

BAB II
TINGKAT KEPUASAN SISWA DENGAN FREKUENSI KEHADIRAN
SISWA DI PERPUSTAKAAN SD ISLAM HIDAYATULLAH

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Siswa

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan pelanggan. Konsep kepuasan pelanggan juga tidak mudah dirumuskan, karena konsep kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan merupakan cukup rumit. Pelayanan di lembaga pendidikan mayoritas berkaitan dengan jasa. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan hati seseorang, karena kepuasan seseorang atas pelayanan yang diberikan tentu tidak mudah diukur. Apalagi jika pelayanan yang diberikan tidak berkaitan dengan benda (produk). Oleh karena itu kepuasan pelanggan sangat terkait dengan kualitas lembaga. Sebelum dipaparkan lebih jauh apa kepuasan pelanggan itu?

Adapun definisi tentang kepuasan pelanggan menurut para ahli, diantaranya merumuskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk (setelah memakai atau mengkonsumsinya).⁴ Ada juga yang mengatakan, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.⁵ Ada juga yang mendefinisikan kepuasan pelanggan dengan cara menganalogikan sekolah sebagai perusahaan, subjek sekolah (pelayanan) sebagai pekerjaan (*a job*) yang harus dilakukan oleh siswa dan guru sebagai pengatur atau pengelola. Apabila pekerjaan yang dilakukannya dapat memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh siswa maka ia akan merasa puas. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh guru karena adanya

⁴Ikhrom, *Penerapan Total Quality Service (TQS) Sebagai Upaya Penjaminan Kualitas dan Kepuasan Stekholder Lembaga Pendidikan Islam (Study Kasus di Sekolah Dasar Nasima di Kota Semarang)*, (Semarang: FITK IAIN Walisongo, 2011), hlm. 45-46.

⁵J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 233.

kesesuaian antara apa yang diharapkan dan apa yang dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya.⁶

Sedangkan menurut Peter, teori kepuasan berkaitan dengan teori motivasi. Dengan demikian teori kepuasan berhubungan dengan teori kebutuhan atau yang paling dikenal adalah teori Herzberg. Herzberg adalah bahwa kepuasan pekerjaan selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan dan ketidakpuasan selalu disebabkan oleh hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek-aspek di sekitar yang berhubungan dengan pekerjaan.⁷

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan pelanggan. Terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain:

- a) Oliver, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Ini artinya apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.⁸
- b) Keller mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.⁹
- c) Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.¹⁰

Demikian juga dengan Kotler yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah “*the level of a person’s felt state resulting from comparing a product’s perceived performance in relation to the person’s expectations*”.¹¹

Dengan mencermati berbagai pendapat di atas maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sebagai suatu kondisi terpenuhinya

⁶ Popi Sopiati, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 33.

⁷Popi Sopiati, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm. 34-35.

⁸Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 14

⁹Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm.117

¹⁰Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), hlm. 56-57.

¹¹ Philip Kotler, *Marketing Management*, (U.S.A: Prentice Hall International, 1994), 40.

kebutuhan pelanggan dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan kepada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang.¹²

Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya. Berdasarkan teori, seseorang akan terpenuhi kepuasan jika perbandingan tersebut cukup adil. Adanya ketidakseimbangan perbandingan khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Perbandingan yang tidak seimbang dapat juga menimbulkan kepuasan bagi seseorang apabila dinilai menguntungkan mereka, akan tetapi tidak demikian halnya bagi orang-orang moralitas atau idealis.

b. Pengertian Siswa

Siswa dalam konteks pelayanan disebut juga dengan pelanggan. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada performansi lembaga.¹³ Pelanggan (*Customer*) berbeda dengan konsumen (*Consumer*), seorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha.

Kebiasaan tersebut dapat dibangun melalui pembelian berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu, apabila dalam jangka waktu tertentu tidak melakukan pembelian ulang maka orang tersebut tidak dapat dikatakan sebagai pelanggan tetapi sebagai seorang pembeli atau konsumen.¹⁴

Selanjutnya Griffin berpendapat bahwa seseorang pelanggan dikatakan setia atau loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu. Upaya memberikan kepuasan pelanggan dilakukan untuk mempengaruhi sikap

¹² Muis Fauzi Rambe, "Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Total Quality Management", (Vol. I, No. 01, Oktober/2001), hlm. 15.

¹³ Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hlm. 33.

¹⁴ Trisno Musanto, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya", (Vol. VI, No. 02, September/2004), hlm. 128.

pelanggan, sedangkan konsep loyalitas pelanggan lebih berkaitan dengan perilaku pelanggan daripada sikap dari pelanggan.¹⁵

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut.¹⁶

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa, maka di dalam pendidikan pun ada yang namanya pelanggan. Pelanggan dalam pendidikan dapat dipahami dari gambar berikut ini:

Tabel 2.1
Bagan Pelanggan Pendidikan.¹⁷

Pendidikan	= Jasa
Pelajar	= Pelanggan / klien eksternal utama
Orang tua/ KEPDA/sponsor	= pelanggan eksternal kedua
Pemerintah/ masyarakat	= pelanggan eksternal ketiga
Guru/ staf	= pelanggan internal

Beberapa pengertian kepuasan pelanggan diatas mencerminkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi target utama dari hampir seluruh kinerja suatu organisasi atau lembaga pendidikan. Bahkan menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja keseluruhan system dalam organisasi jenis apapun. Dari pernyataan diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara biaya yang dikeluarkan dengan suatu produk atau jasa yang didapatkan.

Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh bagaimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Karena pelanggan adalah

¹⁵Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 37.

¹⁶M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 48.

¹⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jakarta: Ircisido, 2007) hlm. 67-

orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi.
2. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
3. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan perbaikan terus-menerus.¹⁸

Kepuasan pelanggan menjadi kosa kata wajib bagi setiap organisasi. Mengapa demikian? Karena kepuasan pelanggan berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, diantaranya adalah:

1. Kepuasan pelanggan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, prinsip (pertahankan pelanggan lama, sambil gaet pelanggan baru).
3. Kepuasan pelanggan melahirkan pelanggan referensi, para pelanggan akibat *getok tular*. Prinsip (kepuasan satu akan mendatangkan kepuasan selanjutnya).¹⁹

Jika siswa dapat diartikan sebagai konsumen, berarti kepuasan siswa merupakan tingkat perasaan yang dimiliki atau dirasakannya, setelah dia merasakan pelayanan perpustakaan yang sudah terjadi.

Kemudian membandingkannya dengan gambaran atau harapan yang dimilikinya selama ini. Tingkat kepuasan akan terlihat, apabila fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika tingkat kepuasan siswa tinggi, tentunya bisa digambarkan mahasiswa akan lebih aktif mengunjungi perpustakaan, aktif bierinteraksi (*two way traffic system*), bahkan akan lebih bersemangat saat berada di perpustakaan. Akan tetapi, jika tingkat kepuasan rendah, siswa akan merasa kurang nyaman didalam perpustakaan. Kemudian hanya terjadi satu intreraksi (*one way system*) dan akhirnya akan jarang ke perpustakaan.²⁰

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

¹⁸Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 168.

¹⁹Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 169.

²⁰ Philip Kotler, *Marketing Management*, hlm. 41.

c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan bukanlah hal yang mudah. Bahkan Muide dan Cottam menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai lembaga yang memasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.²¹
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang mereka dapatkan kepada teman-teman mereka.²²

Upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.

Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:

a) Strategi *superior customer service*

Yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan lembaga lain. Dalam hal ini perpustakaan harus memberikan pelayanan yang lebih baik dari pada pelayanan perpustakaan yang ada disekitarnya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, lembaga dapat mengembangkan *augmented service* terhadap core servise-nya, misalnya dengan merancang garansi tertentu dengan memberikan pelayanan transaksi yang baik. Pelayanan prima transaksi ini harus pula menyediakan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan. Meskipun hanya membiarkan konsumen melepaskan emosinya, itu sudah cukup baik, minimal persepsi

²¹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, hlm. 37

²² M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, hlm. 57.

terhadap kepuasan dan kewajiban akan mengingat jika lembaga mengakui kesalahannya dan menyampaikan permohonan maaf, serta memberikan semacam ganti rugi yang berharga bagi konsumen.

b) Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*

Strategi ini berkomitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu jasa dan kinerja lembaga. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

Garansi atau jaminan mutlak dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan, sehingga memaksa lembaga untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk meminimalisir rasa kecewa para pelanggan atas segala sesuatu yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan.

Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya adalah:

- a. Realistis dan dinyatakan secara spesifik.
 - b. Sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami.
 - c. Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan.
 - d. Berfokus pada kebutuhan pelanggan.
 - e. Memberikan standar kinerja yang jelas.
- c) Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, manfaat lainnya antara lain:

- a. Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa.
- b. Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif.
- c. Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya pada saat ini.
- d. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.
- e. Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi dan ditindaklanjuti agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi pelanggan adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu para karyawan/pegawai perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu.²³

d. Teknik Mengukur Kepuasan Siswa

Berkaitan dengan kepuasan siswa tersebut, pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan siswa juga menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap lembaga pendidikan untuk terus diperhatikan. Hasil pemantauan itu dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Kotler ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya :

1) Menangkap Keluhan dan Saran

Perusahaan yang berpusat pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, customer hot lines, dan sebagainya. Informasi-informasi ini dapat membeikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah- masalah yang timbul.²⁴

2) *Ghost Shopping*

Untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya

²³ Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, hlm. 134-141.

²⁴ Muis Fauzi Rambe, "Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Total Quality Management", hlm. 15-16.

mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

3) *Lost customer Analysis*

Alasan para pelanggan yang telah hijrah ke produsen lain perlu dikumpulkan. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi kelemahan yang mengabaikan terjadinya perpindahan pelanggan tersebut. Untuk itu pihak produsen sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.²⁵

4) Survei Kepuasan pelanggan

Penelitian atau survei tentang kepuasan pelanggan perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pelanggan terhadap produk atau jasa yang kita jual. Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Metode yang digunakan untuk penelitian kepuasan pelanggan tersebut dapat menggunakan beberapa cara seperti :

- a) Pengukuran secara langsung dengan pertanyaan-pertanyaan yang didalamnya telah disediakan opsi jawaban misalnya dengan menggunakan skala Likert seperti sangat memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan dan tidak memuaskan.
- b) Memberi kesempatan pelanggan responden untuk mengajukan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived satisfaction*).
- c) Meminta responden untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka temui dengan penawaran dari perusahaan dan untuk menuliskan saran-saran perbaikan yang mereka anggap penting. Memberi kesempatan kepada responden untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa

²⁵Philip Kotler, *Marketing Management*, hlm. 43.

baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance /performance ratings*).²⁶

e. Indikator kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan/siswa dan keberhasilan mencapai tujuan merupakan efektivitas dari pelayanan yang disajikan. Penilaian terhadap kepuasan pelanggan meliputi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, presentase jenis bahan pustaka terhadap kelompok pemakai, dan rasio antara koleksi yang digunakan dengan bahan yang diminta. Selain itu, perlu juga dipertimbangkan tempo pelayanan yang merupakan suatu wujud pelayanan perpustakaan yang bersifat kualitatif dan memiliki tingkat objektifitas yang tinggi. Penilaian terhadap tempo meliputi kecepatan pelayanan, rasio antara pelayanan yang diberikan dengan waktu rata-rata untuk semua pelayanan, dan rasio antara koleksi dengan tempo pelayanan.²⁷

Berikut ini pendapat mengenai butir-butir indikator kinerja perpustakaan secara umum yang dapat diaplikasikan di perpustakaan sekolah:

1) Pengadaan dan pengembangan koleksi buku

Pengadaan Koleksi adalah proses menghimpun dan menyeleksi bahan pustaka yang akan dijadikan koleksi dan yang harus relevan dengan minat dan kebutuhan peminjam serta lengkap dan aktual.²⁸ Dalam pengadaan koleksi perlu diperhatikan beberapa hal, yaitu:

- a) Memilih buku disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat yang dilayani serta disesuaikan dengan tujuan dan fungsi perpustakaan.²⁹
- b) Buku-buku yang dipilih disediakan untuk semua pemakai, tanpa memandang golongan, agama, aliran politik, serta keadaan dan fungsi perpustakaan.
- c) Pemilihan buku ditujukan untuk kepentingan belajar mengajar, demi kemajuan pengetahuan dan kekayaan jiwa dalam arti positif, sehingga menjadi murid-murid yang berkualitas.

²⁶ Trisno Musanto, "*Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*", hlm. 127.

²⁷ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Jogyakarta: GAMA MEDIA, 2008), hlm. 316-318.

²⁸ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogyakarta: DIVA Press, 2013), hlm. 114.

²⁹ Yaya Suhendra, *Panduan Petugas Perpustakaan: cara mengelola perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta: Prenada, 2014), hlm. 77.

- d) Kualitas buku-buku yang dipilih harus memenuhi syarat yang telah ditentukan dalam hal subyek buku, reputasi pengarang, fisik buku, dan isi buku.³⁰

Pengembangan koleksi mencakup semua kegiatan untuk memperluas koleksi yang ada di perpustakaan, terutama untuk kegiatan yang berkaitan dengan pemilihan dan evaluasi bahan pustaka. Kegiatan ini seperti penyusunan kebijaksanaan, penetapan prosedur seleksi, pengadaan koleksi, serta evaluasi.

Dalam pengembangan koleksi perlu merujuk pada prinsip-prinsip pengembangan koleksi, yaitu:

a) Relevansi

Relevansi artinya aktivitas pemilihan dan pengadaan terkait dengan program pendidikan yang disesuaikan dengan kurikulum yang ada. Berorientasi pada pemakai, dengan demikian kepentingan pengguna menjadi acuan dalam pemilihan dan pengadaan bahan pustaka.

b) Kelengkapan

Koleksi perpustakaan diusahakan tidak hanya terdiri dari buku teks yang langsung dipakai untuk mata pelajaran yang diberikan, tetapi juga menyangkut bidang ilmu yang berkaitan erat dengan program yang ada dalam kurikulum. Semua komponen koleksi mendapatkan perhatian yang wajar sesuai dengan tingkat prioritas yang ditentukan.

c) Kemutakhiran

Selain memperhatikan masalah kelengkapan, kemutakhiran sumber informasi harus diupayakan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Kemutakhiran bahan pustaka dapat dilihat dari tahun terbit. Jika bahan pustaka diterbitkan pada tahun terakhir, maka dilihat dari kemutakhiran dapat dikatakan mutakhir.

d) Kerjasama

Unsur-unsur yang terkait dalam pembinaan koleksi harus ada kerjasama yang baik dan harmonis sehingga pelaksanaan kegiatan pembinaan koleksi berjalan dengan efektif dan efisien. Kerjasama ini melibatkan semua komponen yang terlibat dalam pembinaan koleksi

³⁰ M. T. Sumantri, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 29.

seperti kepala perpustakaan, petugas perpustakaan, guru, serta pihak yang mengadakan pembelian.³¹

2) Kecepatan pelayanan perpustakaan

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa karakteristik pelayanan perpustakaan sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan, artinya prosedur / tata cara pelayanan perpustakaan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan perpustakaan.
- c) Keamanan, artinya proses serta hasil pelayanan perpustakaan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
- d) Keterbukaan, artinya prosedur pelayanan perpustakaan serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.³²
- e) Efisien, artinya pelayanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
- f) Ekonomis, artinya pengenaan biaya pelayanan perpustakaan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat pengguna perpustakaan untuk membayar.
- g) Keadilan yang merata, artinya jangkauan pelayanan perpustakaan harus didistribusikan secara merata kepada masyarakat pengguna serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lainnya.

³¹ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm 45-50.

³² Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, hlm. 97.

- h) Ketepatan, artinya pelayanan perpustakaan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna.³³

3) Kenyamanan tempat perpustakaan

Kenyamanan tempat perpustakaan yang dimaksud adalah tata ruang atau gedung perpustakaan. Sebelum membahas kenyamanan tempat perpustakaan membahas tentang pembinaan gedung atau ruangan perpustakaan adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk menyelenggarakan perpustakaan yang baik dan semakin berkembang ditinjau dari keamanan, ketraturan, ketertiban, kenyamanan, kemanfaatan, keefektifan dan keefisienan, baik bagi pengelola maupun masyarakat pemakai.³⁴

Ruangan perpustakaan yang memenuhi syarat bagi perpustakaan sekolah yaitu berukuran 8 x 7 m (ukuran kelas) dan tidak direncanakan oleh satu orang melainkan hasil kerja sama antara kepala sekolah dengan gurunya. Perpustakaan yang direncanakan secara baik akan berfungsi secara efisien, memudahkan pemakai sehingga menjadi tempat yang nyaman, menyenangkan, dan menarik sebagai tempat belajar.³⁵ Perpustakaan merupakan salah satu pusat kegiatan belajar mengajar, oleh karena itu setiap perpustakaan harus mempunyai sekurang-kurangnya 2 atau 3 ruangan, yaitu:

a) Ruang kerja (teknis)

Ruangan ini digunakan untuk melakukan beberapa kegiatan persiapan pelayanan, antara lain:

- 1) Pemilihan bahan pustaka
- 2) Administrasi pemesanan
- 3) Penerimaan bahan pustaka
- 4) Penyimpanan bahan pustaka yang belum diolah/ diproses
- 5) Pengolahan bahan pustaka
- 6) Perawatan bahan pustaka yang rusak
- 7) Penjilidan majalah
- 8) Kliping surat kabar.

Ruang kerja hendaknya berdekatan dengan ruang layanan/sirkulasi. Batas kedua ruangan tersebut sebaiknya tembus pandang, misalnya

³³ MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Apatur Negara.

³⁴ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat I*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 106.

³⁵ M. T. Sumantri, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, hlm. 9-11.

menggunakan kaca. Hal ini dimaksudkan agar petugas diruang kerja dapat juga melihat kegiatan diruang layanan.

b) Ruang layanan/sirkulasi

Ruang layanan/sirkulasi terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

- a) Ruang pendaftaran anggota perpustakaan
- b) Ruang layanan sirkulasi
- c) Ruang koleksi
- d) Ruang baca
- e) Ruang pertemuan
- f) Ruang referensi
- g) Ruang penitipan tas
- h) Ruang lain bila diperlukan.

c) Ruang kepala/tata usaha

Ruang kepala/tata usaha terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

- a) Ruang kepala/ pemimpin
- b) Ruang tata usaha, yang terdiri dari urusan kepegawaian, urusan perlengkapan, urusan administrasi, urusan keuangan, dan urusan rumah tangga.

Perpustakaan yang diorganisasikan dengan baik tidak hanya menyangkut tata kerja serta pengaturan tugas dan tanggung jawab setiap bagian perpustakaan, tetapi menyangkut pengaturan ruangan dan bagian yang berada di dalam perpustakaan sesuai dengan fungsinya masing-masing.³⁶

4) Keramahan pegawai perpustakaan

Dalam salah satu studi mengenai kualitas pelayanan keramahan pegawai perpustakaan sangatlah diperhatikan, karena untuk menarik pengunjung agar sering datang perpustakaan, kemudian terdapat kriteria pelayanan perpustakaan, sebagai berikut:

- 1) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan (konsumen) menunggu merupakan contoh persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 2) Jaminan dan kepastian/ keyakinan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

³⁶ M. T. Sumantri, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, hlm. 9-11.

menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- 3) Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.³⁷

2. Kehadiran Siswa di Perpustakaan

a. Pengertian Kehadiran Siswa

Kehadiran siswa adalah kehadiran dan keikutsertaan siswa secara fisik dan mental terhadap aktivitas sekolah pada jam-jam efektif di sekolah.³⁸ Menurut Griffin teori kehadiran sosial (*Social Presence Theory*) ialah kedekatan seseorang dengan orang lain yang bergantung dari media apa yang digunakan untuk berinteraksi. Semakin tinggi kualitas interaksi yang didapat dari pemilihan media, maka semakin baik juga kedekatan interpersonalnya. Konsep yang penting disini adalah kehadiran diartikan sebagai pernyataan psikologi yang virtual berperan layaknya objek aktual.³⁹ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kehadiran siswa adalah kedekatan siswa terhadap media yang digunakan, karena semakin tinggi kualitas kehadirannya, maka semakin puas terhadap media yang digunakan.

Salah satu teori kehadiran siswa yang dapat menunjang adalah teori motivasi. Secara garis besar teori motivasi dapat dibagi dua kelompok, yaitu: teori proses dan teori hasil. Teori proses menjelaskan mengenai bagaimana proses motivasi terjadi, sementara teori hasil mengabaikan proses terjadinya motivasi dan lebih menjelaskan mengenai apa yang memotivasi. Dengan

³⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 238.

³⁸ Ahmad Sudrajat, "Ketidakhadiran siswa di Sekolah", <http://ahmadsudrajat.wordpress.com>, diakses 22 maret 2014.

³⁹ Anne Maryani, Ferry Darmawan, *Pola Penggunaan Sistem Komunikasi "Synchronous" dan "Asynchronous" di Internet di Kalangan Pengusaha Kecil-Menengah*, (Vol 03, No. 01, 2012), hlm. 246.

penjelasan diatas teori proses dianggap akan lebih mampu menjelaskan siswa dalam menghadiri perpustakaan.⁴⁰

Ada juga teori yang dikemukakan oleh Victor Vroom kemudian disempurnakan oleh Lawler dan Porter yaitu teori pengharapan.

Kehadiran siswa juga disebut dengan pengguna perpustakaan, karena siswa datang ke perpustakaan. Pengguna perpustakaan juga bisa disebut dengan pemustaka. Menurut Wiji Suwarno pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).⁴¹

Kehadiran siswa diperpustakaan dibedakan menjadi dua, yaitu pengguna aktif dan tidak aktif. Pengguna aktif tidak hanya pinjam atau mengembalikan buku saja akan tetapi siswa membaca dan mencari sumber-sumber terbaru yang terdapat diperpustakaan. Sedangkan yang pengguna tidak aktif hanya mempunyai kartu perpustakaan akan tetapi jarak atau bahkan tidak pernah ke perpustakaan.⁴²

Intensitas kunjungan dapat diukur melalui daftar hadir pengunjung, dalam hal ini siswa. Setiap kali siswa berkunjung ke perpustakaan, mereka diwajibkan untuk mengisi daftar hadir. Daftar kunjungan ini dapat diukur dari tabel dan grafik kunjungan yang tersedia di perpustakaan. Kategori frekuensi kunjungan siswa ke perpustakaan sekolah berdasarkan tingkat keaktifan adalah sebagai berikut:

- 1) Sangat Sering: > 4x kehadiran siswa di perpustakaan sekolah dalam 1minggu.
- 2) Sering : 2-4x kehadiran siswa di perpustakaan sekolah dalam 1minggu.
- 3) Jarang: 1-2x kehadiran siswa di perpustakaan sekolah dalam 1minggu.⁴³

b. Perpustakaan

Sesuai dengan perkembangan pada zaman modern ini, perpustakaan perlu dipahami bukan sekedar sebagai lembaga yang mengelola buku dan terbitan lainnya, akan tetapi juga mengelola sumber informasi dengan

⁴⁰ Suhartini dan Romy Gustiansyah, *Analisis Motivasi Kehadiran Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indoneisa (Pendekatan Teori Pengharapan)*, (No. 09 Vol. 01 /Juni 2004), hlm. 108-109.

⁴¹Wiji Suwarno, *psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sogung Seto, 2009), hlm. 80.

⁴² Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 201.

⁴³ Yaya Suhendra, *Panduan Petugas Perpustakaan: cara mengelola perpustakaan Sekolah Dasar*, hlm. 189-192.

memanfaatkan teknologi informasi. Lasa Hs menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sistem informasi yang didalamnya terdapat aktifitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian, dan penyajian serta penyebaran informasi. Informasinya meliputi produk intelektual dan artistik manusia.⁴⁴ Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/ atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi para pemustaka.

Perpustakaan memiliki jenis-jenis tersendiri, yaitu: perpustakaan sekolah, perpustakaan daerah, perpustakaan wilayah, dan lain-lain. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu jenis perpustakaan sekolah yang diselenggarakan di lingkungan sekolah. Sama halnya dengan perpustakaan sekolah lainnya, perpustakaan sekolah dapat diartikan sebagai tempat terhimpunnya berbagai bahan pustaka, baik cetak maupun non cetak, seperti: buku, majalah, surat kabar, film, video, dan CD yang menunjang kegiatan pembelajaran di sekolah yang bersangkutan.⁴⁵

Dalam pengertian ini, perpustakaan dititikberatkan pada sistem, sumber daya manusia, koleksi, tempat, dan seperangkat sistem yang mengaturnya. Dalam Ensiklopedi Nasional Indonesia perpustakaan diartikan dengan kumpulan buku yang tersimpan di suatu tempat tertentu milik suatu instansi tertentu.⁴⁶

c. Fasilitas perpustakaan

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, atau sebuah gedung yang digunakan untuk penyimpanan buku atau terbitan lainnya yang disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca. Ruang atau gedung merupakan salah satu aspek penting dalam fasilitas perpustakaan, oleh karena itu gedung atau ruangan perlu ditata dengan baik sesuai dengan fungsinya.

Perpustakaan juga perlu menyediakan sarana atau alat bantu penelusuran seperti indeks, abstrak dan katalog. Disamping itu untuk kepentingan komunikasi perpustakaan dan juga akses pengguna ke

⁴⁴ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Jogyakarta: GAMA MEDIA, 2008), hlm. 48-49.

⁴⁵ Yaya Suhendra, *Panduan Petugas Perpustakaan: cara mengelola perpustakaan Sekolah Dasar*, hlm. 3.

⁴⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

perpustakaan, maka perlu disediakan fasilitas telepon, telex dan facsimile. Fasilitas lain yang perlu disediakan adalah toilet, tempat penitipan tas.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang berbasis komputer, maka perpustakaan perlu dilengkapi dengan komputer, mesin pencetak (*printer*), pemayar (*scanner*), dan surat elektronik (*e-mail*) dan internet. Dengan adanya fasilitas tersebut memungkinkan disediakan layanan penelusuran terpasang *online*, baik untuk kepentingan penelusuran di dalam perpustakaan maupun antar perpustakaan.⁴⁷

B. Kajian Pustaka

Berkaitan dengan tema skripsi yaitu kepuasan pelanggan/siswa telah penulis temukan karya-karya yang berkaitan dengan tema tersebut. Dari sini tentunya penulis gunakan sebagai sandaran teoritis dan sebagai komparasi dalam mengupas berbagai masalah dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Fatah Syukur dalam penelitian individunya yang berjudul *Sikap Mahasiswa terhadap Koleksi, Layanan, dan Fasilitas Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang dan Pengaruhnya terhadap Intensitas Pemanfaatan Perpustakaan* membahas tentang koleksi perpustakaan, pelayanan perpustakaan dan fasilitas perpustakaan. Bahwa koleksi perpustakaan berpengaruh dominan dibanding dengan layanan dan fasilitas perpustakaan.⁴⁸
2. Mohammad Solihin (053311223) Tahun 2011 dalam skripsinya yang berjudul *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*. Menyimpulkan Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.19 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting). Sedangkan untuk strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tahun ajaran 2010/2011 yaitu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar layanan perpustakaan iain walisongo Semarang.⁴⁹

⁴⁷Fatah Syukur, *Sikap Mahasiswa Terhadap Koleksi, Layanan dan Fasilitas Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang dan Pengaruh Terhadap Intensitas Pemanfaatan Perpustakaan*, (Semarang, IAIN Walisongo Semarang, 2012), hlm. 35-38.

⁴⁸ Fatah Syukur, “*Sikap Mahasiswa terhadap Koleksi, Layanan, dan Fasilitas Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang dan Pengaruhnya terhadap Intensitas Pemanfaatan Perpustakaan*”, penelitian individu (Semarang: IAIN Walisongo, 2012).

⁴⁹ Mohammad Solihin, “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*”, Skripsi (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo, 2011).

3. Muflihah (07140028) Tahun 2011 dalam skripsinya yang berjudul *Hubungan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kota Yogyakarta* Skripsi ini membahas tentang tingkat fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pemustaka. Selain menyebutkan fasilitas dan kepuasan, skripsi ini membahas hubungan antara fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan.⁵⁰ Hal ini berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan, selain membahas tentang kepuasan siswa (pemustaka), penelitian ini juga membahas terkait hubungan antara kepuasan siswa dengan kehadiran siswa.
4. Rois Sulaemah (073311027). Fakultas Tarbiyah, Jurusan Kependidikan Islam (KI) Tahun 2010 dengan skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Layanan Perpustakaan Dengan Sistem Otomasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang)*”, skripsi ini membahas tentang pelayanan perpustakaan dengan sistem otomasi, dan kepuasan mahasiswa.⁵¹ Hal ini berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan, selain membahas kepuasan siswa, penelitian ini juga membahas hubungan antara kepuasan dengan presentase kehadiran siswa.
5. Erni Dyah Susilowati (07140098) Tahun 2009 dalam skripsinya yang berjudul *Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi tersebut membahas tentang kinerja pustakawan dalam pelayanan, cara berkomunikasi dan etika pelayanan yang baik, serta pustakawan harus aktif dan cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna jasa perpustakaan. Selain membahas hal-hal tersebut, juga membahas tentang kepuasan pengguna perpustakaan.⁵² Hal ini berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan, selain membahas kepuasan siswa, penelitian ini juga membahas terkait hubungan kepuasan dengan kehadiran siswa di perpustakaan.

⁵⁰ Muflihah, “*Hubungan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kota Yogyakarta*”, skripsi (Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga, 2011).

⁵¹ Rois Sulaemah, “*Pengaruh Layanan Perpustakaan Dengan Sistem Otomasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang)*”, skripsi (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo, 2010).

⁵² Erni Dyah Susilowati, “*Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*”, skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga, 2009).

C. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna.⁵³ Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁵⁴ Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang hendak diuji kebenarannya.⁵⁵ Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

hipotesis dinyatakan dalam beberapa bentuk, yaitu Hipotesis nol merupakan hipotesis yang menyatakan hubungan atau pengaruh antara variabel sama dengan nol. Dengan kata lain tidak ada perbedaan, pengaruh, atau hubungan antara variabel.⁵⁶ Dan hipotesis alternatif merupakan hipotesis yang menyatakan adanya perbedaan, hubungan atau pengaruh antara variabel tidak sama dengan nol.⁵⁷

Adapun hipotesis yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah “*Makin Tinggi Tingkat Kepuasan Siswa Di Perpustakaan Makin Tinggi Pula Frekuensi Kehadiran Siswa Di Perpustakaan Tahun 2013/2014*”.

⁵³M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan publik serta Ilmu-ilmu sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 75.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 64.

⁵⁵Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2013), 120-122

⁵⁶ Suharsimi Arikunto, *Manajemen penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 47.

⁵⁷ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm. 124.