

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUSTAKAWAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
(Studi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan
Keguruan UIN Walisongo Semarang
Mahasiswa Angkatan 2013)**

SKRIPSI

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



Oleh:
Azizah
NIM: 133311003

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2017**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azizah
NIM : 133311003
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUSTAKAWAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA (Studi di Perpustakaan
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang
Mahasiswa Angkatan 2013)**

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

Semarang, 13 Juni 2017
Pembuat pernyataan,



Azizah
NIM: 133311003



KEMENTERIAN AGAMA R.I.
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (024)7601295 Fax. 7615387
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN
PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA (Studi di Perpustakaan Fakultas Ilmu
Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang
Mahasiswa Angkatan 2013)

Penulis : Azizah
NIM : 133311003
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, 5 Juli 2017

DEWAN PENGUJI

Ketua,

Dr. Fahrurrozi, M. Ag.
NIP: 197708162005011003

Penguji I,

Prof. Dr. H. Fatah Syukri, M. Ag.
NIP: 196812121994031003
Pembimbing I,

Prof. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd
NIP: 195202081976122001

Sekretaris,

Dr. Fatkhuroji, M.Pd.
NIP: 197704152007011032

Penguji II,

Drs. H. Abdul Wahid, M.Ag.
NIP: 19691114 1994031003
Pembimbing II

Dr. Fatkhuroji, M.Pd.
NIP: 197704152007011032



NOTA DINAS

Semarang, 13 Juni 2017

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 Layanan Pustakawan Terhadap
Kepuasan Pemustaka (Studi di Perpustakaan
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN
Walisongo Semarang Mahasiswa Angkatan 2013)

Penulis : Azizah
NIM : 133311003
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

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

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing I,



Prof. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd
NIP: 19520208 197612 2 001

NOTA DINAS

Semarang, 13 Juni 2017

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:

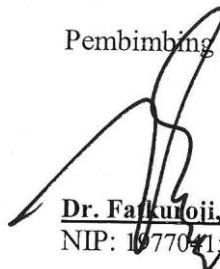
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap
Kepuasan Pemustaka (Studi di Perpustakaan
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN
Walisongo Semarang Mahasiswa Angkatan 2013)

Penulis : Azizah
NIM : 133311003
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

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

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing II,



Dr. Farkunloji, M.Pd.
NIP: 19770415 200701 1 032

ABSTRAK

AZIZAH, 2017, *Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang)*, Pembimbing I, Prof. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, Pembimbing II, Dr. Fatkuroji, M.Pd.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan

Persoalan layanan di perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yaitu pelayanan yang kurang efisien, petugas kurang ramah, dan rendahnya ketrampilan pustakawan dalam mengelola perpustakaan. Permasalahannya ialah: (1) seberapa besar pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka; (2) Adakah pengaruh yang signifikan antara pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif *expose facto*. teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan teknik korelasi *product moment* dan regresi sederhana.

Hasil penelitian: (1) Hubungan antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,699, sedangkan determinasinya sebesar 48,9%. Sementara persamaan regresi sederhananya $\hat{Y} = 3,97 + 0,305x$ dengan koefisien regresinya sebesar 0,305 dimana dapat dinyatakan bahwa kenaikan satu variabel X akan diikuti sebesar 0,305 variabel Y. (2) Terdapat signifikansi antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka ditunjukkan dengan hasil uji F_h sebesar 128,305 lebih besar dari F_{tabel} (3,91) pada taraf signifikansi 5% dan F_{tabel} (6,82) pada taraf signifikansi 1%.

Kesimpulan: suatu kualitas layanan dapat dilihat dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang terpenuhi. Dengan adanya kualitas tersebut akan menciptakan suatu kepuasan bagi pemustaka.

Saran: *pertama*, petugas perpustakaan diikutkan dalam pelatihan-pelatihan cara pengelolaan perpustakaan. *kedua*, petugas perpustakaan diharapkan lebih empati dalam memberikan layanan baik dari sisi keramahan, kesabaran, dan sikap adil kepada para pemustaka.

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”
(Q.S Al Insyiroh:6)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT yang telah mengangkat derajat umat manusia dengan ilmu dan amal, atas seluruh alam. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpah atas Nabi Muhammad SAW, pemimpin seluruh umat manusia, dan semoga pula tercurah atas keluarga dan para sahabatnya yang menjadi sumber ilmu dan hikmah.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Mahasiswa Angkatan 2013)” ini dapat diselesaikan dengan baik oleh peneliti. Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang dalam penulis haturkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Dr. H. Raharjo, M.Ed.St.
2. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Fahrurrozi M.Ag., Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Fatkhuroji, M.Pd., yang telah mengijinkan pembahasan skripsi ini.
3. Pembimbing I dan Pembimbing II, Prof. Dr. H. Nur Uhbiyati, M.Pd dan Dr. Fatkuroji M. Pd., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk selalu memberikan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Kepala Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Bapak Fahrurrozi beserta seluruh seluruh staf yang telah memberikan pelayanan yang baik..
5. Segenap dosen, pegawai dan seluruh civitas akademika di lingkungan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai pengetahuan dan pengalaman selama di bangku perkuliahan.
6. Orang tua, Ayah M. Husni dan Ibu Faridah tercinta terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayangnnya serta untaian do'a yang tiada hentinya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini, serta Kakak Moh. Nizar, Adik silvi dan Nikmah yang saya cintai dan yang saya banggakan.
7. Sahabat-sahabat MPI 2013, Tim PPL SMA N 11 Semarang, Posko 08 KKN MIT UIN Walisongo 2017 Desa Kalitengah, Kos Bungkus, My best friend Afifah Ansyah, Mas M. Adib Af'al tersayang, yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat serta tempat bertukar pikiran maupun informasi dalam penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tiada dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti sehingga dapat diselesaikannya skripsi ini.

Kepada mereka semua peneliti tidak dapat memberi apa-apa yang berarti, hanya doa semoga amal baik mereka dibalas oleh Allah dengan sebaik-baik balasan. Peneliti menyadari tentulah masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karenanya kritik dan saran

konstruktif amat penulis nantikan. Semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini bermanfaat. Amin.

Semarang, 13 Juni 2017

Penulis

Azizah

133311003

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian	12
 BAB II KUALITAS LAYANAN PUSTAKAWAN	
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA	
A. Deskripsi Teori.....	14
1. Kualitas Layanan	14
a. Konsep Kualitas Layanan.....	14
b. Dimensi Kualitas Layanan	16

c. Kriteria Layanan Perpustakaan yang Baik	21
d. Sistem Layanan Perpustakaan.....	25
2. Kepuasan pelanggan (Pemustaka)	26
a. Konsep Kepuasan.....	26
b. Kepuasan Pemustaka.....	28
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	31
d. Pengukuran Kepuasan Pemustaka.....	33
3. Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka	34
B. Kajian Pustaka	35
C. Kerangka Berpikir	39
D. Rumusan Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian	42
D. Variabel dan Indikator Penelitian	44
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	48

BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data.....	57
------------------------	----

B. Analisis Data.....	65
C. Pembahasan Hasil Penelitian	92
D. Keterbatasan Penelitian	95
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
C. Kata Penutup	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN 	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	164

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel	43
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian	45
Tabel 3.3 Penskoran Angket	49
Tabel 3.4 Analisis Validitas Butir Soal kualitas Layanan Pustakawan	51
Tabel 3.5 Analisis Validitas Butir Soal Kepuasan Pemustaka.	52
Tabel 4.1 Distribusi skor Mean Kualitas Layanan Pustakawan	60
Tabel 4.2 Kualitas Layanan Pustakawan	61
Tabel 4.3 Distribusi skor Mean Kepuasan Pemustaka.....	63
Tabel 4.4 Kepuasan Mahasiswa.....	65
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden atas kecepatan petugas dalam melayani.....	66
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden atas jam buka dan tutup perpustakaan sesuai jadwal.....	67
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden atas kesiapan petugas dalam menyiapkan perlengkapan	67
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden atas ketanggapan petugas dalam melayani.....	68
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden atas kesabaran petugas dalam melayani pemustaka.....	69

Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden atas respon petugas dalam menerima kritik dan saran.....	69
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden atas kesopanan dalam melayani pemustaka.....	70
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden atas kenyamanan dalam ruang perpustakaan.....	69
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden atas kemampuan petugas dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku.....	71
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden atas keramahan petugas terhadap pemustaka	72
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden atas komunikasi yang baik antara petugas dengan pemustaka	73
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden atas petugas memahami keinginan pemustaka.....	73
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden atas petugas bersikap adil kepada pemustaka	74
Tabel 4.18	Distribusi Jawaban Responden atas kondisi ruangan perpustakaan yang bersih.....	75
Tabel 4.19	Distribusi Jawaban Responden atas koleksi buku sesuai dengan materi perkuliahan.....	75
Tabel 4.20	Distribusi Jawaban Responden atas buku tertata rapi di rak.....	76
Tabel 4.21	Distribusi Jawaban Responden atas penataan ruang baca yang nyaman.....	77

Tabel 4.22	Distribusi Jawaban Responden atas lokasi perpustakaan yang strategis	77
Tabel 4.23	Distribusi Jawaban Responden atas keamanan di lingkungan perpustakaan	78
Tabel 4.24	Distribusi Jawaban Responden atas ketegasan petugas dalam pemberian sanksi/denda	79
Tabel 4.25	Distribusi Jawaban Responden atas kebijakan meminjam buku diberi batas maksimal	79
Tabel 4.26	Distribusi Jawaban Responden atas perawatan buku oleh petugas	80
Tabel 4.27	Distribusi Jawaban Responden atas penataan jenis bahan pustaka sesuai dengan nomor klasifikasi.....	80
Tabel 4.28	Distribusi Jawaban Responden atas kesesuaian koleksi buku dengan kebutuhan mahasiswa	81
Tabel 4.29	Distribusi Jawaban Responden atas jumlah koleksi buku banyak sehingga mencukupi pengguna	82
Tabel 4.30	Interpretasi Koefisien Korelasi	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Angket Penelitian	104
Lampiran 2	:	Daftar Nama Responden Penelitian.....	107
Lampiran 3	:	Data Mentah/Nilai Angket Penelitian Variabel X	111
Lampiran 4	:	Data Mentah/Nilai Angket Penelitian Variabel Y.....	115
Lampiran 5	:	Analisis Valisitas dan Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y	120
Lampiran 6	:	Deskripsi Data Kualitas Layanan Pustakawan (X).....	132
Lampiran 7	:	Dekripsi Data Kepuasan Mahasiswa (Y).....	137
Lampiran 8	:	Hasil Perhitungan Antara Variabel X dan Y	142
Lampiran 8	:	Gambaran Umum Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.....	148
Lampiran 9	:	Dokumentasi Penelitian.....	156
Lampiran 10	:	Surat Penunjukkan Pembimbing.....	158
Lampiran 11	:	Surat Uji Laboratorium Matematika.....	160
Lampiran 12	:	Surat Mohon Izin Riset.....	162
Lampiran 13	:	Surat Selesai Penelitian	163