum adalah ingin melihat dan menyaksikan sesuatu yang menarik, namun pada kenyataannya ada tujuan yang lebih spesifik, diantaranya yaitu:

- 1) Berkunjung untuk tujuan kesenangan. Dalam artian masyarakat datang memanfaatkan koleksi perpustakaan yang disenangi seperti, membaca novel, surat kabar, komik dan lain-lain.

³³ Falihul Mubin, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Wirausaha Mahasiswa*, (Studi kasus di: UIN Sunan Ampel), Skripsi, (Surabaya: 2014)

- 2) Berkunjung untuk tujuan memperoleh sesuatu yang baru (ilmu pengetahuan).
- 3) Berkunjung untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Dalam artian seseorang datang berkunjung ke perpustakaan untuk memanfaatkan fasilitas dan membaca koleksi atau meminjam buku yang ada untuk menyelesaikan tugas akademiknya ataupun tugas kantornya. Kegiatan semacam ini dinamakan *reading for work*.³⁴

B. Kajian Pustaka Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Rizky Astuti “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*”. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif, dilaksanakan pada bulan juli sampai bulan september 2015. Populasi ini adalah mahasiswa aktif menggunakan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebanyak 859 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu mahasiswa pengunjung perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebanyak 100 orang sebagai responden. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Validitas menggunakan matrik korelasi dan

³⁴ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Diva press. 2012), hlm 282.

reliabilitas menggunakan rumus *cronbach alpha*. Teknik analisis data menggunakan frekuensi dan presentase, tabulasi silang, dan statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien korelasi sebesar 0.638 yang bernilai positif dan nilai signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari α 0.05 ($p < \alpha$) dan (2) besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebesar 61.4% yang didasarkan pada persamaan regresi dimana $Y = 0.359 + 0.614X$. Pada penelitian ini mahasiswa menyatakan kepuasan pada kategori tinggi dengan nilai sebesar 2.201, kategori sedang dengan nilai sebesar 1.587, dan kategori rendah dengan nilai sebesar 0.973. Hal ini dapat diartikan ketika petugas perpustakaan memberikan kualitas pelayanan yang tinggi maka mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 61.4%.³⁵

2. Penelitian lain yang dilakukan oleh Saifullah pada tahun 2018 menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dalam hal ketersediaan atau keadaan fasilitas di Perpustakaan STIKES

³⁵ Dian Rizky Astuti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* (Studi kasus: di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), Skripsi, (Yogyakarta: 2015)

Panakkukang Makassar kurang baik, hal ini dapat dilihat dari 10 *item* pernyataan yang menggambarkan mengenai ketersediaan fasilitas dimana 247 jawaban responden atau (42,59%) memilih tidak setuju, 34 responden atau (5,87%) memilih sangat tidak setuju, 180 responden atau (31,03%) setuju dan 119 responden atau (20,51%) memilih sangat setuju, dan dilihat juga berdasarkan rentang skor dimana penilaian 58 responden, nilai variabel fasilitas perpustakaan sebesar 1.544 dengan rentang skor (580 – 2.320) termasuk dalam kategori tidak baik atau kurang lengkap.³⁶

3. Penelitian yang dilakukan oleh Naryawan “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan FE UNDIP*” tahun 2011. Menyatakan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara hasil uji F atau simultan sebesar 16,702 dengan signifikan lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan uji determinasi adalah 0,442 yang berarti 44,2% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan

³⁶ Saifullah, *Pengaruh fasilitas perpustakaan Terhadap minat kunjung Pemustaka di Perpustakaan STIKES Panakkukang Makasar* (Studi kasus: di Perpustakaan STIKES Panakkukang Makasar), Skripsi, (Makasar: 2018)

dan empati, sedangkan 45,8% dipengaruhi variabel lain. Teknik pengambilan sampel penelitiannya menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Jenis penelitiannya adalah kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket (*questioner*) penelitian bertempat di perpustakaan UNDIP.³⁷

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Dian Rizky Astuti, Saifullah dan Nuryawan, persamaannya adalah sama-sama jenis penelitian kuantitatif dan sama juga teknik sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*, perbedaan ada di tempat penelitian, Dian Rizky Astuti di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan Saifullah di Perpustakaan STIKES Panakkukang Makasar sedangkan Nuryawan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

C. Rumusan Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua kata yaitu *hypo* (belum tentu benar) dan tesis (kesimpulan). Menurut Sekaran sebagaimana telah dikutip Juliansyah Noor, mendefinisikan hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua

³⁷ Naryawan, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi Fe UNDIP Tahun 2011*, (Studi kasus: di Perpustakaan UNDIP) Skripsi, (Semarang:2011)

variabel yang diungkap dalam bentuk pertanyaan yang dapat diuji.³⁸

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dengan demikian, hipotesis merupakan dugaan sementara yang nantinya akan diuji dan dibuktikan kebenarannya melalui analisis data.³⁹

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀ :Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa

H₁ :Terdapat pengaruh besar antara Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa.

³⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm 79.

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm 68.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁰ Penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuesioner dengan pengumpulan data menggunakan angket. Penelitian metode kuesioner merupakan suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data angket disebarakan kepada responden, terutama pada penelitian *surve*. Tujuan kuesioner untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan untuk memperoleh informasi mengenai suatu masalah secara serentak.⁴¹

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm 11.

⁴¹ Cholid Narbuko dkk, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm 76-77.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di Universitas Islam Nadhlatul Ulama Jepara (UNISNU), jalan Taman Siswa, Pekeng, Kauman, Tahunan, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian mulai tanggal 26 Oktober-7 November 2019. Dimulai dari proses penelitian sampai selesai.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah kelompok besar dan wilayah yang menjadi lingkup penelitian.⁴² Pendapat lain menyebutkan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴³ Dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan anggota yang akan diteliti 8.940 mahasiswa.⁴⁴

2. Sampel

Populasi dalam jumlah besar akan mempersulit peneliti untuk melakukan penelitian sehingga diperlukan sampel.

⁴² Ridwan, *Dasar-Dasar Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm 38.

⁴³ Nana Syaodih Sukmadita, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm 250.

⁴⁴ <http://forlap.ristekdikti.go.id>

Sampel adalah contoh atau sebagian dari populasi yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dengan teknik tertentu berdasarkan sifat dan keadaan populasi.⁴⁵ Suharsimi Arikunto menjelaskan untuk berjaga-jaga apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua dan apabila subyeknya besar (lebih dari 100), maka diambil 10%-15% atau 20%-25% atau lebih tergantung pada keadaan.⁴⁶

Dalam hal ini peneliti mengambil sampel dari semua jumlah populasi yaitu sebanyak 263 responden, diambil dari tabel Harry King dengan taraf kesalahan 10%.⁴⁷

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

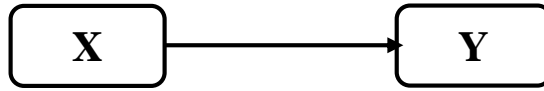
Variabel penelitian adalah suatu atribut, atau sifat, atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diarik kesimpulannya.⁴⁸ Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu satu variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu:

⁴⁵ Mustaqim, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Semarang: Rasail Media Group, 2013), hlm 65.

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm 134.

⁴⁷ Sugiyono, *Statistika untuk penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 71.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm 38.



Bagan 2.1 Variabel Penelitian

Keterangan:

X : Kualitas Pelayanan

Y : Minat Kunjung

—————> : Garis regresi X terhadap Y

Adapun variabel penelitian ini ada dua, yaitu:

a) Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas (*independent variable*), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel *dependent* (terikat). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel yang mempengaruhi.

b) Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat (*dependent variable*), merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat.⁴⁹ Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu Minat Kunjung (Y) yang menjadi akibat.

2. Indikator Penelitian

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm 61.

Indikator adalah unsur variabel. Setiap variabel terdiri atas beberapa indikator. Dengan demikian indikator adalah unsur-unsur yang mempengaruhi variabel yang akan menjadi fokus penelitian.⁵⁰ Adapun indikator dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1

Variabel	Indikator	Sub indikator	Item
Pelayanan Perpustakaan (X)	Sirkulasi	Pendaftaran anggota perpustakaan	1
		Peminjaman	2
		Pengembalian	3
		Perpanjangan waktu pinjam	4
		Penagihan buku melewati batas pinjam	5
		Pemberian sanksi karena telat pengembalian buku	6

⁵⁰ Heri Jauhari, Panduan Penulisan Skripsi Teori dan Aplikasi, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010), hlm 43.

		Menentukan pengganti buku yang dihilangkan anggota	7
		Penataan koleksi di jajaran/ rak	8
		Statistik sirkulasi	9
	Referensi	Pelayanan informasi	10
		Pelayanan Bimbingan	11
		Pemilihan atau penilaian	12
		Simpatik dalam rangka menginterpretasikan koleksi perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset	13
		Perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu	14

		lebih ramah dan tidak diskriminatif	
		Koleksi referensi	15
		Alat telusur referensi	16
Minat kunjung (Y)	Perhatian	Besar perhatian berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri	17
		Besar perhatian mencapai cita-cita mendorong ke perpustakaan untuk belajar	18
		Perhatian untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri	19
	Kesenangan	Senang karena koleksi lengkap	20
		Senang karena fasilitas memadahi	21

		Senang karena petugas perpustakaan melayani dengan baik	22
		Senang karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman	23
		Adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan	24
		Senang dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru	25
		Karena lingkungan yang tenang atau kondusif	26
		Dapat menyelesaikan	27

		tugas lebih mudah dengan memanfaatkan fasilitas	
		Senang berkunjung karena dapat meminjam buku	28
		Ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas	29
	Kemauan	Mempunyai kemauan dari diri sendiri untuk berkunjung ke perpustakaan	30
		Kemauan berkunjung ke perpustakaan atas dasar dorongan orang lain	31

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data penelitian menggunakan teknik angket sebagai teknik dalam pengumpulan data. Angket atau kuesioner adalah teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵¹ Responden merupakan orang yang mampu dan bersedia memberikan informasi sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya sebagai data yang obyektif. Menurut Sugiyono angket digunakan bila responden jumlahnya besar, dapat membaca dengan baik dan dapat mengungkapkan hal-hal yang sifatnya rahasia. Angket sebagai alat pengumpul data berisi daftar pertanyaan secara tertulis yang ditujukan kepada subyek atau responden penelitian. Daftar pertanyaan yang disampaikan adalah untuk memperoleh informasi dari responden tentang dirinya sendiri yang berkaitan dengan obyek penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bentuk angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa dan responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang (x) atau *checklist* (\surd). Responden memberi tanda *checklist* (\surd) pada kolom jawaban sesuai dengan kondisi yang dihadapi oleh responden. Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan tertulis dengan harapan responden dapat segera langsung menuangkan jawabannya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Angket ini digunakan untuk

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm 42.

mengetahui variabel X untuk Kualitas Pelayanan dan Y untuk Minat Kunjung Mahasiswa.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevaliditan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat.⁵²

Dalam penelitian ini, perhitungan uji validitas instrumen menggunakan program SPSS versi 16. Instrumen penelitian diujikan kepada 263 responden, dengan rumus $df = n - 2$ yaitu $df = 263 - 2 = 261$. Dengan taraf signifikan 5% maka didapatkan r_{tabel} **0,121**. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pada instrumen tersebut dianggap valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak valid. Hasil uji validitas data yang diajukan adalah sebagai berikut:

a) Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Tabel 3.2

No	Indikator	Item	VALIDITAS		Keterangan
			r hitung	r Tabel 5%	
1	Sirkulasi	P1	0,501	0,121	Valid

⁵² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), Cet. K-12, hlm. 137.

2		P2	0,530	0,121	Valid
3		P3	0,419	0,121	Valid
4		P4	0,544	0,121	Valid
5		P5	0,514	0,121	Valid
6		P6	0,563	0,121	Valid
7		P7	0,306	0,121	Valid
8		P8	0,610	0,121	Valid
9		P9	0,626	0,121	Valid
10	Referensi	P10	0,422	0,121	Valid
11		P11	0,578	0,121	Valid
12		P12	0,295	0,121	Valid
13		P13	0,327	0,121	Valid
14		P14	0,578	0,121	Valid
15		P15	0,629	0,121	Valid
16		P16	0,483	0,121	Valid
17		P17	0,248	0,121	Valid

Berdasarkan hasil analisis uji validitas pada tabel diatas diketahui bahwa dari 17 pernyataan semuanya valid, sehingga intstrumen ini dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

b) Variabel Minat Kunjung

Tabel 3.3

No.	Indikator	Item	VALIDITAS	Keterangan
-----	-----------	------	-----------	------------

			r hitung	r tabel 5%	
1	Perhatian	P1	0,497	0,121	Valid
2		P2	0,547	0,121	Valid
3		P3	0,430	0,121	Valid
4	Kesenangan	P4	0,416	0,121	Valid
5		P5	0,585	0,121	Valid
6		P6	0,684	0,121	Valid
7		P7	0,626	0,121	Valid
8		P8	0,396	0,121	Valid
9		P9	0,410	0,121	Valid
10		P10	0,588	0,121	Valid
11		P11	0,619	0,121	Valid
12		P12	0,617	0,121	Valid
13		P13	0,319	0,121	Valid
14	Kemauan	P14	0,554	0,121	Valid
15		P15	0,420	0,121	Valid

Berdasarkan hasil analisis uji validitas variabel Faktor Keputusan pada tabel diatas diketahui bahwa 15 pernyataan memiliki tingkat signifikansi lebih besar dari r_{tabel} sehingga instrumen ini dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dalam penelitian ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reabilitas digunakan teknik *cronbach alpha* > 0,60.⁵³

Pengujian reabilitas butir penelitian menggunakan batasan tertentu yang bisa digunakan oleh peneliti. Reabilitas kurang dari 0,6 berarti kurang baik, 0,7 berarti dapat diterima, dan diatas 0,8 berarti baik. Jika nilai *cronbach alpha* diatas 0,6 berarti reliabel.⁵⁴

Hasil statistik ditemukan bahwa seluruh butir ketujuh variabel semuanya juga lulus uji reabilitas. Semua butir variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,60 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.4

No	variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0.785	Reliabel
2	Minat kunjung	0.791	Reliabel

⁵³ Suharsini, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 196.

⁵⁴ Dwi Priyanto, “*Paham Analisis Data dengan SPSS*”, (Jakarta: Media Kom, 2010), hlm. 97-100.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengolah data data hasil penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik statistik karena data yang peneliti ambil merupakan data kuantitatif. Sebelum menganalisis linier sederhana, terlebih dahulu dianalisis pendahuluan dan analisis uji hipotesis yaitu sebagai berikut:

1. Analisa Pendahuluan

Analisis pendahuluan merupakan langkah awal yang dilakukan dalam penelitian dengan cara memasukan hasil pengolahan data angket responden kedalam data tabel distribusi frekuensi.

Data dalam tabel penelitian ini dianalisis menggunakan teknik statistik yang menghitung nilai kualitas dan kuantitas dengan cara memberikan penilaian berdasarkan atas jawaban dalam angket yang telah disebarakan kepada responden, dimana masing-masing item diberikan alternatif jawaban. Adapun kriteria nilainya sebagai berikut:

Tabel 3.5 Kriteria jawaban angket

Alternatif jawaban angket (X)	Nilai	Alternatif jawaban Angket (Y)	Nilai
-------------------------------	-------	-------------------------------	-------

STB = Sangat Tidak Baik	1	STS = Sangat Tidak Setuju	1
TB = Tidak Baik	2	TS = Tidak Setuju	2
B = Baik	3	S = Setuju	3
SB = Sangat Baik	4	SS = Sangat Setuju	4

Setelah itu langkah berikutnya adalah :

a. Analisis Uji Hipotesis

Sesuai dengan tujuan penelitian dan rumusan hipotesis maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data-data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.⁵⁵

1) Korelasi Regresi Sederhana

Dalam penelitian ini, peneliti pertama menggunakan analisis regresi sederhana. Rumusnya yaitu:

$$\hat{Y} = \alpha + bX$$

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 208.

Keterangan :

\check{Y} = subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X = variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

α = nilai konsta harga Y jika $X = 0$

b = nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y .

Selanjutnya bisa dihitung F. Regresinya dengan modal angka-angka yang sudah diketahui/direkap sebelumnya.

a) Uji F

Langkah-langkah menghitung uji F:

1. Mencari Jumlah Kuadrat Regresi

($[a]$) dengan rumus : $JKReg[a] = (\Sigma Y)^2/n$

2. Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ($JKReg[b|a]$) dengan

rumus : $JK[b|a] = b \{ \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)/n \}$

3. Mencari Jumlah Kuadrat Residu ($JKRes$) dengan rumus

: $JKRes = \Sigma Y^2 - JK[b|a] - JKReg[a]$

4. Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Regresi

($RJKReg[a]$) dengan rumus :

$RJKReg[a] = JKReg[a]$

5. Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Regresi

($RJKReg[b|a]$) dengan rumus:

$$RJKReg[b|a] = JKReg[b|a]$$

6. Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Residu ($RJKRes$)

dengan rumus :

$$RJKRes = JKRes - 2$$

7. Menguji Signifikansi dengan rumus :

$$F_{hitung} = RJKReg[b|a] / RJKRes$$

Kaidah pengujian signifikansi:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka tolak H_0 artinya signifikan
dan $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka tolak H_a artinya tidak signifikan.⁵⁶

b) Uji T

Menentukan nilai uji t, dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden⁵⁷

⁵⁶ Ridwan dan Akdon, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 133-135

⁵⁷ Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 26.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Perpustakaan UNISNU Jepara

Perpustakaan UNISNU Jepara merupakan sumber belajar dan sumber intelektual yang amat penting bagi civitas akademika terutama dalam mendukung tercapainya program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Hal ini sejalan dengan fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi dan pusat layanan informasi.

UPT Perpustakaan UNISNU Jepara merupakan perpustakaan gabungan dari 3 (tiga) institusi awal pembentuk UNISNU Jepara yakni Institut Islam Nahdlatul Ulama (Inisnu) Jepara, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Islam Nahdlatul Ulama (STIENU) Jepara, dan sekolah Tinggi Teknologi dan Desain Nahdlatul Ulama (STTDNU) Jepara. Yang masing-masing institusi sudah mempunyai UPT Perpustakaan. UPT Perpustakaan UNISNU Jepara berdiri dan berkembang menaungi Fakultas Syariah, Dakwah, Tarbiyah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Sains dan Teknologi. Selain kelima fakultas tersebut, UPT Perpustakaan juga mencakup Prodi Pasca Sarjana. Kepala UPT Perpustakaan Pusat bertanggung jawab secara langsung kepada Rektor, melalui Wakil Rektor I (Bidang Akademik) dan berfungsi sebagai koordinator perpustakaan-perpustakaan fakultas. Untuk

mendukung program UNISNU Jepara menuju Universitas yang cendikia dan berakhlakul karimah, strategi yang ditempuh antara lain adalah :

1. Meningkatkan koleksi buku, jurnal, dan majalah ilmiah
2. Membentuk otomasi dan sistem perpustakaan
3. Kerjasama dengan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Peperustakaan UNISNU jepara merupakan salah satu unit pendukung utama kegiatan akademik (pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat). Sebagai unit pendukung pengajaran dan penelitian perpustakaan UNISNU terus berusaha mengembangkan diri dengan menambah koleksi-koleksi terbaru, mengembangkan sistem, serta memberikan pelayanan prima kepada civitas akademika.

Prinsip utama Peperustakaan UNISNU Jepara adalah bahwa perpustakaan merupakan tempat menggali pengetahuan dan menambang ilmu yang akhirnya dipancarkan bagi kemanusiaan. Perpustakaan UNISNU Jepara merupakan sarana pendukung utama untuk olah pikir, olah rasa, dengan demikian perpustakaan UNISNU lebih fokus pada pengelolaan aktivitas-aktivitas yang mendukung pengembangan kualitas manusia melalui pendidikan dan penelitian dari seluruh pengguna dari disiplin ilmu ekonomi, teknik serta agama. Fasilitas yang disediakan perpsutakaan UNISNU antara lain : Area parkir dekat dengan gedung perpustakaan, Akses Wifi diseluruh

gedung Perpustakaan UNISNU, Ruang lobi (digunakan untuk diskusi), Ruang loker untuk pentipan tas dan barang, kantin berada dilantai 1 gedung Perpustakaan, dan Komputer untuk akses katalog/OPAC, internet dan pengerjaan tugas mandiri.

Perpustakaan UNISNU Jepara telah mengalami beberapa pergantian kepemimpinan, yakni:

1. 2013-2015 Hj. Nurul Komariyatin, SE, M.Si
2. 2015-Sekarang H. Suyanto, S.Pd, MM

Perpustakaan UNISNU mempunyai visi dan misi. Visi tersebut adalah *“Mewujudkan Perpustakaan UNISNU Jepara sebagai pusat layanan informasi berbasis teknologi dalam pengembangan Iptek, Seni Budaya, Cendikia dan Berakhlakul karimah berlandaskan nilai-nilai Ahlussunnah Wal Jama’ah”*.

Kemudia misi perpustakaan UNISNU Jepara antara lain :

1. Menyediakan kebutuhan koleksi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka
2. Mengembangkan institusi repository lokal konten yang open access
3. Menyelenggarakan pelayanan prima yang memenuhi standar pelayanan minimum
4. Mengembangkan sistem otomasi perpustakaan yang standar
5. Mengembangkan kompetensi kepustakawanan

6. Mengembangkan Total Quality Manajemen dalam pengelolaan perpustakaan yang terakreditasi.⁵⁸

Pegawai perpustakaan UNISNU Jepara

1.	Kepala Perpustakaan	H. Suyanto, S.Pd, M.M
2.	Tata Usaha	a. Sofi Septianingsih, S.Si. b. Maulana, A.Md. c. <i>Asisten Perpustakaan</i>
3.	Pengembangan dan Pengelolaan Koleksi	a. Randika Fandiyanto, S.E., M.M b. Rochmatul aini, S.Pd.
4.	Sirkulasi	a. Hj. Mega Fatmawati, S.Pd. b. Indah Hari Utami, S.Pd. c. Ahmad Nafis Shidiq, S.Pd
5.	Referesnsi, Terbitan Berseri	a. Abdul Ghofur, S.Pd. b. <i>Asisten Perpustakaan</i>
6.	Teknologi Informasi dan Multimedia	a. Komaruddin, A.Md. Kom. b. Noor Chafid, S.E
7.	NU Corner	a. H. Abdullah Qosim, S.Pd.I b. H. Chumaidi, S.Pd.I

⁵⁸<https://perpus.UNISNU.ac.id/halaman/profil-perpustakaan>.
Diakses hari selasa, 5 November 2019, jam 13.25 WIB.

B. Deskripsi Data Penelitian

Sebelum proses analisis data, peneliti ingin terlebih dahulu mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa. Kualitas pelayanan di perpustakaan merupakan faktor penting dalam upaya mengetahui perkembangan tingkat kunjung pemustaka/mahasiswa terhadap jasa atau layanan yang diberikan dari perpustakaan UNISNU Jepara.

Berikut ini merupakan sajian deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis setelah melakukan penelitian. Peneliti mendapatkan hasil studi lapangan berupa data tentang pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di Perpustakaan UNISNU Jepara dengan menggunakan angket/kuesioner yang disebarkan kepada 263 responden yakni dari seluruh mahasiswa UNISNU Jepara.

1. Data Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Deskripsi data untuk mengetahui nilai kuantitatif sarana prasarana dilakukan dengan menggunakan skor jawaban angket sarana prasarana sebanyak 17 item. Selanjutnya peneliti mengolah data hasil angket jawaban responden tersebut dengan nilai paling tinggi 4 dan paling rendah 1. Adapun pernyataan responden sebagai berikut:

Tabel 4.1

Skor Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Jawaban				Penskoran				Total
	STB	TB	B	SB	1	2	3	4	
R1	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R2	0	2	10	4	0	4	30	16	50
R3	1	2	9	5	1	4	27	20	52
R4	0	1	13	3	0	2	39	12	53
R5	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R6	1	1	8	7	1	2	24	28	55
R7	0	0	10	7	0	0	30	28	58
R8	0	0	9	8	0	0	27	32	59
R9	0	2	14	1	0	4	42	4	50
R10	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R11	1	2	11	3	1	4	33	12	50
R12	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R13	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R14	0	1	14	2	0	2	42	8	52
R15	1	3	9	4	1	6	27	16	50
R16	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R17	0	0	15	2	0	0	45	8	53
R18	4	1	10	2	4	2	30	8	44
R19	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R20	0	0	11	6	0	0	33	24	57

R21	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R22	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R23	0	0	9	8	0	0	27	32	59
R24	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R25	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R26	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R27	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R28	0	0	10	7	0	0	30	28	58
R29	1	1	11	4	1	2	33	16	52
R30	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R31	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R32	0	3	7	7	0	6	21	28	55
R33	0	1	9	7	0	2	27	28	57
R34	0	0	17	0	0	0	51	0	51
R35	1	4	7	5	1	8	21	20	50
R36	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R37	0	0	5	12	0	0	36	48	84
R38	0	3	14	0	0	6	42	0	48
R39	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R40	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R41	0	0	9	8	0	0	27	32	59
R42	0	5	7	5	0	10	21	20	51
R43	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R44	0	0	11	6	0	0	33	24	57

R45	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R46	1	2	7	7	1	4	21	28	54
R47	1	0	9	7	1	0	27	28	56
R48	0	3	9	5	0	6	27	20	53
R49	0	0	10	7	0	0	30	28	58
R50	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R51	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R52	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R53	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R54	0	2	10	5	0	4	30	20	54
R55	2	4	8	3	2	8	24	12	46
R56	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R57	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R58	3	2	7	5	3	4	21	20	48
R59	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R60	0	2	10	4	0	4	30	16	50
R61	1	2	9	5	1	4	27	20	52
R62	0	1	13	3	0	2	39	12	53
R63	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R64	10	5	2	0	10	10	6	0	26
R65	0	0	9	8	0	0	27	32	59
R66	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R67	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R68	0	0	14	3	0	0	42	12	54

R69	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R70	0	0	10	7	0	0	30	28	58
R71	1	1	11	4	1	2	33	16	52
R72	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R73	0	1	14	2	0	2	42	8	52
R74	1	3	9	4	1	6	27	16	50
R75	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R76	3	2	9	3	3	4	27	12	46
R77	1	2	7	7	1	4	21	28	54
R78	1	0	9	7	1	0	27	28	56
R79	0	3	9	5	0	6	27	20	53
R80	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R81	0	0	0	17	0	0	0	68	68
R82	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R83	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R84	0	2	10	5	0	4	30	20	54
R85	2	4	8	3	2	8	24	12	46
R86	4	4	7	2	4	8	21	8	41
R87	1	2	11	3	1	4	33	12	50
R88	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R89	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R90	0	1	14	2	0	2	42	8	52
R91	1	3	9	4	1	6	27	16	50
R92	11	5	1	0	11	10	2	0	23

R93	0	2	14	1	0	4	42	4	50
R94	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R95	1	2	11	3	1	4	33	12	50
R96	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R97	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R98	0	1	14	2	0	2	42	8	52
R99	3	2	7	5	3	4	21	20	48
R100	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R101	0	2	10	5	0	4	30	20	54
R102	2	4	8	3	2	8	24	12	46
R103	4	4	7	2	4	8	21	8	41
R104	1	2	11	3	1	4	33	12	50
R105	2	1	9	5	2	2	27	20	51
R106	1	4	6	6	1	8	18	24	51
R107	1	3	9	4	1	6	27	16	50
R108	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R109	0	0	15	2	0	0	45	8	53
R110	4	1	10	2	4	2	30	8	44
R111	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R112	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R113	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R114	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R115	0	0	9	8	0	0	27	32	59
R116	0	0	16	1	0	0	48	4	52

R117	0	2	10	5	0	4	30	20	54
R118	2	4	8	3	2	8	24	12	46
R119	4	4	8	1	4	8	24	4	40
R120	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R121	0	0	9	8	0	0	27	32	59
R122	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R123	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R124	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R125	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R126	0	0	10	7	0	0	30	28	58
R127	1	1	11	4	1	2	33	16	52
R128	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R129	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R130	0	3	7	7	0	6	21	28	55
R131	1	0	9	7	1	0	27	28	56
R132	0	3	9	5	0	6	27	20	53
R133	2	5	6	4	2	10	18	16	46
R134	1	2	9	4	1	2	27	12	42
R135	11	4	2	0	11	8	6	0	25
R136	0	2	14	1	0	4	42	4	50
R137	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R138	1	2	11	3	1	4	33	12	50
R139	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R140	2	3	6	6	2	6	18	24	50

R141	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R142	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R143	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R144	0	0	10	7	0	0	30	28	58
R145	1	1	11	4	1	2	33	16	52
R146	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R147	0	1	14	2	0	2	42	8	52
R148	1	3	9	4	1	6	27	16	50
R149	17	0	0	0	17	0	0	0	17
R150	1	2	11	3	1	4	33	12	50
R151	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R152	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R153	0	1	14	2	0	2	42	8	52
R154	1	3	9	4	1	6	27	16	50
R155	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R156	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R157	4	1	10	2	4	2	30	8	44
R158	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R159	1	5	8	3	1	10	24	12	47
R160	2	4	8	3	2	8	24	12	46
R161	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R162	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R163	3	2	7	5	3	4	21	20	48
R164	0	0	12	5	0	0	36	20	56

R165	0	2	10	4	0	4	30	16	50
R166	1	2	9	5	1	4	27	20	52
R167	0	1	13	3	0	2	39	12	53
R168	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R169	1	0	9	7	1	0	27	28	56
R170	0	3	9	5	0	6	27	20	53
R171	0	0	10	7	0	0	30	28	58
R172	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R173	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R174	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R175	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R176	0	2	10	5	0	4	30	20	54
R177	2	4	8	3	2	8	24	12	46
R178	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R179	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R180	3	2	7	5	3	4	21	20	48
R181	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R182	0	2	10	4	0	4	30	16	50
R183	1	2	9	5	1	4	27	20	52
R184	0	1	13	3	0	2	39	12	53
R185	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R186	10	5	1	1	10	10	3	4	27
R187	0	0	9	8	0	0	27	32	59
R188	0	0	12	5	0	0	36	20	56

R189	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R190	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R191	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R192	0	0	10	7	0	0	30	28	58
R193	1	1	11	4	1	2	33	16	52
R194	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R195	0	2	14	1	0	4	42	4	50
R196	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R197	1	2	11	3	1	4	33	12	50
R198	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R199	2	3	6	6	2	6	18	24	50
R200	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R201	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R202	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R203	0	0	10	7	0	0	30	28	58
R204	1	1	11	4	1	2	33	16	52
R205	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R206	0	1	14	2	0	2	42	8	52
R207	1	3	9	4	1	6	27	16	50
R208	17	0	0	0	17	0	0	0	17
R209	1	2	11	3	1	4	33	12	50
R210	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R211	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R212	0	1	14	2	0	2	42	8	52

R213	1	3	9	4	1	6	27	16	50
R214	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R215	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R216	4	1	10	2	4	2	30	8	44
R217	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R218	0	2	14	1	0	4	42	4	50
R219	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R220	1	2	11	3	1	4	33	12	50
R221	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R222	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R223	0	1	14	2	0	2	42	8	52
R224	1	3	9	4	1	6	27	16	50
R225	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R226	0	0	15	2	0	0	45	8	53
R227	4	1	10	2	4	2	30	8	44
R228	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R229	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R230	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R231	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R232	0	0	9	8	0	0	27	32	59
R233	0	0	12	5	0	0	36	20	56
R234	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R235	0	0	14	3	0	0	42	12	54
R236	0	1	10	6	0	2	30	24	56

R237	0	0	10	7	0	0	30	28	58
R238	1	1	11	4	1	2	33	16	52
R239	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R240	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R241	0	3	7	7	0	6	21	28	55
R242	0	1	9	7	0	2	27	28	57
R243	0	0	17	0	0	0	51	0	51
R244	1	4	7	5	1	8	21	20	50
R245	2	2	8	5	2	4	24	20	50
R246	0	0	5	12	0	0	36	48	84
R247	0	3	14	0	0	6	42	0	48
R248	0	0	13	4	0	0	39	16	55
R249	0	0	11	6	0	0	33	24	57
R250	1	1	11	4	1	2	33	16	52
R251	0	2	10	4	0	4	30	16	50
R252	1	2	9	5	1	4	27	20	52
R253	0	1	13	3	0	2	39	12	53
R254	0	0	7	10	0	0	21	40	61
R255	1	1	8	7	1	2	24	28	55
R256	0	1	10	6	0	2	30	24	56
R257	9	4	4	0	9	8	12	0	29
R258	0	2	14	1	0	4	42	4	50
R259	0	0	8	9	0	0	24	36	60
R260	1	2	11	3	1	4	33	12	50

R261	0	0	16	1	0	0	48	4	52
R262	0	0	0	17	0	0	0	68	68
R263	0	1	14	2	0	2	42	8	52
TOTAL									13948

Data nilai angket pada lampiran kemudian dimasukkan kedalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau *mean* kualitas pelayanan. Tabel distribusi diatas akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai kualitas pelayanan dengan rumus:

- a. Mencari nilai rata-rata :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{13948}{263} \\ &= 53,03\end{aligned}$$

- b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 263 \\ &= 1 + 3,3 (2,41) \\ &= 8,98 \text{ dibulatkan menjadi } 9\end{aligned}$$

- c. Mencari Range :

$$R = H - L$$

Keterangan:

H= nilai tertinggi

L= nilai terendah

$$R = 84 - 17$$

$$= 67$$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus :

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

i = Nilai interval

R= Range (batas nilai tertinggi- nilai terendah)

K= Jumlah kelas yang dikehendaki

$$i = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{67}{9}$$

$$= 7,44 \text{ dibulatkan menjadi } 7$$

Tabel 4.2

Distributor Skor Mean (Kualitas Pelayanan)

Interval	M'	F	X'	Fx'	X2	Fx2
82-88	84	2	4	8	16	32
74-81	76	0	3	0	9	0
67-73	69	2	2	4	4	8
60-66	62	31	1	31	1	31
53-59	55	146	0	0	0	0
46-52	48	66	-1	-66	1	66
39-45	41	9	-2	-18	4	36
32-38	34	0	-3	0	9	0
25-31	27	4	-4	-16	16	64
18-24	20	3	-5	-15	25	75

JUMLAH	263		-72		312
--------	-----	--	-----	--	-----

a. Mencari *Mean*:

$$\begin{aligned}
 M &= M' + i \left(\frac{\sum fx'}{N} \right) \\
 &= 53,03 + 7 \left(\frac{-72}{263} \right) \\
 &= 53,03 + 7 (-0,28) \\
 &= 53,03 + (-1,96) \\
 &= 51,07
 \end{aligned}$$

b. Mencari standar deviasi:

$$\begin{aligned}
 SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N} \right)^2} \\
 &= 7 \sqrt{\frac{312}{263} - \left(\frac{-72}{263} \right)^2} \\
 &= 7 \sqrt{1,19 - 0,07} \\
 &= 7 \times \sqrt{1,12} \\
 &= 7 \times 1,06 \\
 &= 7,42
 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 51,07 + 1,5 (7,42) = 64,2 = 64 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 51,07 + 0,5 (7,42) = 55,78 = 56 - 63$$

$$M - 0,5 SD = 51,07 - 0,5 (7,42) = 47,66 = 48 - 55$$

$$M - 1,5 SD = 51,07 - 1,5 (7,42) = 39,94 = 40 - 47$$

= 40 ke bawah

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel kualitas pelayanan maka dibuat tabel kualitas variabel pelatihan sebagai berikut:

Tabel 4.3

No	Interval	Kategori
1	64 ke atas	Sangat Baik
2	56 – 63	Baik
3	48 – 55	Cukup
4	40 – 47	Buruk
5	40 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara sebesar 51,07 atau berada pada interval 48 - 55 yang berarti kualitas pelayanan di perpustakaan UNISNU Jepara adalah tergolong “**Cukup**”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan UNISNU Jepara termasuk dalam kategori cukup.

2. Data Minat Kunjung Mahasiswa

Nilai kuantitatif minat kunjung mahasiswa di UNISNU Jepara dapat diketahui dengan menggunakan skor jawaban angket minat kunjung sebanyak 15 item pernyataan dari responden, selanjutnya peneliti mengolah data hasil angket jawaban responden tersebut dengan nilai paling tinggi 4 dan

paling rendah 1. Lebih jelasnya pernyataan responden sebagai berikut :

Tabel 4.4
Skor kuesioner Minat Kunjung Mahasiswa

No Resp.	Jawaban				Penskoran				Total
	STS	TS	S	SS	1	2	3	4	
R1	0	1	8	6	0	2	24	24	50
R2	0	0	5	10	0	0	15	40	55
R3	1	0	8	6	1	0	24	24	49
R4	0	2	9	4	0	2	27	16	45
R5	0	0	10	5	0	0	30	20	50
R6	1	1	8	5	1	2	24	20	47
R7	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R8	0	0	6	9	0	0	18	36	54
R9	0	2	7	6	0	4	21	24	49
R10	1	1	7	6	1	2	21	24	48
R11	1	0	8	6	1	0	24	24	49
R12	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R13	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R14	0	0	14	1	0	0	42	4	46
R15	0	2	9	4	0	4	27	16	47
R16	2	2	6	5	2	4	18	20	44
R17	1	2	7	5	1	4	21	20	46
R18	0	1	8	6	0	2	24	24	50

R19	0	0	6	9	0	0	18	36	54
R20	0	0	13	2	0	0	39	8	47
R21	1	3	7	5	1	6	21	20	48
R22	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R23	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R24	3	2	6	4	3	4	18	16	41
R25	6	5	3	1	6	10	9	4	29
R26	0	0	2	13	0	0	6	52	58
R27	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R28	0	1	1	13	0	2	3	52	57
R29	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R30	1	3	9	2	1	6	27	8	42
R31	0	0	1	14	0	0	3	56	59
R32	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R33	0	2	4	9	0	4	12	36	52
R34	0	0	8	7	0	0	24	28	52
R35	0	0	5	10	0	0	15	40	55
R36	2	2	5	6	2	4	15	24	45
R37	3	1	6	5	3	2	18	20	43
R38	1	4	5	5	1	8	15	20	44
R39	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R40	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R41	0	5	6	4	0	10	18	16	44
R42	1	1	1	13	1	2	3	52	58

R43	1	3	5	6	1	6	15	24	46
R44	0	0	1	14	0	0	3	56	59
R45	0	0	6	7	0	0	18	28	46
R46	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R47	0	0	5	10	0	0	15	40	55
R48	2	4	7	2	2	8	21	8	39
R49	0	1	7	7	0	2	21	14	37
R50	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R51	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R52	0	0	2	13	0	0	6	52	58
R53	0	0	9	6	0	0	27	24	51
R54	1	2	5	7	1	4	15	28	48
R55	0	1	8	6	0	2	24	24	50
R56	0	0	6	9	0	0	18	36	54
R57	0	0	13	2	0	0	39	8	47
R58	1	3	7	5	1	6	21	20	48
R59	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R60	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R61	3	2	6	4	3	4	18	16	41
R62	0	2	9	4	0	2	27	16	45
R63	0	0	10	5	0	0	30	20	50
R64	1	1	8	5	1	2	24	20	47
R65	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R66	0	0	6	9	0	0	18	36	54

R67	0	2	7	6	0	4	21	24	49
R68	1	1	7	6	1	2	21	24	48
R69	1	0	8	6	1	0	24	24	49
R70	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R71	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R72	0	0	14	1	0	0	42	4	46
R73	0	2	9	4	0	4	27	16	47
R74	2	2	6	5	2	4	18	20	44
R75	1	2	7	5	1	4	21	20	46
R76	0	1	8	6	0	2	24	24	50
R77	0	0	6	9	0	0	18	36	54
R78	0	0	13	2	0	0	39	8	47
R79	1	3	7	5	1	6	21	20	48
R80	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R81	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R82	3	2	6	4	3	4	18	16	41
R83	6	5	3	1	6	10	9	4	29
R84	0	0	2	13	0	0	6	52	58
R85	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R86	0	1	1	13	0	2	3	52	57
R87	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R88	1	3	9	2	1	6	27	8	42
R89	0	0	1	14	0	0	3	56	59
R90	0	0	0	15	0	0	0	60	60

R91	2	2	5	6	2	4	15	24	45
R92	3	1	6	5	3	2	18	20	43
R93	1	4	5	5	1	8	15	20	44
R94	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R95	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R96	0	5	6	4	0	10	18	16	44
R97	1	1	1	13	1	2	3	52	58
R98	1	3	5	6	1	6	15	24	46
R99	0	0	1	14	0	0	3	56	59
R100	0	0	6	7	0	0	18	28	46
R101	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R102	0	0	5	10	0	0	15	40	55
R103	2	4	7	2	2	8	21	8	39
R104	0	1	7	7	0	2	21	14	37
R105	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R106	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R107	0	0	2	13	0	0	6	52	58
R108	0	0	9	6	0	0	27	24	51
R109	1	2	5	7	1	4	15	28	48
R110	0	1	8	6	0	2	24	24	50
R111	0	0	6	9	0	0	18	36	54
R112	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R113	0	0	13	2	0	0	39	8	47
R114	1	3	7	5	1	6	21	20	48

R115	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R116	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R117	3	2	6	4	3	4	18	16	41
R118	6	5	3	1	6	10	9	4	29
R119	0	0	2	13	0	0	6	52	58
R120	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R121	0	1	1	13	0	2	3	52	57
R122	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R123	1	3	9	2	1	6	27	8	42
R124	0	0	1	14	0	0	3	56	59
R125	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R126	0	2	4	9	0	4	12	36	52
R127	0	0	8	7	0	0	24	28	52
R128	0	0	5	10	0	0	15	40	55
R129	2	2	5	6	2	4	15	24	45
R130	3	1	6	5	3	2	18	20	43
R131	1	4	5	5	1	8	15	20	44
R132	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R133	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R134	0	5	6	4	0	10	18	16	44
R135	1	1	1	13	1	2	3	52	58
R136	1	3	5	6	1	6	15	24	46
R137	0	0	1	14	0	0	3	56	59
R138	0	0	6	7	0	0	18	28	46

R139	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R140	0	0	5	10	0	0	15	40	55
R141	2	4	7	2	2	8	21	8	39
R142	0	1	7	7	0	2	21	14	37
R143	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R144	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R145	0	0	2	13	0	0	6	52	58
R146	0	0	9	6	0	0	27	24	51
R147	1	2	5	7	1	4	15	28	48
R148	0	1	8	6	0	2	24	24	50
R149	0	0	6	9	0	0	18	36	54
R150	0	0	13	2	0	0	39	8	47
R151	1	3	7	5	1	6	21	20	48
R152	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R153	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R154	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R155	0	5	6	4	0	10	18	16	44
R156	1	1	1	13	1	2	3	52	58
R157	1	3	5	6	1	6	15	24	46
R158	0	0	1	14	0	0	3	56	59
R159	0	0	6	7	0	0	18	28	46
R160	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R161	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R162	0	0	6	9	0	0	18	36	54

R163	0	0	13	2	0	0	39	8	47
R164	1	3	7	5	1	6	21	20	48
R165	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R166	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R167	3	2	6	4	3	4	18	16	41
R168	6	5	3	1	6	10	9	4	29
R169	0	0	2	13	0	0	6	52	58
R170	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R171	0	1	1	13	0	2	3	52	57
R172	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R173	1	3	9	2	1	6	27	8	42
R174	0	0	1	14	0	0	3	56	59
R175	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R176	2	2	5	6	2	4	15	24	45
R177	3	1	6	5	3	2	18	20	43
R178	1	4	5	5	1	8	15	20	44
R179	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R180	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R181	0	5	6	4	0	10	18	16	44
R182	1	1	1	13	1	2	3	52	58
R183	1	3	5	6	1	6	15	24	46
R184	0	1	8	6	0	2	24	24	50
R185	0	0	5	10	0	0	15	40	55
R186	1	0	8	6	1	0	24	24	49

R187	0	2	9	4	0	2	27	16	45
R188	0	0	10	5	0	0	30	20	50
R189	1	1	8	5	1	2	24	20	47
R190	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R191	0	0	6	9	0	0	18	36	54
R192	0	2	7	6	0	4	21	24	49
R193	1	1	7	6	1	2	21	24	48
R194	1	0	8	6	1	0	24	24	49
R195	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R196	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R197	0	0	14	1	0	0	42	4	46
R198	0	2	9	4	0	4	27	16	47
R199	2	2	6	5	2	4	18	20	44
R200	1	2	7	5	1	4	21	20	46
R201	0	1	8	6	0	2	24	24	50
R202	0	0	6	9	0	0	18	36	54
R203	0	0	13	2	0	0	39	8	47
R204	1	3	7	5	1	6	21	20	48
R205	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R206	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R207	3	2	6	4	3	4	18	16	41
R208	6	5	3	1	6	10	9	4	29
R209	0	0	2	13	0	0	6	52	58
R210	0	0	4	11	0	0	12	44	56

R211	0	1	1	13	0	2	3	52	57
R212	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R213	1	3	9	2	1	6	27	8	42
R214	2	2	5	6	2	4	15	24	45
R215	3	1	6	5	3	2	18	20	43
R216	1	4	5	5	1	8	15	20	44
R217	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R218	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R219	0	5	6	4	0	10	18	16	44
R220	1	1	1	13	1	2	3	52	58
R221	1	3	5	6	1	6	15	24	46
R222	0	1	8	6	0	2	24	24	50
R223	0	0	5	10	0	0	15	40	55
R224	1	0	8	6	1	0	24	24	49
R225	0	2	9	4	0	2	27	16	45
R226	0	0	10	5	0	0	30	20	50
R227	1	1	8	5	1	2	24	20	47
R228	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R229	1	3	7	5	1	6	21	20	48
R230	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R231	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R232	3	2	6	4	3	4	18	16	41
R233	6	5	3	1	6	10	9	4	29
R234	1	1	1	13	1	2	3	52	58

R235	1	3	5	6	1	6	15	24	46
R236	0	0	1	14	0	0	3	56	59
R237	0	0	6	7	0	0	18	28	46
R238	0	2	6	7	0	4	18	28	50
R239	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R240	0	0	6	9	0	0	18	36	54
R241	0	0	13	2	0	0	39	8	47
R242	1	3	7	5	1	6	21	20	48
R243	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R244	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R245	3	2	6	4	3	4	18	16	41
R246	6	5	3	1	6	10	9	4	29
R247	2	4	7	2	2	8	21	8	39
R248	0	1	7	7	0	2	21	14	37
R249	0	0	4	11	0	0	12	44	56
R250	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R251	0	0	2	13	0	0	6	52	58
R252	0	0	9	6	0	0	27	24	51
R253	1	2	5	7	1	4	15	28	48
R254	0	1	8	6	0	2	24	24	50
R255	0	0	6	9	0	0	18	36	54
R256	0	0	0	15	0	0	0	60	60
R257	0	0	13	2	0	0	39	8	47
R258	1	3	7	5	1	6	21	20	48

R259	0	0	12	3	0	0	36	12	48
R260	0	0	11	4	0	0	33	16	49
R261	3	2	6	4	3	4	18	16	41
R262	6	5	3	1	6	10	9	4	29
R263	0	0	2	13	0	0	6	52	58
TOTAL									12946

Data nilai angket pada lampiran kemudian dimasukkan kedalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau *mean* kualitas pelayanan. Tabel distribusi diatas akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai kualitas pelayanan dengan rumus:

a. Mencari nilai rata-rata :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{12946}{263} \\ &= 49,22\end{aligned}$$

b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1+ 3,3 \log n \\ &= 1+ 3,3 \log 263 \\ &= 1+ 3,3 (2,41) \\ &= 8,95 \text{ dibulatkan menjadi } 9\end{aligned}$$

c. Mencari Range :

$$R = H-L$$

Keterangan:

H= nilai tertinggi

L= nilai terendah

$$R = 60 - 29$$

$$= 31$$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus :

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

i = Nilai interval

R= Range (batas nilai tertinggi- nilai terendah)

K= Jumlah kelas yang dikehendaki

$$i = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{31}{9}$$

= 3,44 dibulatkan menjadi 3

Tabel 4.5

Distributor skoe mean (Minat Kunjung Mahasiswa)

Interval	M'	F	X'	Fx'	X2	Fx2
60-62	61	13	4	52	16	208
57-59	58	31	3	93	9	279
54-56	55	33	2	66	4	132
51-53	52	8	1	8	1	8
48-50	49	86	0	0	0	0
45-47	46	43	-1	-43	1	43
42-44	43	24	-2	-48	4	96
39-41	40	13	-3	-39	9	117
36-38	37	4	-4	-16	16	64

33-35	34	0	-5	0	25	0
30-32	31	8	-6	-48	36	288
JUMLAH		263		25		1235

e. Mencari *Mean*:

$$\begin{aligned}
 M &= M' + i \left(\frac{\sum fx'}{N} \right) \\
 &= 49,22 + 3 \left(\frac{25}{263} \right) \\
 &= 49,22 + 3 (-0,09) \\
 &= 49,22 + (-0,27) \\
 &= 49,49
 \end{aligned}$$

f. Mencari standar deviasi

$$\begin{aligned}
 SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N} \right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{\frac{1235}{263} - \left(\frac{25}{263} \right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{4,69 - 0,009} \\
 &= 3 \times \sqrt{4,6} \\
 &= 3 \times 2,16 \\
 &= 6,49
 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 49,49 + 1,5 (6,49) = 51,68 = 52 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 49,49 + 0,5 (6,49) = 47,73 = 48 - 51$$

$$M - 0,5 SD = 49,49 - 0,5 (6,49) = 44,24 = 44 - 47$$

$$M - 1,5 SD = 49,49 - 1,5 (6,49) = 40,11 = 40 - 43$$

=40 ke bawah

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel pelatihan maka dibuat tabel kualitas variabel pelatihan sebagai berikut:

Tabel 4.6

No	Interval	Kategori
1	52 ke atas	Sangat Baik
2	48 – 51	Baik
3	44 – 47	Cukup
4	40 – 43	Buruk
5	40 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari minat kunjung mahasiswa di perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulam Jepara sebesar 49,49 atau berada pada interval 48 - 51 yang berarti minat kunjung mahasiswa di perpustakaan UNISNU Jepara adalah tergolong “**Baik**”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa minat kunjung mahasiswa di perpustakaan UNISNU Jepara termasuk dalam kategori baik.

C. Analisa Data Penelitian

1. Analisis Pendahuluan

Dalam tahap ini peneliti memasukkan hasil pengelolaan data angket responden kedalam data tabel distribusi frekusensi. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teknik statistik yang menghitung nilai kuantitas dengan cara memberikan penilaian berdasarkan atas jawaban angket yang telah disebarakan kepada responden. Adapun proses perhitungannya sebagai berikut:

Tabel 4.7

Tabel penolong regresi

Responden	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
R1	56	50	3136	2500	2800
R2	50	55	2500	3025	2750
R3	52	49	2704	2401	2548
R4	53	45	2809	2025	2385
R5	61	50	3721	2500	3050
R6	55	47	3025	2209	2585
R7	58	56	3364	3136	3248
R8	59	54	3481	2916	3186
R9	50	49	2500	2401	2450
R10	60	48	3600	2304	2880
R11	50	49	2500	2401	2450
R12	52	50	2704	2500	2600

R13	55	49	3025	2401	2695
R14	52	46	2704	2116	2392
R15	50	47	2500	2209	2350
R16	50	44	2500	1936	2200
R17	53	46	2809	2116	2438
R18	44	50	1936	2500	2200
R19	61	54	3721	2916	3294
R20	57	47	3249	2209	2679
R21	56	48	3136	2304	2688
R22	56	48	3136	2304	2688
R23	59	49	3481	2401	2891
R24	56	41	3136	1681	2296
R25	57	29	3249	841	1653
R26	54	58	2916	3364	3132
R27	56	56	3136	3136	3136
R28	58	57	3364	3249	3306
R29	52	48	2704	2304	2496
R30	57	42	3249	1764	2394
R31	61	59	3721	3481	3599
R32	55	60	3025	3600	3300
R33	57	52	3249	2704	2964
R34	51	52	2601	2704	2652
R35	50	55	2500	3025	2750
R36	50	45	2500	2025	2250

R37	84	43	7056	1849	3612
R38	48	44	2304	1936	2112
R39	55	50	3025	2500	2750
R40	57	48	3249	2304	2736
R41	59	44	3481	1936	2596
R42	51	58	2601	3364	2958
R43	56	46	3136	2116	2576
R44	57	59	3249	3481	3363
R45	55	46	3025	2116	2530
R46	54	50	2916	2500	2700
R47	56	55	3136	3025	3080
R48	53	39	2809	1521	2067
R49	58	37	3364	1369	2146
R50	60	56	3600	3136	3360
R51	61	60	3721	3600	3660
R52	54	58	2916	3364	3132
R53	52	51	2704	2601	2652
R54	54	48	2916	2304	2592
R55	46	50	2116	2500	2300
R56	55	54	3025	2916	2970
R57	57	47	3249	2209	2679
R58	48	48	2304	2304	2304
R59	56	48	3136	2304	2688
R60	50	49	2500	2401	2450

R61	52	41	2704	1681	2132
R62	53	45	2809	2025	2385
R63	60	50	3600	2500	3000
R64	26	47	676	2209	1222
R65	59	56	3481	3136	3304
R66	56	54	3136	2916	3024
R67	57	49	3249	2401	2793
R68	54	48	2916	2304	2592
R69	56	49	3136	2401	2744
R70	58	50	3364	2500	2900
R71	52	49	2704	2401	2548
R72	50	46	2500	2116	2300
R73	52	47	2704	2209	2444
R74	50	44	2500	1936	2200
R75	50	46	2500	2116	2300
R76	46	50	2116	2500	2300
R77	54	54	2916	2916	2916
R78	56	47	3136	2209	2632
R79	53	48	2809	2304	2544
R80	56	48	3136	2304	2688
R81	68	49	4624	2401	3332
R82	54	41	2916	1681	2214
R83	52	29	2704	841	1508
R84	54	58	2916	3364	3132

R85	46	56	2116	3136	2576
R86	41	57	1681	3249	2337
R87	50	48	2500	2304	2400
R88	52	42	2704	1764	2184
R89	55	59	3025	3481	3245
R90	52	60	2704	3600	3120
R91	50	45	2500	2025	2250
R92	23	43	529	1849	989
R93	50	44	2500	1936	2200
R94	60	50	3600	2500	3000
R95	50	48	2500	2304	2400
R96	52	44	2704	1936	2288
R97	55	58	3025	3364	3190
R98	52	46	2704	2116	2392
R99	48	59	2304	3481	2832
R100	52	46	2704	2116	2392
R101	54	50	2916	2500	2700
R102	46	55	2116	3025	2530
R103	41	39	1681	1521	1599
R104	50	37	2500	1369	1850
R105	51	56	2601	3136	2856
R106	51	60	2601	3600	3060
R107	50	58	2500	3364	2900
R108	50	51	2500	2601	2550

R109	53	48	2809	2304	2544
R110	44	50	1936	2500	2200
R111	61	54	3721	2916	3294
R112	57	60	3249	3600	3420
R113	56	47	3136	2209	2632
R114	56	48	3136	2304	2688
R115	59	48	3481	2304	2832
R116	52	49	2704	2401	2548
R117	54	41	2916	1681	2214
R118	46	29	2116	841	1334
R119	40	58	1600	3364	2320
R120	52	56	2704	3136	2912
R121	59	57	3481	3249	3363
R122	56	48	3136	2304	2688
R123	57	42	3249	1764	2394
R124	54	59	2916	3481	3186
R125	56	60	3136	3600	3360
R126	58	52	3364	2704	3016
R127	52	52	2704	2704	2704
R128	57	55	3249	3025	3135
R129	61	45	3721	2025	2745
R130	55	43	3025	1849	2365
R131	56	44	3136	1936	2464
R132	53	50	2809	2500	2650

R133	46	48	2116	2304	2208
R134	42	44	1764	1936	1848
R135	25	58	625	3364	1450
R136	50	46	2500	2116	2300
R137	60	59	3600	3481	3540
R138	50	46	2500	2116	2300
R139	52	50	2704	2500	2600
R140	50	55	2500	3025	2750
R141	57	39	3249	1521	2223
R142	54	37	2916	1369	1998
R143	56	56	3136	3136	3136
R144	58	60	3364	3600	3480
R145	52	58	2704	3364	3016
R146	50	51	2500	2601	2550
R147	52	48	2704	2304	2496
R148	50	50	2500	2500	2500
R149	17	54	289	2916	918
R150	50	47	2500	2209	2350
R151	52	48	2704	2304	2496
R152	55	60	3025	3600	3300
R153	52	50	2704	2500	2600
R154	50	48	2500	2304	2400
R155	50	44	2500	1936	2200
R156	54	58	2916	3364	3132

R157	44	46	1936	2116	2024
R158	61	59	3721	3481	3599
R159	47	46	2209	2116	2162
R160	46	50	2116	2500	2300
R161	55	60	3025	3600	3300
R162	57	54	3249	2916	3078
R163	48	47	2304	2209	2256
R164	56	48	3136	2304	2688
R165	50	48	2500	2304	2400
R166	52	49	2704	2401	2548
R167	53	41	2809	1681	2173
R168	60	29	3600	841	1740
R169	56	58	3136	3364	3248
R170	53	56	2809	3136	2968
R171	58	57	3364	3249	3306
R172	60	48	3600	2304	2880
R173	61	42	3721	1764	2562
R174	54	59	2916	3481	3186
R175	52	60	2704	3600	3120
R176	54	45	2916	2025	2430
R177	46	43	2116	1849	1978
R178	55	44	3025	1936	2420
R179	57	50	3249	2500	2850
R180	48	48	2304	2304	2304

R181	56	44	3136	1936	2464
R182	50	58	2500	3364	2900
R183	52	46	2704	2116	2392
R184	53	50	2809	2500	2650
R185	60	55	3600	3025	3300
R186	27	49	729	2401	1323
R187	59	45	3481	2025	2655
R188	56	50	3136	2500	2800
R189	57	47	3249	2209	2679
R190	54	56	2916	3136	3024
R191	56	54	3136	2916	3024
R192	58	49	3364	2401	2842
R193	52	48	2704	2304	2496
R194	50	49	2500	2401	2450
R195	50	50	2500	2500	2500
R196	60	49	3600	2401	2940
R197	50	46	2500	2116	2300
R198	52	47	2704	2209	2444
R199	50	44	2500	1936	2200
R200	57	46	3249	2116	2622
R201	54	50	2916	2500	2700
R202	56	54	3136	2916	3024
R203	58	47	3364	2209	2726
R204	52	48	2704	2304	2496

R205	50	48	2500	2304	2400
R206	52	49	2704	2401	2548
R207	50	41	2500	1681	2050
R208	17	29	289	841	493
R209	50	58	2500	3364	2900
R210	52	56	2704	3136	2912
R211	55	57	3025	3249	3135
R212	52	48	2704	2304	2496
R213	50	42	2500	1764	2100
R214	50	45	2500	2025	2250
R215	54	43	2916	1849	2322
R216	44	44	1936	1936	1936
R217	61	50	3721	2500	3050
R218	50	48	2500	2304	2400
R219	60	44	3600	1936	2640
R220	50	58	2500	3364	2900
R221	52	46	2704	2116	2392
R222	55	50	3025	2500	2750
R223	52	55	2704	3025	2860
R224	50	49	2500	2401	2450
R225	50	45	2500	2025	2250
R226	53	50	2809	2500	2650
R227	44	47	1936	2209	2068
R228	61	56	3721	3136	3416

R229	57	48	3249	2304	2736
R230	56	48	3136	2304	2688
R231	56	49	3136	2401	2744
R232	59	41	3481	1681	2419
R233	56	29	3136	841	1624
R234	57	58	3249	3364	3306
R235	54	46	2916	2116	2484
R236	56	59	3136	3481	3304
R237	58	46	3364	2116	2668
R238	52	50	2704	2500	2600
R239	57	60	3249	3600	3420
R240	61	54	3721	2916	3294
R241	55	47	3025	2209	2585
R242	57	48	3249	2304	2736
R243	51	48	2601	2304	2448
R244	50	49	2500	2401	2450
R245	50	41	2500	1681	2050
R246	84	29	7056	841	2436
R247	48	39	2304	1521	1872
R248	55	37	3025	1369	2035
R249	57	56	3249	3136	3192
R250	52	60	2704	3600	3120
R251	50	58	2500	3364	2900
R252	52	51	2704	2601	2652

R253	53	48	2809	2304	2544
R254	61	50	3721	2500	3050
R255	55	54	3025	2916	2970
R256	56	60	3136	3600	3360
R257	29	47	841	2209	1363
R258	50	48	2500	2304	2400
R259	60	48	3600	2304	2880
R260	50	49	2500	2401	2450
R261	52	41	2704	1681	2132
R262	68	29	4624	841	1972
R263	52	58	2704	3364	3016
	X	Y	X²	Y²	XY
JUMLAH	12805	12058	631161	560394	589718

2. Analisis Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dirumuskan. Oleh sebab itu, jawaban sementara ini harus diuji kebenarannya secara empirik. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik regresi sederhana.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa di UNISNU Jepara

Analisis regresi sederhana ini dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa . Untuk menguji hipotesis tersebut

digunakan teknik analisis regresi sederhana dengan langkah-langkahnya sebagai berikut:

1) Mencari persamaan garis regresi dengan rumus:

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{n \cdot x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$

Harga b dan a dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{n \cdot x^2 - (\sum x)^2} \\ &= \frac{263 \cdot (589718) - (12805)(12058)}{263 \cdot (631161) - (12805)^2} \\ &= \frac{693144}{2027318} \\ &= 0,34 \end{aligned}$$

Jadi harga $b = 0,34$ Sedangkan untuk mencari a adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} a &= \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N} \\ &= \frac{12058 - 0,34 \cdot (12805)}{263} \\ &= \frac{7704,3}{263} \\ &= 29,29 \end{aligned}$$

Diketahui b sebesar 0,34 dan nilai a sebesar 29,29 maka persamaan garis regresinya adalah:

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$\hat{Y} = 29,29 + 0,34x$$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut, maka dapat diartikan bahwa:

\hat{Y} = variabel terikat yaitu minat kunjung yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan.

$a = 29,29$ merupakan nilai konstanta, yang memiliki arti bahwa minat kunjung mahasiswa di UNISNU Jepara (Y) akan konstan sebesar 29,29 satuan jika tidak ada pengaruh dari kualitas pelayanan perpustakaan (X).

$b = 0,34$ merupakan besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel minat kunjung mahasiswa (Y). Variabel b sebesar 0,34 dengan tanda positif, hasil tersebut berarti bahwa minat kunjung mahasiswa di perpustakaan UNISNU Jepara (Y) akan berubah sebesar 0,34 dengan sifat hubungan yang searah. Jika variabel kualitas pelayanan (X) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka minat kunjung mahasiswa di perpustakaan UNISNU Jepara akan turun sebesar 0,34 satuan.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa apabila kualitas pelayanan memiliki nilai 0,34, maka diperkirakan minat kunjung mahasiswa tersebut

mendapatkan tambahan nilai 0,34. Misalnya apabila nilai pelatihan adalah = 5 maka nilai rata-rata 45,215 karena

$$\hat{Y} = 29,29 + 0,34 (5) = 29,29 + 1,7 = 30,99$$

Kemudian apabila kualitas pelayanan tidak memiliki nilai, misalnya apabila nilai kualitas pelayanan = 0 maka nilai rata – rata 29,29 karena

$$\hat{Y} = 29,29 + 0,34 (0) = 29,29 + 0 = 29,29$$

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula tingkat minat kunjung.

2) Uji F

Sebelum mencari nilai F, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*) dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 261 (dari $N - 2 = 263 - 2$), maka diperoleh $F_{\text{tabel}} 5\%$ sebesar 3,87

Setelah taraf signifikan F_{tabel} dalam penelitian ini diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga F dengan menggunakan rumus-rumus sebagai berikut:

a) Mencari jumlah kuadrat regresi ($JK_{\text{Reg}[a]}$) dengan rumus :

$$\begin{aligned} JK_{\text{Reg}[a]} &= \frac{(\sum Y)^2}{n} \\ &= \frac{(12058)^2}{263} \\ &= 552.834,08 \\ &101 \end{aligned}$$

b) Mencari jumlah kuadrat regresi ($JK_{Reg[b|a]}$) dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 JK_{Reg[b|a]} &= b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\} \\
 &= 0,34 \left\{ 589718 - \frac{(12805)(12058)}{263} \right\} \\
 &= 0,34 (2635,53) \\
 &= 901,08
 \end{aligned}$$

c) Mencari jumlah kuadrat residu (JK_{Res}) dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 JK_{Res} &= \sum Y^2 - JK_{Reg[b|a]} - JK_{Reg[a]} \\
 &= 560394 - 901,08 - 552.834,08 \\
 &= 6658,84
 \end{aligned}$$

d) Mencari jumlah rata-rata kuadrat regresi ($RJK_{Reg[a]}$) dengan rumus : $RJK_{Reg[a]} = JK_{Reg[a]} = 552.834,08$

e) Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Regresi ($RJK_{Reg[b|a]}$) dengan rumus : $RJK_{Reg[b|a]} = JK_{Reg[b|a]} = 901,08$

f) Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Residu (RJK_{Res}) dengan rumus :

$$\begin{aligned}
 RJK_{Res} &= \frac{JK_{Res}}{n - 2} \\
 &= \frac{6658,84}{263-2} \\
 &= 25,52
 \end{aligned}$$

g) Menguji Signifikansi dengan rumus :

$$\begin{aligned}
 F_{hitung} &= \frac{RJK_{Reg[b|a]}}{RJK_{Res}} \\
 &= \frac{901,08}{25,52} \\
 &= 35,31
 \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16 hasilnya seperti dibawah ini:

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	901.092	1	901.092	35.319	.000 ^a
Residual	6658.824	261	25.513		
Total	7559.916	262			

a. Predictors:(Constant),kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: minat_kunjung

Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dengan derajat kebebasan pembilangm 2 dari penyebut 261 (dari $N - 2 = 263 - 2$), maka diperoleh F_{tabel} 5% sebesar 3,87. Kemudian dimasukkan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka artinya signifikan dan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka artinya tidak signifikan. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa F_{hitung}

$35,31 > F_{\text{tabel}} 3,87$ berarti signifikan dan hipotesis diterima.

3) Uji T

Sebelum mencari nilai t, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikannya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 263 (dari $N - 2 = 263 - 2$), maka diperoleh tabel 5% adalah 1,650. Setelah taraf signifikan t_{tabel} diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga t dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,345\sqrt{263-2}}{\sqrt{1-0,345^2}} \\ &= \frac{0,345 \cdot 16,155}{\sqrt{0,88}} \\ &= \frac{5,573}{0,938} \\ &= 5,94 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $t_{\text{hitung}} = 5,94$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $t_{\text{hitung}} = 5,94 > t_{\text{tabel}} = 1,650$ pada taraf signifikansi 5%.

4) Kontribusi antara variabel X dan variabel Y (*R square*)

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari kualitas pelayanan terhadap minat kunjung di perpustakaan UNISNU Jepara dengan mencari koefisien determinasi (*R square*) terlebih dahulu dengan yang sudah diketahui $r_{xy} = 0,345$. hasil korelasi product moment (r_{xy}) sebesar 0,345 berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $r_{xy} = 0,345 > r_{tabel} 0,121$ pada taraf signifikansi 5%. Caranya sabagai berikut:

Diketahui $r_{xy} = 0,345$

$$\begin{aligned}
 R &= r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\% \\
 &= 0,345^2 \times 100\% \\
 &= 0,119 \times 100\% \\
 &= 11,9\%
 \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16 hasilnya seperti dibawah ini:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.345 ^a	.119	.116	5.05101

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

Pada tabel *model summary*, di dapat $R = 0,345$. Kemudian nilai $R^2 = 0,119$ jika diubah dalam bentuk persen adalah 11,9%, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh

kualitas layanan terhadap minat kunjung mahasiswa sebesar 11,9% dan sisanya sebesar 88,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Perhitungan dan penyajian data secara statistik telah dilakukan untuk menjelaskan secara rinci sesuai dengan rumusan masalah peneliti. Berdasarkan pembahasan secara statistik, maka kajian lebih mendalam dapat disajikan dalam pembahasan berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa di Perpustakaan UNISNU Jepara.

Hasil pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan dalam tabel 4.2 menunjukkan *mean* dari kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan UNISNU Jepara sebesar 51,07 atau berada pada interval 48-55 yang berarti kualitas pelayanan di perpustakaan UNISNU Jepara adalah tergolong “**cukup**”. Selanjutnya dari perhitungan regresi sederhana diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan (X) terhadap minat kunjung mahasiswa (Y), dapat dihasilkan persamaan garis regresi $\hat{Y} = a + bx = 29,29 + 0,34x$. Dari persamaan tersebut dapat dianalisis bahwa minat kunjung mahasiswa jika tanpa adanya kualitas pelayanan perpustakaan (X=0) maka minat kunjung mahasiswa hanya 29,29 apabila peningkatan sebesar satu satuan variabel kualitas pelayanan (X) akan meningkatkan variabel minat kunjung mahasiswa (Y)

sebesar 0,34 satuan, yang berarti bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa. Selanjutnya dinyatakan secara keseluruhan secara (simultan) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat kunjung mahasiswa karena hasil uji F sebesar 35,31 lebih besar dari *level of significant* yang ditentukan yaitu 5% sebesar 3,87 yang berarti signifikan.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa, diperoleh hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpustakaan yang terdiri dari pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian perpanjangan, penagihan, pemberian sanksi, serta besar administrasi, menjadi poin penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan perpustakaan agar dapat meningkatkan minat kunjung mahasiswa di Perpustakaan UNISNU Jepara. Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan dengan sebaik-baiknya dan secara tepat dalam segala aspek layanan perpustakaan untuk membantu memenuhi kebutuhan para pemustaka. Telah diatur juga dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a berbunyi : “Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan

prima terhadap pemustaka”⁵⁹. Sejalan dengan teori dari buku yang berjudul *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry* yang ditulis oleh Gloria K.Q Agyapong yaitu :

*The SERVQUAL model suggests that the differences between customers’ expectations about the performance of a general class of service providers and their assessment of the actual performance of a specific firm in that class results in perceptions of quality. So that the first step in satisfying customers is to determine the level of customer service through service quality assessment.*⁶⁰

Kualitas pelayanan menunjukkan antara harapan pelanggan dengan kinerja penyedia layanan yang sesungguhnya akan memunculkan persepsi atau penilaian bagi pelanggan, sehingga langkah pertama untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah menentukan tingkat pelanggan melalui penilaian kualitas pelayanan.

2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa.

⁵⁹ Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a

⁶⁰ Gloria K.Q Agyapong, Cape Coast. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*. International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 5, 2011. hlm. 205

Berdasarkan perhitungan *R square* yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi $R = 0,345$ hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari kualitas pelayanan (X) terhadap minat kunjung mahasiswa (Y) di perpustakaan UNISNU Jepara sebesar 11,9% dan sisanya sebesar 88,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan ini.

E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan peneliti secara optimal, dan peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini pasti terjadi banyak kendala dan hambatan. Hal tersebut bukan karena faktor kesengajaan akan tetapi adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian.

1. Penelitian ini hanya dilakukan di perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, peneliti mengambil sampel 263 mahasiswa secara acak. Oleh karena itu hasil penelitian ini hanya berlaku untuk mahasiswa di UNISNU Jepara saja
2. Peneliti juga hanya memfokuskan penelitiannya pada kualitas pelayanan perpustakaan saja di Universitas Islam Nahdaltul Ulama Jepara.
3. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.

Hambatan dan kendala tersebut tidak menyurutkan semangat peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini sampai pada proses penulisan laporan dalam bentuk skripsi. Syukur alhamdulillah semuanya dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan UNISNU Jepara yang telah dilakukan, selanjutnya akan disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa di Perpustakaan UNISNU Jepara. Hipotesis nihil (H_0) yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa” diterima. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F sebesar 35,31 lebih besar dari *level of significant* yang ditentukan yaitu 5% sebesar 3,87 berarti signifikan.
2. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa di Perpustakaan UNISNU Jepara. Berdasarkan perhitungan *R square* yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi $R = 0,345$ hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan UNISNUJepara sebesar 11,9% dan sisanya sebesar 88,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa di perpustakaan UNISNU Jepara”, maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Minat kunjung mahasiswa di Perpustakaan UNISNU Jepara perlu ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan ada beberapa poin yang masih sedikit skor jawaban pada angket penelitian yaitu tentang koleksi buku-buku di perpustakaan dan petugas perpustakaan yang mampu memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan. pertama untuk koleksi buku-buku di perpustakaan agar bisa ditambah sesuai dengan kebutuhan agar mahasiswa/ pemustaka merasa puas dan terpenuhi semua fungsi koleksi dari perpustakaan antara lain, fungsi referensi, kurikuler, umum dan penelitian. kemudian yang kedua petugas perpustakaan harus lebih profesional dan mampu ketika memberikan bimbingan kepada mahasiswa yang bertanya atau membutuhkan bantuan tentang suatu hal yang ada dalam perpustakaan.
2. Secara umum kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa menunjukkan hasil yang signifikan berarti kualitas pelayanan sudah bisa dikatakan baik. Tapi dalam hal sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan lagi, maka saran yang disampaikan yaitu :

- a. Sumber daya manusia yaitu kepala perpustakaan dan petugas perpustakaan diikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan cara pengelolaan perpustakaan.
- b. Petugas perpustakaan diharapkan lebih empati dalam memberikan pelayanan baik dari sisi keramahan, kesabaran, dan sikap adil kepada para pemustaka.

C. Penutup

Alhamdulillah terucapa kata syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah yang maha sempurna. Atas segala pertolongan-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Naskah yang sederhana dan masih banyak kekurangan, disusun sebagai syarat akhir kelulusan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan untuk perbaikan dan kesempurnaan hasil yang telah didapatkan. Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartono, *Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan*, Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2015.
- Hartono, *Kompetensi Pustakawan Profesional*, Yogyakarta: Calpulis, 2016.
- Undang-undang Replubik Indonesia nomor 43 tahun 2007 bab 1 pasal 1 ayat 1 dan pasal 3
- Rahayuningsih, Fransisca, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015.
- Istiana Purwani, *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014.
- Sallis Edward, *Total Quality Manajemen In Education*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2012.
- Suhendar, Yaya, *cara mengelola perpustakaan sekolah dasar*, Jakarta : Prenadamedia Group, 2014.
- Sugijanto, dan yuni indarti, *cara praktis mengelola perpustakaan*, Surakarta : Era Adicitra Intermedia, 2009.
- Nurfitriana, Wirda, *Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Mahasiswa UIN Walisongo Semarang*, 2016.
- Kolter, Philip Dan Kevin Lan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Bandung : Erlangga, 2008.

- Rizky Astuti, Dian, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2015.
- Saifullah, *Pengaruh fasilitas perpustakaan Terhadap minat kunjung Pemustaka di Perpustakaan STIKES Panakkukang Makasar*, 2018
- Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional*, Jakarta: Sagung Seto, 2016
- Naryawan, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi Fe UNDIP Tahun 2011*, 2011
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, Jakarta : Kencana, 2014.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 1992.
- Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Narbuko, Cholid, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Bumi Aksara, 2015.
- Ridwan, *Dasar- Dasar Statistika*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Syaodih Sukmadita, Nana, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2013.
- Mustaqim, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Semarang: Rasail Media Group, 2013.
- Jauhari, Heri, *Panduan Penulisan Skripsi Teori dan Aplikasi*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2010.

- Ridwan dan Akdom, *Rumus dan Data dalam Penelitian Analisis Statistika*, Bandung : Alfabeta, 2009.
- Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Yogyakarta: Diva press, 2012.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a
- Aini Nur Oktavia, Rukiyah dan Lydia Christiani, “Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Tingkat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari Klaten”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, (Vol. 4, No. 3, Tahun 2015).
- Kamaliyah Athiyah dan Sri Rumani, “Pengaruh Pemindahan Perpustakaan Umum Kabupaten Rembang ke Lokasi Pariwisata Pantai Kartini Terhadap Minat Kunjung Pemustaka”, *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Vol. 11, No.2, tahun 2015).
- Sari Nurkumala dan Tri Wahyu Hari Murtinigsih, “Pelaksanaan Fungsi Rekreatif Pada Layanan Ruang Belajar Modern dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, (Vol. 2, No. 4, Tahun 2013).
- Philip B Crosby, *Quality Without Tears*, Singapore: McGraw Hill, 1986
- James R. Evans & William M. Lindsay, *The Management and Control Of Quality*, South-western, Copyright, 2005
- Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997, Ninth Edition
- Taisirul karimir rahman, *Tafsir Al-Qurthubi*,(Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010

J.Joshua Selvakumar . *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Bank.* International Jurnal of Management Banking Vol. VIII, No. 1, 2015.

Gloria K.Q Agyapong, Cape Coast. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone Ghana.* International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 5, 2011.

Eddy, M.A & Solomon D, *Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role, The Journal of Academic Librarianship,* 2017.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

ANGKET UJI COBA PENELITIAN
SEBAGAI PENGANTAR ANGKET UJI COBA

Petunjuk Pengisian Angket

1. Isilah identitas anda dengan lengkap dan jelas
2. Bacalah setiap pertanyaan secara cermat dan teliti sebelum anda menjawabnya
3. Jawablah pertanyaan dalam angket secara jujur tanpa pengaruh orang lain
4. Untuk menjawab pertanyaan cukup dengan memberi tanda check list (\surd) pada pilihan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda.
5. Apabila anda ingin mengubah jawaban, maka dapat memebrikan tanda sama dengan (=) pada jawaban tersebut dan anda dapat memilih jawaban yang lain sesuai dengan keinginan anda.
6. Teliti kembali jawaban anda sebelum angket dikumpulkan, mungkin ada nomor yang belum dijawab.
7. Alternatif jawaban yang tersedia memiliki 4 (empat) kemungkinan:

Alternatif jawaban angket (X)	Alternatif jawaban Angket (Y)
STB = Sangat Tidak Baik	STS = Sangat Tidak Setuju
TB = Tidak Baik	TS = Tidak Setuju
B = Baik	S = Setuju
SB = Sangat Baik	SS = Sangat Setuju

ANGKET PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Prodi :

Angket Penelitian (X) Kualitas Pelayanan perpustakaan

No	PERNYATAAN	STB	TB	B	SB
1	Pelayanan perpustakaan dalam pendaftaran menjadi anggota perpustakaan				
2	Pelayanan sistem peminjaman buku yang dilakukan oleh petugas perpustakaan				
3	Lamanya jangka waktu peminjaman buku				
4	Pelayanan pengembalian buku pinjaman yang dilakukan oleh petugas perpustakaan				
5	Pelayanan perpanjangan peminjaman buku dan lamanya masa perpanjangan				
6	Kegiatan atau cara penagihan kepada peminjam untuk meminta kembali buku yang dipinjam karena melampui batas waktu peminjaman				
7	Sanksi yang diberikan kepada pemustaka yang melakukan pelanggaran telat pengembalian buku				
8	Sanksi yang diberikan kepada pemustaka yang melakukan pelanggaran menghilangkan buku pinjaman				
9	Petugas menata buku dengan baik sesuai jenis dan kategori buku yang telah dibaca ditempat maupun buku yang telah dipinjam pemustaka				

10	Petugas melakukan pendataan pengunjung dan buku yang dipinjam				
11	Petugas mampu memberikan pelayanan informasi yang benar kepada pengunjung				
12	Petugas mampu memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan				
13	Petugas memberikan petunjuk cara memilih/ menilai bahan pustaka yang bermutu agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal				
14	Petugas perpustakaan simpatik dalam rangka menginterpretasikan koleksi perpustakaan				
15	Perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka sopan dan ramah				
16	Buku-buku referensi yang telah diseleksi dan diolah sangat memadahi kebutuhan pemustaka				
17	Ketersediaan layanan komputer sebagai alat pencari referensi				

Angket penelitian (Y)
Minat Kunjung Mahasiswa

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Saya berkunjung ke perpustakaan demi meningkatkan kualitas diri				
2	Saya mempunyai perhatian besar mencapai cita-cita sehingga mendorong saya berkunjung ke perpustakaan untuk belajar				

3	Saya memiliki perhatian untuk meningkatkan daya literasi atau cinta baca dalam diri				
4	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena koleksi lengkap				
5	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena fasilitas memadai				
6	Saya senang berkunjung ke perpustakaan karena petugas perpustakaan melayani dengan baik				
7	Saya senang berkunjung karena penataan ruang di desain bagus sehingga merasa nyaman				
8	Saya senang ke perpustakaan karena adanya akses internet cepat yang dapat dimanfaatkan				
9	Saya senang ke perpustakaan karena dapat belajar berbagai ilmu dan memperoleh informasi baru				
10	Saya senang berkunjung perpustakaan karena lingkungan yang tenang atau kondusif				
11	Saya senang berkunjung perpustakaan karena dapat lebih mudah menyelesaikan tugas dengan memanfaatkan fasilitas				
12	Saya senang ke perpustakaan karena dapat meminjam buku				
13	Saya senang berkunjung perpustakaan karena ruang perpustakaan sejuk atau tidak panas				
14	Saya mempunyai kemauan dari dalam diri sendiri untuk selalu berkunjung ke perpustakaan				
15	Saya punya kemauan berkunjung ke perpsutakaan atas dasar dorongan orang lain				

Lampiran 2

1.	Kepala Perpustakaan	H. Suyanto, S.Pd, M.M
2.	Tata Usaha	a. Sofi Septianingsih, S.Si. b. Maulana, A.Md. c. <i>Asisten Perpustakaan</i>
3.	Pengembangan dan Pengelolaan Koleksi	a. Randika Fandiyanto, S.E., M.M b. Rochmatul aini, S.Pd.
4.	Sirkulasi	a. Hj. Mega Fatmawati, S.Pd. b. Indah Hari Utami, S.Pd. c. Ahmad Nafis Shidiq, S.Pd
5.	Referesnsi, Terbitan Berseri	a. Abdul Ghofur, S.Pd. b. <i>Asisten Perpustakaan</i>
6.	Teknologi Informasi dan Multimedia	a. Komaruddin, A.Md. Kom. b. Noor Chafid, S.E
7.	NU Corner	a. H. Abdullah Qosim, S.Pd.I b. H. Chumaidi, S.Pd.I

Lampiran 3

Data Responden

1	Achmad Nur Huda	18	Khilimia Luky Mahrtani	35	Siti Hildani Saadatu Khair	52	Danisyra Nurul Ilma R	69	Harsanda Julianingsi	86	Mohammad Umar Hamdani
2	Hendra Adi	19	M. Awan Wijaya	36	Siti Nikmah Salsabillah	53	Davina Winie Aisyiah	70	Hasdi Fatwal	87	Muhammad Dhiyaul Mu'afi
3	Adinda Putri Aprilianti	20	M. Rifki Alfin	37	Tasya Rizki Malindha	54	Dea Rizzy Ramadhani	71	Ilmi Alfian Afia	88	Muhammad Dwi Prasetyo
4	Adrian Setia Putra	21	M. Jafar Sodiq	38	Wahyu	55	Derin Nanggari Putri	72	Iivi Diana	89	Muhammad Iqbal
5	Ahmad Rizky Dwi Syahputra	22	Muhammad Nazih Akmal	39	Zahrotul Lailiyah	56	Dewi Wardah	73	Istisyarotun Ni'mah	90	Muhammad Azizah
6	Ahmad Wisnu	23	Muhammad Rifan Addiniya	40	Zukhay Lailatus Syarifah	57	Dina Trisnawati	74	Isyifana Yaquti	91	Musa' Adatur Rofiah
7	Ardini Khaiful Ummami	24	Adiba	41	Abdulloh Zakariya	58	Dzurrotun Nafisah	75	Jelli Indah Sari	92	Nabilla Siti Aisyah
8	Atok Illah	25	Noer Faizah Afrida	42	Adinia Ummul	59	Farah Mu'fadah	76	Jodi Kurnia Diyanto	93	Niken Putri Asri Negari
9	Berrian Nanda Delfindrawati	26	Nur Risqi Afraini	43	Imron	60	Farida Nurul Aini	77	Laksmi Yuntar Prameswari	94	Nuris Syamsiyah
10	Devita Nur Romadhoni	27	Putri	44	Rio Darmawan	61	Fatiah Fathaniah	78	Lia Octania	95	Nur Iva Amalia

11	Dina Serfya	28	Richma Sholawati	45	Alfina Lailatul Masrukin	62	Fatmah Al Azizah	79	Luqyana Mardiyah	96	Nurlina
12	Dwi Indri Syahputri	29	Rifdianti Rahma	46	Arinda Safitri	63	Fauzan Rohmatulloh	80	Maulidiyah Nur Cholisa Hafsnah	97	Puja Ananda Maratus Solichah
13	Fannessa Fresty Wulandari	30	Rifky Putra Taqwim	47	Aulia Indah Okrania	64	Fitria Fadhina Shofia Nur Habibah	81	Maulidya Nur Ivana	98	Rewin Darmawan
14	Fitri Sunayza	31	Rifqi Rizaldi	48	Badiatul Akhlaq	65	Fitria Nur Lailiy	82	Michael Fadlan Abdillah	99	Rifky Dzikriillah Widianto
15	Hikmatius Shournul Fitri	32	Rizka Amalia	49	Bahrul Lugas Alfizar	66	Giliang Ryan Ramadhani	83	M. Miftahul Ulum	100	Safina Hilmiadani
16	Iharn Ferras Alauddin Firdausy	33	Ananda	50	Bahaqi Amin Na Im	67	Halizah Ayuni Maharika	84	Moch. Bambang Suryadi	101	Safina Zulfarida Arini
17	Kemal Al Hafiz	34	Shinta Mauliydia Sari	51	Daniel Makarim	68	Hanifah Oktalia	85	Moh. Afif Badjeber	102	Salsa Farabilla

103	Shivany Lailatun Nisa	123	Alfifa Maghfironi	143	Masliha Arum Prihastuti	163	Ainun Moener	183	Muhammad Zaki Muttakin	203	Atika Yuni
104	Shulhatul Laiya	124	Andik Efrandiyono Eliyanto	144	Maulidia Rintan Adisa	164	Amelia Zulfa Octavia	184	Nadia Nur Faizah	204	Balhaki Amrurrohman
105	Siti Maisyaroh	125	Annisa Cholifah	145	Tukimen	165	Andhika Ardiansyah Lamsu	185	Nadida Syuhailia Yahya	205	Eva Damayanti

106	Siti Nur Rahmatus Shifa	126	Anzalina Rahmah	146	M. Faikhlul Islakh	166	Anisa Febrani	186	Nur Alisa Wrandani	206	Eva Oktafanty
107	Sochrav Ibrahimovic	127	Aris Sukiman	147	Muhammad Ainur Ridho	167	Bagus Adhimu Aji	187	Nur Fairus Slimy	207	Faiqotul Himmah
108	Subkhan Ali Ridho'i	128	Darul Huddi	148	Naveila Al Azizah	168	Cecelia Tsania Fanany	188	Nuril Khoirunnisa	208	Fathatun Najhah
109	Syafa Tasya Andini	129	Desy Rimadhani	149	Nihayatus Shofiyah	169	Fara Oktavia	189	Nurul Aini	209	Imroatu Sholkah
110	Syamsiyah	130	Devi Trisna Kharotul Baroroh	150	Fadhilatush Shofiyah	170	Farhan Ardiansyah Alwi	190	Nurvita Cindy Dwi Pratiwi	210	Lailatul Fatimah
111	Syifa Amelia	131	Dewi Inas Rozani	151	Putri Patrisia	171	Fika Sayyidatun Nafisah	191	Putri Agustin	211	Lala Amelia Darmawan
112	Tio Irawan	132	Dewi Murtasima	152	Rena Ifatinnuha	172	Hana Dewi Arsitra	192	Riski Akbar Sarbiandle	212	Mayla Faiza
113	Tsafira Salsabila Hidayah Nur Rachmad	133	Difal Agung Nugroho	153	Santo	173	Helma Chika Oktaviani	193	Safa atun Ni'mah	213	Mazia Khilwa Imani
114	Ummil Khaifah	134	Faizal Akbar	154	Shahana Laili Nurroniyah	174	Hideyatullah	194	Salsabila Athira Zahra	214	Moh. Lukman Hakim
115	Usela Fachma	135	Fianty Muzdnalifah Peapa	155	Tiara Isky Cahyanti	175	Hifar Rahmadinah	195	Syfaa Aqilia Hafidz	215	M Tria Nurkhozin

116	Velary Rizqiyana	136	Hamzah Mubarak	156	Wardatul Fitriyah	176	Uzumaki	196	Tamalaka Rusda Diana	216	Novita Sari
117	Venna Angelita	137	Hanifah Annisa Mubtasih	157	Wardatul I'nyah	177	Mirayanti	197	Tio Surya	217	Nur Afikin
118	Wahyu Agustin	138	Indah Puji Lestari	158	Yusikhatin	178	Anwar	198	Yessi Erlana Meliya Ningrum	218	Rizka Fauziah
119	Yugos Ahmads Leonardo Bagusantoro	139	Isfi Hanifatul Ulya	159	Zahrotul	179	Mohammad Ikda Faiz Sya'bara	199	Yusnia Anggrenena	219	Rosalinda
120	Ahmad Afandi	140	Lilis Nurhalmah	160	Abdul Aziz	180	Muhammad Zen	200	Adi Rennie Happy	220	Saishabla Paramadina
121	Alesia Zahra Alvina	141	Lutfiana Diah Pratiwi	161	Abdullah	181	M. Fitranor	201	Ahmad Rikih	221	Siska Yullana
122	Alfina Nur Zahro	142	Lutfi Handayani	162	Aff Syukron Abdillah	182	Misbahul Munir	202	Annidha Fahrur Nisa'	222	Siti Khasanatul Annalia
223	Tristiyowati Handayani	231	Evitra Rifanti	239	Imelda Dea Parmana	247	Nailul Hana	255	Risma Apryani		
224	Yanva Efendi	232	Filiah Mufti	240	Khoirur Reza	248	Namita Afralita Azahra	256	Saifuddin Zuhri		
225	Aidatun Nabila	233	Finka Indah	241	Lelyra Faigotus Sevina	249	Niken Puspita Sari	257	Silve Oentoro		

226	Alsa Feby Firdausi	234	Hanung Mirza Salsabila	242	Lili	250	Nila Adelia	258	Sulfani Anumidah
227	Anisatur Zakiyah	235	Hilda Fatia Syahid	243	Luluk	251	Oki Reza Putra	259	Syifqoh Shafina
228	Anis Nur Hamsiyah	236	Ida Nur Azizah	244	M. Farhan Fery	252	Ratna Farhatul Rohmani A	260	Titan Ajeng Wahyuningsyas
229	Beiq Raskada Zanuba	237	Ifa Soraya Salsabila	245	Mohammad Herdiansyah	253	Rifatunnada	261	Ulili Amri
230	Eka Damayanti	238	Ihsanul Mukminin	246	Muhammad Iqbal Hasan	254	Riro Iraga Artama	262	Windi Aulia Syafira
						263	Fian Nizar		

Lampiran 4

Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	sumk
x1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .405** 263	.320** .000 263	.418** .000 263	.167** .007 263	.247** .000 263	.019 .515 263	.296** .000 263	.350** .000 263	.193** .002 263	.363** .000 263	.063 .306 263	.037 .553 263	.133** .031 263	.221** .000 263	.108 .080 263	.026 .680 263	.501** .000 263
x2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.405** .000 263	1 .253** 263	.280** .000 263	.254** .000 263	.286** .000 263	.089 .149 263	.306** .000 263	.295** .000 263	.207** .000 263	.237** .000 263	.107 .452 263	.047 .452 263	.239** .000 263	.297** .001 263	.200** .001 263	.050 .423 263	.531** .000 263
x3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.320** .000 263	.253** .000 263	1 .000 263	.253** .000 263	.332** .000 263	.043 .485 263	.060 .333 263	.195** .002 263	.094** .128 263	.181** .003 263	.084 .172 263	.039 .526 263	.133** .032 263	.135** .029 263	-.012 .880 263	.028 .650 263	.419** .000 263
x4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.418** .000 263	.280** .000 263	.253** .000 263	1 .000 263	.215** .000 263	.213** .001 263	.335** .000 263	.368** .000 263	.146** .018 263	.289** .000 263	.162** .003 263	-.022 .728 263	.144** .019 263	.300** .000 263	.089 .150 263	.091 .141 263	.544** .000 263
x5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.167** .007 263	.254** .000 263	.332** .000 263	.336** .000 263	1 .000 263	.123 .046 263	.066 .290 263	.165** .007 263	.146** .018 263	.123** .047 263	-.019 .763 263	.127** .040 263	.238** .000 263	.306** .000 263	.162** .008 263	.094 .128 263	.515** .000 263
x6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.247** .000 263	.286** .000 263	.214** .000 263	.215** .000 263	.358** .000 263	1 .359 263	.337** .000 263	.322** .000 263	.132** .032 263	.225** .000 263	.031 .622 263	.070 .256 263	.240** .000 263	.308** .000 263	.220** .000 263	.087 .158 263	.563** .000 263
x7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.039 .525 263	.089 .149 263	.043 .485 263	.213** .001 263	.123** .046 263	1 .000 263	.219** .000 263	.240** .000 263	.141** .022 263	.048 .498 263	-.042 .404 263	.165** .007 263	.102** .100 263	.151** .014 263	.101 .103 263	-.115 .062 263	.306** .000 263
x8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.298** .000 263	.306** .000 263	.060 .333 263	.335** .000 263	.337** .000 263	.215** .000 263	1 .512 263	.245** .000 263	.363** .000 263	.124** .004 263	.203** .001 263	.414** .000 263	.275** .000 263	.267** .000 263	-.005 .936 263	.611** .000 263	
x9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.350** .000 263	.295** .000 263	.195** .002 263	.369** .000 263	.332** .000 263	.240** .000 263	1 .512 263	.139** .036 263	.376** .000 263	.153** .013 263	.127** .039 263	.280** .000 263	.386** .000 263	.202** .001 263	.148** .016 263	.636** .000 263	
x10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.193** .002 263	.207** .001 263	.084 .128 263	.146** .018 263	.132** .032 263	.141** .032 263	.245** .000 263	.128** .036 263	1 .381** 263	-.029 .639 263	.101 .103 263	.181** .003 263	.180** .003 263	.222** .000 263	.012 .842 263	.422** .000 263	

x11	Pearson Correlation	.353 ^{**}	.237 ^{**}	.181 ^{**}	.289 ^{**}	.123 ^{**}	.225 ^{**}	.046 ^{**}	.393 ^{**}	.378 ^{**}	.381 ^{**}	1	.153 ^{**}	.144 ^{**}	.371 ^{**}	.304 ^{**}	.173 ^{**}	.113 ^{**}	.578 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.047	.000	.438	.000	.000	.000	.000	.013	.019	.000	.000	.005	.087	.000
N		263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
x12	Pearson Correlation	.063	.107	.084	.182 ^{**}	-.019	.031	-.042	.124 ^{**}	.153 ^{**}	-.029	.153 ^{**}	1	.001	.242 ^{**}	.178 ^{**}	.192 ^{**}	.115	.296 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.306	.094	.172	.003	.793	.672	.494	.494	.044	.013	.639	.013	.999	.000	.004	.002	.062	.000
N		263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
x13	Pearson Correlation	.037	.047	.039	-.022	.127	.070	.165 ^{**}	.203 ^{**}	.127 ^{**}	.101	.144 ^{**}	.001	1	.164 ^{**}	.134 ^{**}	.274 ^{**}	-.020	.328 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.553	.452	.526	.728	.040	.256	.007	.001	.039	.103	.019	.989	.008	.008	.029	.000	.749	.000
N		263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
x14	Pearson Correlation	.133 ^{**}	.239 ^{**}	.133 ^{**}	.144 ^{**}	.238 ^{**}	.240 ^{**}	.102	.414 ^{**}	.280 ^{**}	.181 ^{**}	.371 ^{**}	.242 ^{**}	.164 ^{**}	1	.406 ^{**}	.343 ^{**}	.081	.578 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.032	.019	.000	.000	.100	.000	.000	.003	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.321	.000
N		263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
x15	Pearson Correlation	.221 ^{**}	.297 ^{**}	.135 ^{**}	.300 ^{**}	.306 ^{**}	.308 ^{**}	.151 ^{**}	.275 ^{**}	.388 ^{**}	.180 ^{**}	.304 ^{**}	.178 ^{**}	.134 ^{**}	.406 ^{**}	1	.388 ^{**}	.195 ^{**}	.629 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.029	.000	.000	.000	.014	.000	.000	.003	.000	.004	.029	.000	.000	.002	.002	.000
N		263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
x16	Pearson Correlation	.108	.200 ^{**}	-.012	.089	.162 ^{**}	.220 ^{**}	.101	.267 ^{**}	.202 ^{**}	.222 ^{**}	.173 ^{**}	.192 ^{**}	.274 ^{**}	.343 ^{**}	.368 ^{**}	1	.024	.484 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.080	.001	.850	.150	.008	.000	.103	.000	.001	.000	.005	.002	.000	.000	.000	.000	.703	.000
N		263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
x17	Pearson Correlation	.026	.050	.028	.091	.094	.087	-.115	-.005	.148 ^{**}	.012	.113	.115	-.020	.081	.195 ^{**}	.024	1	.248 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.880	.423	.650	.141	.128	.198	.062	.936	.016	.842	.067	.062	.749	.321	.002	.703	.000	.000
N		263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
sum(x)	Pearson Correlation	.501 ^{**}	.531 ^{**}	.419 ^{**}	.544 ^{**}	.515 ^{**}	.563 ^{**}	.306 ^{**}	.611 ^{**}	.626 ^{**}	.422 ^{**}	.578 ^{**}	.296 ^{**}	.328 ^{**}	.578 ^{**}	.629 ^{**}	.484 ^{**}	.248 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263

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

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

Lampiran 5

Variabel Minat Kunjung

	Correlations															
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	sumy
Y1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .207 263	.124 .044 263	.117 .058 263	.256 .000 263	.315 .000 263	.307 .000 263	.086 .163 263	.184 .001 263	.149 .015 263	.311 .000 263	.221 .000 263	.023 .714 263	.233 .000 263	.287 .000 263	.497 .000 263
Y2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .207 263	1 .163 263	.168 .006 263	.302 .000 263	.385 .000 263	.380 .000 263	.196 .001 263	.179 .004 263	.258 .000 263	.130 .038 263	.288 .000 263	.118 .056 263	.237 .000 263	.138 .025 263	.548 .000 263
Y3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.124 .044 263	.163 .008 263	1 .008 263	.163 .008 263	.371 .000 263	.207 .001 263	.146 .018 263	.215 .000 263	.066 .087 263	.106 .000 263	.262 .000 263	.136 .027 263	.145 .018 263	.075 .226 263	.431 .000 263
Y4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.117 .058 263	.168 .006 263	.163 .008 263	1 .000 263	.220 .000 263	.279 .000 263	.141 .022 263	.046 .455 263	.165 .007 263	.182 .003 263	.228 .000 263	.007 .914 263	.083 .133 263	.001 .983 263	.417 .000 263
Y5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.256 .000 263	.302 .000 263	.371 .000 263	.220 .000 263	1 .000 263	.525 .000 263	.074 .229 263	.188 .002 263	.268 .000 263	.289 .000 263	.261 .000 263	.198 .001 263	.158 .010 263	.222 .000 263	.586 .000 263
Y6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.315 .000 263	.365 .000 263	.207 .001 263	.279 .000 263	.525 .000 263	1 .000 263	.508 .003 263	.180 .000 263	.355 .000 263	.422 .000 263	.361 .000 263	.117 .059 263	.261 .000 263	.268 .000 263	.884 .000 263
Y7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.307 .000 263	.380 .000 263	.146 .018 263	.228 .000 263	.386 .000 263	.508 .000 263	1 .002 263	.190 .000 263	.421 .000 263	.290 .000 263	.349 .000 263	.089 .265 263	.348 .000 263	.107 .083 263	.627 .000 263
Y8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.086 .163 263	.198 .001 263	.215 .000 263	.141 .022 263	.180 .003 263	.190 .000 263	1 .194 263	.080 .194 263	.230 .000 263	.180 .003 263	.087 .160 263	.061 .323 263	.230 .000 263	.109 .079 263	.396 .000 263
Y9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.184 .003 263	.179 .004 263	.066 .283 263	.046 .455 263	.188 .002 263	.235 .000 263	.214 .000 263	1 .194 263	.224 .000 263	.236 .000 263	.188 .002 263	.137 .026 263	.170 .006 263	.126 .041 263	.410 .000 263

y10	Pearson Correlation	.149	.258	.106	.165	.288	.355	.421	.230	.224	1	.355	.429	.129	.295	.226	.599
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.087	.007	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.037	.000	.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
y11	Pearson Correlation	.311	.130	.262	.192	.298	.422	.290	.180	.236	.355	1	.443	.158	.360	.236	.619
	Sig. (2-tailed)	.000	.036	.000	.003	.000	.000	.000	.003	.000	.000		.000	.010	.000	.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
y12	Pearson Correlation	.221	.288	.135	.226	.261	.361	.349	.087	.188	.429	.443	1	.143	.372	.188	.617
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.029	.000	.000	.000	.000	.160	.002	.000	.000		.020	.000	.002	.000
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
y13	Pearson Correlation	.023	.118	.136	.007	.198	.117	.069	.061	.137	.129	.158	.143	1	.113	.026	.319
	Sig. (2-tailed)	.714	.056	.027	.914	.001	.059	.265	.323	.026	.037	.010	.020		.088	.675	.000
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
y14	Pearson Correlation	.233	.237	.145	.093	.158	.261	.348	.230	.170	.295	.350	.372	.113	1	.188	.554
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.018	.133	.010	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.088		.002	.000
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
y15	Pearson Correlation	.287	.138	.075	.001	.222	.268	.107	.109	.126	.226	.236	.188	.026	.188	1	.421
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.226	.983	.000	.000	.083	.079	.041	.000	.000	.002	.675	.002		.000
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
sumY	Pearson Correlation	.497	.548	.431	.417	.588	.684	.627	.396	.410	.599	.619	.617	.319	.554	.421	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263

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

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

Lampiran 7

Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel Minat Kunjung

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	17

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	15

Lampiran 8

Surat Penunjukn Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan, Telp/Fax (024) 7601295/7615387 Semarang 50185

Nomor : B-4728/Un.10.3/I3/PP.009/10/2019

Semarang, 27 Mei 2019

Lampiran : -

Hal : **Penunjukkan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth.

1. **Dr. Fahrurrozi, M.Ag.**
2. **Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag.**

Di Semarang

Assalamu'alaikum wb.wb.

Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul Penelitian di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyetujui judul Skripsi Mahasiswa :

Nama : Ahmad Faiq

NIM : 1503036111

Judul : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara"**

Dan menunjuk :

1. Pembimbing I : Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
2. Pembimbing II : Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag.

Demikian penunjukkan pembimbing Skripsi ini disampaikan, dan atas kerja samanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

a.n. Dekan,



Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 9

Surat ijin melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Prof. Hamka Km 2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387
www.walisongo.ac.id

Nomor: B -6327/Un.10.3/D.1/TL.00./09/2019

11 Oktober 2019

Lamp : -

Hal : Mohon Izin Riset

a.n. : Ahmad Faiq

NIM : 1503036111

Yth.

Kepala Perpustakaan UNISNU
di Jepara

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas nama mahasiswa :

Nama : Ahmad Faiq

NIM : 1503036111

Alamat : Ds. Sinanggal Kec. Mlonggo Kab. jepara

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pembimbing :

1. Dr. Fahrurrozi, M.Ag.

2. Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan di berikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi sebagaimana tersebut diatas, mulai tanggal 16 – 25 Oktober 2019.

Demikian atas perhatian dan terkaubnya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alikum Wr.Wb.



Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

Lampiran 10

Surat telah melaksanakan Penelitian



UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA JEPARA
Jl. Taman Siswa (Pekeng) Tahunan Jepara 59427
Website : www.perpus.unisnu.ac.id Email : library@unisnu.ac.id

Nomor : 155/Perpustakaan.UNISNU/XII/2019
Perihal : Keterangan Riset

Kepada Yth.

Ahmad Faiq

di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama surat ini kami menerangkan sebagai berikut:

Nama : Ahmad Faiq

NIM : 1503036111


Alamat : Ds. Sinanggul Kec. Mlonggo Kab. Jepara

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap
Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Universitas
Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Keterangan : Telah melaksanakan riset mulai tanggal 16 – 25 Oktober
2019 di UPT Perpustakaan UNISNU Jepara.

Demikian surat keterangan tersebut dapat digunakan sebagaimana
mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jepara, 6 Desember 2019
Kepala UPT Perpustakaan

H. Suyanto, S.Pd, M.M.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Identitas Diri

Nama : Ahmad Faiq
TTL : Jepara, 10 November 1996
Alamat : Ds. Sinanggul RT 3 RW 1
Kec. Mlonggo Kab. Jepara
No. Telp. : 081392138583
E-mail : faiq8896@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

TK Tarbiyatul Athfal
SDN 4 Sinanggul
MTsN 1 JEPARA
MAN 2 KUDUS
UIN WALISONGO SEMARANG

Motto :

“BERUSAHA KERAS DAN BAIK KEPADA SEMUA,
MAKA SESUATU YANG BESAR AKAN TERJADI”

Semarang, 11 Desember 2019

Ahmad Faiq
NIM. 1503036111