

**HUBUNGAN PERSEPSI PADA PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM
KABUPATEN DEMAK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S-1)
dalam Ilmu Psikologi (S.Psi)



Oleh:

Amaliya Khamdanah

NIM: 1607016067

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
JURUSAN PSIKOLOGI

Jl. Prof. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 76433370

PENGESAHAN

Judul : HUBUNGAN PERSEPSI PADA PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM
KABUPATEN DEMAK
Penulis : Amaliya Khamdanah
NIM : 1607016067
Jurusan : Psikologi

Telah diujikan dalam sidang munaqosah oleh Dewan Penguji Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Psikologi.

Semarang, 29 Juni 2023

DEWAN PENGUJI

Penguji I

Dr. Widiastuti, M.Ag.

NIP: 197503192009012002

Penguji II

Lucky Ade Sessiani, S.Psi., M.Psi., Psikolog

NIP: 198512022019032010

Penguji III

Nadya Ariyani, S.Psi., M.Psi., Psikolog

NIP: 199201172019032019

Penguji IV

Khairani Zikrinawati, S.Psi., M.A

NIP: 199201012019032036

Pembimbing I

Dr. Abdul Wahib, M.Ag.

NIP: 196006151991031004

Pembimbing II

Lucky Ade Sessiani, S.Psi., M.Psi., Psikolog

NIP: 198512022019032010

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Amaliya Khamdanah

NIM : 1607016067

Program Studi : Psikologi

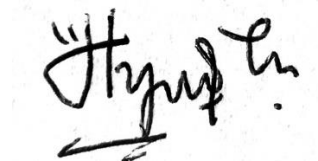
Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

HUBUNGAN PERSEPSI PADA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN DEMAK

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

Demak, 26 Juni 2023

Pembuat Pernyataan,



Amaliya Khamdanah

NIM: 1607016067



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
JURUSAN PSIKOLOGI**

Jl. Prof. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 76433370

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum. wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan judul sebagai berikut.

Judul : HUBUNGAN PERSEPSI PADA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN DEMAK

Nama : AMALIYA KHAMDANAH

NIM : 1607016067

Jurusan : Psikologi

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Ujian Munaqosah.

Wassalamu'alaikum. wr. wb.

Mengetahui
Pembimbing I,

Dr. H. Abdul Wahib, M.Ag
NIP : 196006151991031004

Semarang, 26 Juni 2023
Yang bersangkutan

Amaliya Khamdanah
NIM : 1607016067



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
JURUSAN PSIKOLOGI**

Jl. Prof. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 76433370

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum. wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan judul sebagai berikut.

Judul : HUBUNGAN PERSEPSI PADA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN DEMAK

Nama : Amaliya Khamdanah

NIM : 1607016067

Jurusan : Psikologi

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Ujian Munaqosah.

Wassalamu'alaikum. wr. wb.

Mengetahui
Pembimbing II,

Lucky Ade Sessani S.Psi., M.Psi., Psikolog
NIP: 198512022019032010

Semarang, 26 Juni 2023
Yang bersangkutan

Amaliya Khamdanah
NIM : 1607016067

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Kanjeng Nabi Muhammad SAW, segenap keluarga, dan sahabat semoga selalu dalam syafaatnya.

Alhamdulillah rabbil 'alamin, atas limpahan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, bukanlah semata-mata upaya dan usaha pribadi, tetapi tidak lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari semua pihak, sehingga skripsi ini dapat diterima sebagai prasyarat akhir dalam menempuh pembelajaran di Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo Semarang. Untuk itu ucapan terima kasih yang tidak terhingga penulis tunjukkan kepada:

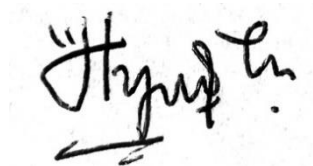
1. Yang terhormat Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Yang terhormat Prof. Dr. H. Syamsul Ma'arif, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan
3. Yang terhormat Ibu Hj. Wening Wihartati, S.Psi., M.Si., selaku kepala Jurusan Psikologi
4. Yang terhormat Ibu Dr. Nikmah Rachmawati, M.Si., selaku sekretaris Jurusan Psikologi
5. Yang terhormat Bpk. Abdul Wahib, M.Ag., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan dukungan, arahan, motivasi, dan waktu selama proses penyusunan skripsi
6. Yang terhormat Ibu Lucky Ade Sessiani, S.Psi., M.Psi., Psikolog., selaku wali dosen sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, motivasi, arahan, dan waktu dari pertama menginjakkan kaki sebagai mahasiswa baru sampai proses penyusunan skripsi ini berakhir
7. Seluruh dosen Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo serta seluruh civitas akademik Fakultas Psikologi dan Kesehatan

8. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Demak, Ibu Endang, dan para staff di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Demak atas perizinan, arahan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini
9. Seluruh responden dan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak, tanpa bantuan sekalian penelitian ini tidak akan terlaksana dengan baik
10. Teman-teman Psikologi 2016

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna untuk pribadi dan lebih-lebih bagi banyak orang.

Demak, 25 Juni 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Amaliya Khamdanah', with a horizontal line underneath.

Amaliya Khamdanah

NIM: 1607016067

PERSEMBAHAN

Teruntuk bapak dan ibuk, serta tiga kakak yang selalu mendekap dalam doa-doa.

Terima kasih.

MOTTO

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan.”

-QS. Al-Alaq ayat 1-

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Keaslian Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Kepuasan Pemustaka	11
1. Pengertian Kepuasan Pemustaka	11
2. Faktor-faktor Kepuasan Pemustaka	16
3. Aspek-aspek Kepuasan Pemustaka.....	17

4. Indikator Kepuasan Pemustaka	18
5. Kepuasan Pemustaka dalam Islam.....	18
B. Persepsi Pelayanan Perpustakaan	20
1. Pengertian Persepsi Pelayanan	20
2. Faktor-faktor dalam Persepsi.....	21
3. Aspek-aspek Persepsi Pelayanan.....	22
4. Persepsi Pelayanan dalam Islam.....	23
5. Pengertian Perpustakaan	24
6. Pelayanan Perpustakaan	28
7. Perpustakaan dalam Islam.....	30
C. Hubungan Persepsi Pada Pelayanan dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak	31
D. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
C. Tempat dan Waktu Penelitian	35
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	35
E. Instrumen Pengumpulan Data	36
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	39
G. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	40
H. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian.....	46
1. Deskripsi Subjek Penelitian	46
2. Hasil Uji Asumsi.....	47
3. Hasil Uji Hipotesis	49
B. Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55

B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	xviii
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xxiv

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Alternatif Pilihan Jawaban.....	37
Tabel 3.2 Blueprint Skala Kepuasan Pemustaka	37
Tabel 3.3 Blueprint Skala Persepsi Pelayanan	38
Tabel 3.4 Blueprint Item Gugur Pada Skala Kepuasan Pemustaka.....	40
Tabel 3.5 Sebaran Item Kepuasan Pemustaka Setelah Uji Coba	41
Tabel 3.6 Blueprint Item Gugur Pada Skala Persepsi Pelayanan	42
Tabel 3.7 Sebaran Item Persepsi Pelayanan Setelah Uji Coba	43
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pemustaka.....	44
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelayanan.....	44
Tabel 3.9 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 4.1 Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	47
Tabel 4.2 Uji Linieritas	48
Tabel 4.3 Uji Hipotesis	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Gambaran Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 2 Grafik Gambaran Subjek Berdasarkan Usia	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Penelitian Sebelum Uji Coba	xxiv
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	xxix
Lampiran 3 Skala Penelitian Setelah Uji Coba	xxxv
Lampiran 4 Hasil Data Penelitian.....	xxxix
Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Normalitas	xlii
Lampiran 6 Hasil SPSS Uji Linieritas	xlii
Lampiran 7 Hasil SPSS Uji Hipotesis	xliv

ABSTRACT

Each region has a public library as is the case with Demak Regency which has a Demak Regency Public Library. The library is a public facility as well as a support in finding literacy materials, information, and entertainment facilities for the people of Demak and its surroundings. Various types of services are offered, including reading services, circulation services, references, internet, digital libraries, and mobile libraries. Users who visit the library have perceptions related to service so that it affects the level of user satisfaction. The purpose of this study was to test empirically the relationship between perceptions of service and user satisfaction at the Demak Regency Public Library. The subjects in this study were 135 respondents who were found randomly at the Demak Regency Public Library with specifications for the age range of 10-65 years. Sampling using non-probability sampling method with accidental sampling technique. The measuring instrument used in this study uses a likert scale, namely the user satisfaction scale with a total of 36 items and a service perception scale with a total of 35 items. The data analysis method used is the pearson product moment correlation method. The research results obtained explained that there was a positive relationship between service perceptions and user satisfaction at the Demak Regecy Public Library with a significance value of 0.000 or $p < 0.05$ and a correlation coefficient value of $r = 0.541$ which means a fairly strong level of coefficient. The higher the level of service perception, the higher the user satisfaction, conversely, the lower the level of service perception, the lower the user satisfaction.

Keywords: service perception and user satisfaction

ABSTRAK

Setiap daerah mempunyai perpustakaan umum seperti halnya dengan Kabupaten Demak yang memiliki Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Perpustakaan tersebut menjadi tempat fasilitas publik sekaligus penunjang dalam mencari bahan literasi, informasi, maupun sarana hiburan bagi masyarakat Demak dan sekitarnya. Berbagai jenis pelayanan yang ditawarkan, antara lain layanan baca, pelayanan sirkulasi, referensi, internet, perpustakaan digital, dan perpustakaan keliling. Pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan mempunyai persepsi terkait pelayanan sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris hubungan persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Subjek pada penelitian ini berjumlah 135 responden yang ditemui secara acak di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak dengan spesifikasi rentang usia 10-65 tahun. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala kepuasan pemustaka dengan jumlah item 36 dan skala persepsi pelayanan dengan jumlah 35 item. Metode analisis data yang digunakan adalah metode *korelasi pearson product moment*. Hasil penelitian yang diperoleh menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak dengan nilai signifikansi 0,000 atau $p < 0,05$ dan nilai koefisien korelasi $r = 0,541$ yang berarti tingkat koefisiensi yang cukup kuat. Semakin tinggi tingkat persepsi pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pemustaka, sebaliknya jika semakin rendah tingkat persepsi pelayanan maka semakin rendah kepuasan pemustaka.

Kata kunci: persepsi pelayanan dan kepuasan pemustaka

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perpustakaan umum merupakan sarana pembelajaran nonformal bagi masyarakat yang didalamnya menyediakan koleksi dalam bentuk karya tulis, cetak, dan rekam untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Ruang lingkup perpustakaan umum berbeda dengan jenis perpustakaan lainnya seperti perpustakaan sekolah dan universitas, perpustakaan jenis ini dari segi pemustaka memiliki cakupan yang lebih luas, dari tingkatan anak-anak, remaja, dewasa, sampai lanjut usia.

UNESCO (1972) dalam manifesto tentang perpustakaan umum (*public library manifesto*) menyebutkan manfaat perpustakaan umum sebagai media yang menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat serta media belajar sepanjang hidup (*long life education*). Pada UU No. 43 Tahun 2007 juga mengacu pada fungsi perpustakaan sebagai fungsi pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi. Pemustaka bisa menikmati rekreasi kultural dengan membaca dan mengakses berbagai sumber informasi yang berkaitan dengan edukasi dan hiburan seperti novel, puisi, cerita rakyat, dll.

Pemustaka berdasarkan UU Tentang Perpustakaan Tahun 2007 Pasal 9 merupakan pengguna perpustakaan yang meliputi perseorangan, kelompok, komunitas atau organisasi sosial yang menggunakan layanan perpustakaan. Pemustaka yang datang ke perpustakaan umum biasanya tidak terbatas usia, suku, ras, maupun agama. Pemustaka akan memanfaatkan dan menggunakan layanan-layanan yang tersedia di perpustakaan, memenuhi kebutuhan ilmu pengetahuan dan informasi, sehingga bisa menimbulkan perasaan puas atau tidak puas.

Seiring perkembangan zaman, perpustakaan mengalami perubahan, salah satunya memberikan fokus pada pelayanan publik (*public service*), sehingga perpustakaan dituntut dapat memberikan pelayanan prima

(*excellent service*) demi tercapainya kepuasan pemustaka. Utomo (2018: 177) menjelaskan perusahaan yang memperlakukan pelanggan sebagai aset yang berharga akan membangun hubungan baik dengan pelanggan, untuk menjaga loyalitas karena pelanggan dianggap sebagai ujung tombak dalam bidang usaha barang ataupun jasa.

Sunu (1999) kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan individu yang diperoleh setelah membandingkan nilai daya guna (*perceived performance outcome*) dengan harapan (*expectations*) sesuai yang diterima atau terpenuhi (dikutip dari Fatmawati, 2013). Kotler (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa individu yang bermula dari perbandingan antara kesan dan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau jasa dengan harapan-harapan (*expectations*). Zeithaml & Bitner mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pelanggan pada produk atau jasa yang berkaitan dengan kepuasan dan harapan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu dari produk atau jasa dan *perception of quality* (dikutip dari Santoso, 2012). Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau lebih dari harapan, dan sebaliknya akan menimbulkan ketidakpuasan pemustaka merupakan gambaran dari kurangnya pelayanan perpustakaan.

Perpustakaan Umum Kabupaten Demak merupakan bagian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dinperpusar) Kabupaten Demak digunakan masyarakat Demak sebagai tempat penunjang dalam mencari bahan literasi, pustaka, serta informasi yang dibutuhkan. Di perpustakaan ini terdapat layanan baca, layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan internet, sampai perpustakaan keliling. Sejak Desember 2017 Perpustakaan Umum Kabupaten Demak meluncurkan perpustakaan digital yang disebut i-Demak, sedangkan pada saat yang sama banyak perpustakaan umum lain belum memiliki perpustakaan digital. Aplikasi perpustakaan digital i-Demak dapat diunduh secara gratis melalui *playstore* dan *appstore*. Pemustaka maupun masyarakat biasanya memanfaatkan perpustakaan umum kabupaten sebagai tempat untuk meminjam buku, membaca buku di

ruang baca, dan mengerjakan tugas mandiri maupun kelompok, atau jika di perpustakaan digital i-Demak, masyarakat bisa meminjam dan membaca buku dalam bentuk digital (*e-book*).

Pada wawancara yang peneliti lakukan secara acak ditemukan adanya keluhan seperti kurangnya koleksi pustaka di perpustakaan seperti buku-buku cetak dan jurnal, koleksi buku masih banyak terbitan lama daripada penambahan koleksi buku baru. Sejalan dengan itu, Andriko dan Elva (2012) dalam penelitian terkait kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X menyebut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terdiri dari sumber daya manusia, koleksi, serta sarana dan prasarana.

Consuegra menyebut tiga indikator kepuasan pemustaka meliputi; harapan, persepsi, dan penilaian (dikutip dari Huda, 2019: 108). Ketiga indikator tersebut saling berkaitan, karena masyarakat yang hendak mengunjungi perpustakaan mempunyai harapan terkait layanan yang disediakan. Harapan akan mempengaruhi persepsi calon pemustaka dan ketika sudah menerima keseluruhan layanan maka pemustaka akan menilai, mengoreksi, dan membandingkan dengan penawaran jasa yang sama dengan yang lain. Kunjungan masyarakat ke perpustakaan dan memperoleh sesuatu yang diinginkan seperti perasaan senang dan puas yang akan mempengaruhi kunjungan-kunjungan berikutnya.

Harapan pemustaka terkait perpustakaan merupakan bagian dari proses persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai pengalaman tentang objek yang diterima dengan menafsirkan pesan dan menyimpulkan informasi (Rahmat, 1990:64 dikutip dari Fahmi, 2020: 11). Saleh (2009: 110) menambahkan persepsi sebagai kemampuan seseorang dalam membedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian pada suatu objek, yang kemudian diinterpretasi berdasar pengalaman seseorang terhadap objek tersebut.

Sarwono (2016: 86) menjelaskan proses terjadinya persepsi ketika individu menerima stimulus yang ditangkap oleh reseptor diteruskan kedalam otak, kemudian berlangsung proses berpikir yang berwujud

pemahaman. Walgito (2010: 102) berpendapat sama, proses berlangsungnya persepsi karena objek menimbulkan stimulus yang mengenai reseptor atau alat indra. Stimulus yang diterima kemudian dilanjutkan ke saraf sensoris menuju otak yang merupakan pusat kesadaran, sehingga individu menyadari apa yang dilihat, dengar, dan rasakan. Walgito (2003: 50 dikutip dari Erawati, 2018: 47-48) menyebutkan tiga aspek persepsi yang saling berhubungan meliputi aspek kognisi yang berkaitan dengan berpikir, pengalaman, serta harapan. Aspek selanjutnya afeksi, yang berkaitan dengan emosi dan pengorganisasian suatu rangsangan, dan aspek terakhir adalah konasi berupa penafsiran yang menimbulkan sikap atau perilaku.

Nina dan Ida (2009) menyebut faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang pada perpustakaan seperti adanya pengalaman di masa lalu, informasi yang diterima, sistem nilai yang dianut, kepribadian, minat atau motivasi, harapan, serta pendidikan. Isti (2019) dalam penelitiannya menyebut, persepsi masyarakat Demak terhadap pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu latar belakang budaya masyarakat seperti program literasi, demografi yang meliputi pendidikan dan tempat tinggal, dan teknologi, serta internet.

Pada wawancara selanjutnya, secara acak ditemui mengaku tidak mengetahui adanya perpustakaan umum daerah di Kabupaten Demak, serta adanya anggapan dan persepsi bahwa perpustakaan sebagai gudang buku. Lain lagi dengan pemustaka yang terbiasa mengunjungi perpustakaan membandingkan dengan tempat lain, dimulai dari proses layanan sirkulasi dalam pembuatan kartu anggota sampai layanan-layanan yang ada. MH (22 th) menganggap proses pembuatan kartu anggota di perpustakaan akan sama dan mudah, tetapi ketika berkunjung dan hendak membuat kartu perpustakaan kabupaten, ia mengalami kesulitan dengan beberapa persyaratan yang diajukan, sehingga membuatnya enggan membuat kartu perpustakaan. Pemustaka lain seperti DF (20 th) ditegur pustakawan dengan nada tinggi karena melakukan kesalahan, sehingga pada kunjungan selanjutnya DF memilih menghindari interaksi dengan pustakawan.

Keluhan lain dari EA (24 th) yang bercerita kalau lambatnya respon dari pihak perpustakaan terkait pertanyaan yang diajukan melalui e-mail atau media sosial lain, baginya, sangat penting, termasuk kecakapan dalam merespon pertanyaan-pertanyaan pemustaka yang ada di media sosial.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Demak selama 2018 dan 2019 berada di kategori baik, namun selama dua tahun tersebut bagian Ketepatan Waktu Pelayanan berada pada kategori mutu terendah. SKM merupakan hasil pengumpulan data dan pendapat masyarakat ketika memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan. Informasi dan data tentang tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari opini publik melalui hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif.

Tahun 2020, Indonesia dilanda pandemi Covid-19, sehingga mengharuskan seluruh masyarakat membatasi kegiatan di luar, termasuk kunjungan ke perpustakaan. Selama tujuh bulan lebih, Perpustakaan Umum Kabupaten Demak menutup layanan perpustakaan, sehingga masyarakat tidak bisa menggunakan dan memanfaatkan layanan perpustakaan secara langsung. Masyarakat hanya bisa memanfaatkan layanan perpustakaan-perpustakaan digital, seperti i-Demak, iPusnas, dll.

Laporan Puslitjardikbud (2019) menyebut tentang *Indeks Aktivitas Literasi Membaca 34 Provinsi*, menyebutkan bahwa ada pengaruh pada empat dimensi yang meliputi dimensi kecakapan, alternatif, akses, dan dimensi budaya. Berdasarkan hasil Indeks Alibaca Nasional berada di kategori aktivitas literasi rendah. Pada dimensi budaya misalnya, bahwa kebiasaan masyarakat dalam mengakses bahan literasi seperti buku, artikel, majalah, surat kabar, dan berita serta mengunjungi perpustakaan umum dan taman bacaan masih rendah.

Fuad (2018: 94) menambahkan kegiatan literasi membaca dalam Islam disebutkan dalam surah al-Alaq ayat 1-5 yang menganjurkan manusia untuk belajar membaca dan menulis, karena keduanya merupakan sarana mengetahui dan memahami wahyu Allah, ilmu agama, menguatkan ilmu-

ilmu yang diperoleh dan menjadi dasar kemajuan ilmu pengetahuan, sastra, budaya, dan peradaban. Hal tersebut selaras dengan manfaat perpustakaan umum sebagai tempat yang menyediakan berbagai bahan bacaan, informasi, dan media belajar bagi masyarakat.

Kegiatan membaca buku akan menambah informasi dan ilmu pengetahuan. Buku menjadi media pembelajaran penting bagi semua orang. Tony Buzan (dikutip dari Hadi, 2015: 30) menyebutkan bahwa orang yang membaca buku akan memiliki banyak alternatif untuk memecahkan masalah, melatih daya ingat dan fokus, serta terlibat aktif dalam kehidupan sosial.

Perpustakaan menjadi alat pemberdayaan dan perkembangan literasi bagi masyarakat. Melalui kesadaran literasi akan berdampak pada penurunan angka kematian anak, kemiskinan, mencegah pertumbuhan penduduk, meningkatkan kesetaraan gender, serta mendorong pembangunan berkelanjutan, menjaga keamanan dunia, dan demokrasi (Laporan PBB, 2010, dikutip dari Royanto, 2015: 88).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang hubungan persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka. Maka peneliti memilih judul tentang, “Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.”

B. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris hubungan persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, ada beberapa manfaat yang bisa diperoleh, yaitu sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan menambah wawasan pengetahuan baru terkait persepsi pada pelayanan dan kepuasan pemustaka, serta memperkaya khasanah keilmuan psikologi dalam bidang perpustakaan.

b) Manfaat Praktis

1) Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan positif dalam meningkatkan pelayanan dan mutu bagi institusi terkait, terutama dalam memahami perilaku pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

2) Bagi Pemustaka

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pemustaka terkait sarana prasarana dan pelayanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana pembelajaran dan penelitian lanjutan terkait kepuasan pemustaka dan persepsi pada pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

D. KEASLIAN PENELITIAN

Literatur di bawah ini berkaitan dengan pembahasan yang mengkaji tentang hubungan persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten. Adapun karya ilmiah yang dianggap relevan dengan pokok bahasan penelitian ini antara lain:

Pertama, penelitian tentang *Hubungan Persepsi Pemustaka dengan Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan di Center of Information Sencietific Resource and Library (CISRAL)* yang dilakukan oleh

Damayanti dan Anisah Intishar di Unpad pada 2015. Persepsi dan kepuasan pemustaka diukur menggunakan empat indikator yang meliputi tata ruang layanan fasilitas referensi perpustakaan, ketersediaan koleksi, dan kompetensi pustakawan. 135 responden terlibat dalam penelitian ini yang dihitung berdasarkan *total sampling*, menggunakan metode deskriptif korelasional, dan menggunakan skala likert lima kategori dengan analisis korelasi. Hasil analisis data dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka tentang layanan referensi memiliki hubungan dengan kepuasan pemustaka pada bagian layanan referensi CISRAL Unpad. Bagian layanan referensi CISRAL Unpad, memiliki hubungan antara kepuasan pemustaka terhadap fasilitas layanan referensi dan tata ruang layanan referensi perpustakaan.

Kedua, penelitian dari Leli Tamara pada 2014 tentang *Hubungan Persepsi, Kepuasan, dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, yang menggunakan bantuan *software* SPSS seri 16.00, pengujian hipotesis menggunakan *Struktural Persamaan Modeling* (SEM) dengan *software SmartPLS*. Hasilnya terdapat korelasi antara enam elemen dasar perpustakaan (publikasi cetak, sumber daya elektronik, fasilitas, lingkungan perpustakaan, sisi manusia, dan jasa lainnya) terhadap nilai, kepuasan, dan loyalitas.

Ketiga, penelitian tentang *Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta* oleh Wirasati Mutada Nguandari pada 2016. Penelitian *ex-post facto* dengan 251 responden mahasiswa UNY. Analisis data yang digunakan regresi linear berganda yang memperoleh hasil persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan Perpustakaan Pusat UNY; persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY; dan, variabel fasilitas dan pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Perpustakaan Pusat UNY.

Keempat, penelitian dari Dita Wahyu Ardianti pada 2015 tentang *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta*. Penelitian kuantitatif deskriptif dengan 93 responden. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *sampling incidental*. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan *korelasi product moment* dan *cronbach's alpha* sedangkan analisis data menggunakan *mean* dan *grand mean*. Masing-masing *sub-variabel* mendapatkan hasil: sub-variabel persepsi mahasiswa terhadap kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*) sebesar 3,04 dapat dikategorikan baik, persepsi mahasiswa terhadap fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) sebesar 2,65 dapat dikategorikan baik, persepsi mahasiswa terhadap petunjuk dan sarana akses (*personal control*) sebesar 2,71 dapat dikategorikan baik, dan persepsi mahasiswa terhadap akses informasi (*information access*) sebesar 2,77 dapat dikategorikan baik. Nilai rata-rata dari keempat *sub-variable* dihitung dengan rumus *mean* dan *grand mean* dengan hasil 2,79 dan dikategorikan baik. Hasil perhitungan tersebut diketahui, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta berdasarkan perhitungan menggunakan rumus skala interval tergolong baik, sehingga dapat dikatakan kualitas layanan yang ada di Perpustakaan UST sesuai persepsi mahasiswa.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Irmawati Azis pada 2014 tentang *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN* merupakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Populasi diambil dari jumlah rata-rata pengguna setiap bulan sebanyak 862 orang yang kemudian diambil 10% dan diperoleh 86 orang responden mahasiswa STAN. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan STAN secara keseluruhan yaitu memuaskan dengan hasil skor rata-rata yaitu 3,52. Rincian persepsi pengguna terhadap layanan pengguna STAN mempunyai skor 3,64 (memuaskan), persepsi pengguna terhadap koleksi yang dilayankan perpustakaan STAN memiliki skor 3,34

(cukup memuaskan), dan persepsi pengguna terhadap petugas layanan di perpustakaan STAN mendapat skor 3,59 (memuaskan).

Dan keenam, *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Makassar* oleh Hj. Semma yang terbit pada 2011, penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif, dengan menggunakan sampel secara acak 60 responden. Hasil penelitian menyebutkan perpustakaan telah memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga menimbulkan persepsi yang baik dari pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, tetapi dengan sedikit catatan karena ada aspek-aspek layanan yang perlu mendapat perhatian, seperti kelengkapan dan variasi serta kualitas koleksi bahan pustaka.

Keenam literatur yang sudah disebutkan, ada kesamaan dari variabel-variabel di penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini terdapat nilai beda dengan penelitian-penelitian tersebut. Di antaranya karena pada penelitian sebelumnya, sebagian besar peneliti berlatar belakang ilmu akuntansi, manajemen, administrasi, dan perpustakaan. Pembahasan terkait variabel bisa diketahui dengan kaitan bidang keilmuan psikologi, yaitu tentang persepsi pada pelayanan dan kepuasan pemustaka.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. KEPUASAN PEMUSTAKA

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari Bahasa Latin: *satis*, artinya cukup baik dan *faction* berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai (Tjiptono, 2019: 377). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1991) kepuasan (yang bersifat) puas, kesenangan, dan kelegaan. Kata puas berarti merasakan kegembiraan, kelegaan, serta kepenuhan, karena keinginan hati telah terpenuhi (Ghufron & Rini, 2017: 144).

Band (1991) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tingkatan ketika keinginan, harapan atau kebutuhan dari pelanggan terpenuhi, kemudian mengarah pada pembelian berulang atau kelanjutan loyalitas pelanggan (dikutip dari Musanto, 2004: 125). Kotler (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai rasa senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesan dan kinerja terhadap harapan-harapan dari suatu produk maupun jasa atau *expectations* (dikutip dari Rahayuningsih, 2015: 9). Synder (2000) mendefinisikan *the development of hope in individuals starts at an early age, further started that the existence of expectations at one stage of development is proven to be correlated with the forms of expectations in individuals as later stages* (dikutip dari Izzaty & Ayriza, 2021: 78). Zeithaml & Bitner (dikutip dari Santoso, 2012) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pelanggan pada produk atau jasa yang berkaitan dengan kepuasan dan harapan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu dari produk atau jasa dan *perception of quality*. Kotler (1997) menambahkan tingkat kepuasan sebagai fungsi pembeda antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, misalnya terdapat dua perusahaan atau

organisasi yang bergerak dalam bisnis dan layanan yang sama, tetapi ada nilai beda dari pelanggan.

Tjiptono & Diana (2001: 100 dikutip dari Zaniarti, 2011: 14) mengartikan pelanggan dalam pengertian lama sebagai orang yang membeli, menggunakan, atau memanfaatkan produk maupun jasa. Griffin (2005: 31) menyebutkan, menurutnya *customer* atau pelanggan berasal dari *custom* yang diartikan sebagai membuat sesuatu menjadi kebiasaan. Pembeli, pemakai, atau pengguna akhir atau hasil dari suatu produk maupun jasa yang disebut sebagai pelanggan. Pada perusahaan jasa penggunaan istilah mengarah pada pelanggan sebagai orang yang menggunakan jasa.

Nasution (2005: 102, dikutip dari Isa, dkk, 2019: 172) menyebutkan terdapat tiga jenis pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu:

- a) *Internal customer* atau pelanggan internal yaitu individu-individu dalam perusahaan yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja perusahaan.
- b) *Intermedieate customer* atau pelanggan antara yaitu individu yang berperan sebagai pihak perantara tetapi bukan pengguna akhir dari suatu produk.
- c) *Eksternal customer* atau pelanggan eksternal yang disebut sebagai pelanggan nyata, yaitu individu yang merasakan, membeli, dan menggunakan hasil akhir dari produk atau jasa.

Pada umumnya harapan pelanggan berkaitan dengan hasil perkiraan atau kepercayaan pelanggan yang diterima. Pengalaman pembelian maupun penggunaan jasa, komentar teman, dan janji dari yang terkait membentuk harapan pelanggan. Harapan-harapan tersebut berkembang seiring berjalannya waktu dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Kesimpulan dari kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang telah dibeli, digunakan, dan dimanfaatkan yang hasilnya sesuai atau lebih dari harapan.

Tannady (2018: 343) mendefinisikan proses, tindakan, dan hubungan sosial yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang telah menggunakan suatu produk, layanan, atau sumber lain merupakan definisi dari perilaku pelanggan. Tannady menambahkan persepsi, memori, kepribadian, sikap, nilai, motivasi, gaya hidup, dan interaksi menjadi ruang lingkup kajian perilaku pelanggan.

Ruang lingkup analisis perilaku pelanggan dibagi menjadi dari lima, yaitu: (1) pelanggan di pasar; (2) individu sebagai pelanggan yang meliputi persepsi, memori, nilai, motivasi, kepribadian, gaya hidup, sikap, dan interaksi; (3) pengambil keputusan; (4) konsumen dan budaya bisa diketahui melalui pendapatan kelas sosial, etnis, kebudayaan; dan (5) pelanggan dan budaya yang terdiri dari *cultural influences* dalam perilaku konsumen, *the creation and diffusion of consumer culture*. Terdiri dari dua aspek ketika individu dalam mendapatkan suatu produk atau jasa, yaitu aspek internal dan eksternal. Proses kognisi dan afeksi termasuk dalam aspek internal, sedangkan pengaruh rumah tangga, kelas sosial, kelompok budaya dalam menggunakan dan memanfaatkan produk atau jasa dikategori aspek eksternal (Tannady, 2018: 348-9).

Tannady (2018: 350) memaparkan beberapa model pelanggan, salah satunya adalah *The Howard and Sheth Model of Buyer Behavior*, menunjukkan pengaruh dari proses serta variabel sebelum dan sesudah terjadi pembelian maupun penggunaan jasa layanan. Variabel utama dari model ini terdiri dari persepsi, sikap, dan belajar.

Howard & Sheth menyebutkan dalam pengembangan model ini diperlukan adanya proses pengamatan (*perceptual process*) dan proses belajar (*learning process*). Adanya perhatian yang diperoleh dari reseptor (alat indra) dalam menerima informasi, stimulus *ambiguity* (ketidakpastian) terkait sesuatu yang diamati, terjadi distorsi dan *perceptual bias* dari informasi yang diterima, dan adanya *overt search* atau penelusuran informasi secara aktif merupakan bagian dari variabel proses pengamatan. Pada variabel proses belajar meliputi motif atau dorongan dari diri untuk mencapai tujuan, adanya *choice criteria* terkait

pertimbangan suatu produk, *brand comprehension* atau terkait merek, *intention* atau niat mencakup kapan, di mana, dan bagaimana pelanggan berlaku pada suatu merek dan peranan lingkungan, *confidence* atau kepercayaan pada suatu merek, serta *satisfaction* atau tingkatan antara kebutuhan dan pembelian barang yang sesuai dan diharapkan pelanggan.

Fandy & Anastasia (1995, dikutip dari Ngulandari, 2016: 3) tujuan utama seseorang memanfaatkan dan menggunakan barang atau jasa untuk memperoleh *utility* atau kepuasan. Hal ini bisa terjadi karena:

- a) Kebutuhan dan keinginan pelanggan didukung dengan penyediaan yang dilakukan penyedia produk maupun jasa.
- b) Pelanggan memiliki harapan pada produk maupun jasa.
- c) Nilai produk atau jasa sesuai atau tidak untuk digunakan.

Pelanggan eksternal atau pelanggan nyata adalah individu yang membeli, menggunakan, atau merasakan akhir dari suatu produk maupun jasa. Pada penelitian ini, pelanggan disebut sebagai pemustaka karena menggunakan dan penerima jasa layanan perpustakaan.

Rahayuningsih (2015: 10) menjelaskan bahwa pemustaka memiliki sifat dan karakter yang berbeda, ada pemustaka yang pendiam, pemarah, terbuka, tertutup, lugu, sombong, dll. Menghadapi hal tersebut, pustakawan diharapkan mampu mengenali karakter dan memberikan pelayanan sesuai hak yang harus diterima pemustaka serta mengingatkan pemustaka dalam melaksanakan kewajiban di perpustakaan.

Pemustaka berdasarkan UU Tentang Perpustakaan Tahun 2007 Pasal 9 berbunyi pengguna perpustakaan adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga masyarakat yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. UU Tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 juga menguraikan hak dan kewajiban pengguna perpustakaan, yaitu pemustaka dan masyarakat memiliki hak yang sama dalam menggunakan dan memperoleh layanan perpustakaan, serta berperan dalam menjaga, melestarikan koleksi, mendukung penyediaan fasilitas layanan perpustakaan di lingkungan,

mematuhi peraturan dan ketentuan, serta menjaga keamanan, ketertiban, dan kenyamanan di perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terdiri dari dua kata, yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka merupakan sebutan bagi pengunjung perpustakaan. Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, bisa disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan perasaan senang atau kecewa dari pemustaka yang sudah memanfaatkan dan menggunakan jasa serta fasilitas yang telah disediakan sehingga mempengaruhi penilaian tentang perpustakaan.

Umar (2000) membagi kepuasan pemustaka menjadi dua, yaitu: fungsional diperoleh dari fungsi yang digunakan; dan psikologikal diketahui dari atribut tak berwujud, seperti suasana lingkungan perpustakaan yang menyenangkan dan nyaman sehingga pemustaka betah di perpustakaan.

Manfaat-manfaat yang diperoleh dari kepuasan pemustaka menurut Tjiptono (2003) seperti berikut:

- a) Hubungan harmonis antara institusi dengan pemustaka.
- b) Memberikan kesan untuk penggunaan layanan dan jasa secara berulang.
- c) Tercipta loyalitas.
- d) Adanya rekomendasi informal, seperti informasi lisan yang menguntungkan bagi institusi.
- e) Reputasi institusi menjadi baik.

Kepuasan pemustaka hubungan perpustakaan dan pemustaka menjadi harmonis, pemustaka kembali memanfaatkan waktu luang atau menyediakan waktu untuk berkunjung ke perpustakaan, kecintaan terhadap buku-buku, dan citra perpustakaan meningkat. Manfaat lainnya juga diperoleh dari sisi perpustakaan, misalnya perpustakaan mengalami perubahan ke arah yang baik dan berkelanjutan.

Gerson (2002, dikutip dari Rahayuningsih, 2015: 27) menyatakan manfaat dari adanya pengukuran kepuasan pemustaka antara lain

adanya umpan balik yang berarti, segera, dan objektif. Mengadopsi dari pendapat tersebut, dijabarkan menjadi lima manfaat, sebagai berikut:

- a) Memberikan kepercayaan terkait pencapaian, sehingga bisa diterjemahkan pelayanan yang diberikan adalah layanan berkualitas tinggi
- b) Dasar untuk menentukan standar kinerja dan standar pencapaian, sehingga meningkatkan kualitas dan kepuasan pada pemustaka
- c) Memberikan umpan balik pada perpustakaan, terutama ketika pemustaka mengukur kinerja perpustakaan
- d) Informasi bisa diperoleh dari pemustaka, maka melalui pengukuran perpustakaan dapat mengetahui cara meningkatkan kualitas dan kepuasan pada pemustaka
- e) Memotivasi individu dalam meningkatkan produktivitas yang tinggi

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Achmad (2012) membagi faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, sebagai berikut:

- a) Supriadi, Darmawan, dan Moelyono (2004) menyebutkan kaitan peranan dan perhatian pustakawan yang ramah dan tidak deskriminatif dalam memberikan pelayanan, serta diperlukan informasi tentang konsep *user oriented* atau orientasi pada pemustaka.
- b) Iriyanti (2005) memberikan beberapa poin, yaitu informasi-informasi yang diberikan pada pemustaka harus akurat, jelas, reliabel, dan tidak meragukan, serta selalu merespon dan menindaklanjuti keluhan pemustaka.
- c) Sutarji dan Maulidyah (2006) menyebutkan tingkat kepuasan pemustaka berkaitan dengan akses informasi, kemudahan dan kecepatan penyediaan informasi, serta biaya sesuai dengan kondisi.

Kepuasan pemustaka juga dipengaruhi faktor terlihat dan tidak. Contoh dari faktor terlihat seperti kinerja, kualitas, dan biaya, sedangkan pada faktor tidak terlihat misalnya sopan santun, peduli, bersedia membantu, dan sanggup memecahkan masalah.

Mengutip dari Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004) ada faktor-faktor pendukung dalam memperoleh kepuasan pemustaka, yaitu:

- a) Mengarah pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka
- b) Adanya dasar keseragaman, pemerataan, dan keadilan
- c) Didasarkan oleh peraturan yang jelas dan dilaksanakan secara optimal
- d) Dilaksanakan dengan mudah, cepat, tepat, terarah, teratur, dan cermat

3. Aspek-aspek Kepuasan Pemustaka

Mowen & Minor (2002) memandang kepuasan pemustaka dari kondisi emosional sebagai hasil kinerja produk atau jasa yang diterima. Kotler & Armstrong (1998: 203) dalam Zaniarti (2011: 24) juga menyebutkan kepuasan pemustaka dirasakan oleh pemustaka sebagai hasil kinerja yang sesuai dengan harapan (dikutip dari Zaniarti, 2006: 24). Kotler (2006: 52, dikutip dari Zaniarti, 2011: 22) kembali menyebutkan kepuasan pemustaka dibentuk berdasarkan beberapa faktor yaitu: (a) pengalaman, (b) komentar teman, dan (c) janji dan informasi. Gerson (2001: 26) menambahkan jika ingin mengetahui kepuasan pemustaka, bisa diketahui melalui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan (dikutip dari Zaniarti, 2011: 25).

Abdeldayem (2000, dikutip dari Ganir, 2012: 34) menyebutkan dimensi-dimensi kepuasan pemustaka beserta indikatornya, meliputi: (1) sebelum pelayanan, indikatornya adalah citra pelayanan, kondisi pelayanan, kepercayaan dan keinginan untuk dilayani, (2) waktu pelayanan, indikatornya terdiri dari sikap saat memulai memperoleh pelayanan, kesan selama pelayanan, dan tindakan yang sering dilakukan saat pelayanan, (3) setelah mendapatkan pelayanan, indikatornya yaitu kesan setelah pelayanan, sikap terhadap kesalahan, dan pandangan terkait institusi, dan (4) rekomendasi, yang menjadi indikatornya meliputi perbandingan dengan institusi lain, sikap orang

lain yang berpikir negatif terhadap institusi, dan meminta bantuan untuk berurusan dengan institusi.

Bedasarkan uraian di atas telah disebutkan dan diketahui aspek-aspek yang kemudian bisa disimpulkan, sebagai berikut:

- a) Harapan yaitu perkiraan atau keyakinan pemustaka terkait sesuatu yang akan diterima
- b) Kebutuhan merupakan keinginan pemustaka sehubungan dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan
- c) Emosional merupakan respon dan kondisi perasaan pemustaka berkaitan kepuasan yang diterima
- d) Kinerja merupakan pandangan pemustaka mengenai pelayanan yang dirasakan dan diterima dari perpustakaan
- e) Rekomendasi yaitu saran yang diberikan pemustaka untuk individu yang lain atau lanjutan dari yang diberikan pemustaka kepada orang lain

Aspek-aspek tersebut akan dijadikan acuan oleh peneliti dalam perancangan skala pada penelitian ini.

4. Indikator Kepuasan Pemustaka

Ada tiga indikator kepuasan pemustaka disebutkan oleh Consuegra (dikutip dari Huda, 2019: 108), yaitu:

- a) Harapan yang sesuai yaitu layanan dan jasa yang ditawarkan sesuai dengan harapan pemustaka
- b) Persepsi kinerja yaitu hasil kinerja ataupun pelayanan yang diterima maupun tidak
- c) Penilaian yaitu pelayanan keseluruhan yang diterima pemustaka dibandingkan dengan penawaran jasa lainnya yang sama

5. Kepuasan Pemustaka dalam Islam

Nabi Muhammad SAW bersabda yang diriwayatkan Muslim, menyatakan:

حَدَّثَنَا أَبُو الْكُزَيْبِ أَبُو شَيْبَةَ وَأَبُو عَامِرٍ الْأَشْعَرِيُّ وَابْنُ نَمِيرٍ وَابُو كُرَيْبٍ كُلُّهُمْ عَنْ أَبِي آسَامَةَ قَالَ أَبُو عَامِرٍ حَدَّثَنَا أَبُو آسَامَةَ حَدَّثَنَا بَرَيْدٌ عَنْ جَدِّهِ أَبِي بُرْدَةَ عَنْ أَبِي مُوسَى: عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنْ الْخَازِنَ الْمُسْلِمَ الْأَمِينُ الَّذِي يُنْفِذُ

وَرَبَّمَا قَالَ يُعْطِي مَا أَمْرَبِهِ فَيُعْطِيهِ كَامِلًا مُؤَفَّرًا أَطْيَبَتْ بِهِ نَفْسُهُ فَيَدْفَعُهُ إِلَى الذِّي
أَمْرَلَهُ بِهِ أَحَدُ الْمُتَصَدِّقِينَ

Telah menceritakan kepada kami Abu Bakar bin Abi Syaibah dan Abu Amir Al-Asy'ari dan Ibnu Numair dan Abu Kurain semuanya dari Abu Usamah-Abu Amir berkata. Telah menceritakan kepada kami Abu Usamah. Telah menceritakan kepada kami Buraid dari kakeknya Abu Budrah, dari Abu Musa dari Nabi Muhammad SAW, beliau bersabda: "Seorang bendahara muslim melaksanakan tugasnya dengan jujur dan membayar sedekah kepada orang yang diperintahkan oleh majikannya secara sempurna, dengan segera dan dengan pelayanan yang baik, maka ia mendapat pahala yang sama seperti orang yang bersedekah." (HR. Muslim, No. 1699).

Pada HR Muslim di atas diketahui bahwa bendahara muslim memiliki empat sifat, yaitu; amanah atau dapat dipercaya dengan tidak merusak, tidak kikir, tidak berlebihan, dan mampu memelihara harta; melaksanakan apa yang diperintahkan; waktu memberikan dalam keadaan lapang dada; serta berwajah ceria dan senang (Ensiklopedia Hadis-hadis Nabi).

Pustakawan memiliki tugas yang berarti dalam melayani pemustaka, seperti bendahara mempunyai tugas dalam melayani masyarakat. Melalui sifat-sifat yang disebutkan, seperti bersikap jujur, ramah, melaksanakan tugas, dan memberikan pelayanan yang baik. Hal tersebut selaras dengan pendapat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yang dikemukakan oleh Achmad, dkk (2012) bahwa kaitan peranan dan perhatian pustakawan yang ramah dan tidak deskriminatif dalam memberikan pelayanan dan informasi. Memahami kebutuhan pemustaka menjadi faktor utama untuk mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pemustaka yang ditunjukkan melalui komunikasi, memahami, dan perhatian pada kebutuhan serta keluhan pemustaka. Sikap pustakawan sangat berpengaruh, seperti yang ditunjukkan saat memberikan layanan informasi, merespon dan menangani keluhan pemustaka di perpustakaan. Kesiediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi, kepercayaan, dan sikap positif pemustaka terhadap perpustakaan.

B. PERSEPSI PELAYANAN PERPUSTAKAAN

1. Pengertian Persepsi Pelayanan

Rahmat (1990: 64) mendefinisikan persepsi sebagai pengalaman terkait objek yang diterima kemudian ditafsirkan sebagai pesan dan informasi (dikutip dari Fahmi, 2020: 11). Saleh (2009: 110) menyebutkan definisi persepsi adalah kemampuan individu dalam membedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian pada suatu objek, yang kemudian diinterpretasi berdasar pengalaman individu pada suatu objek. Sarwono (2016: 86) mengemukakan kemampuan membedakan, menggolongkan, memfokuskan, dsb, yang dimaknai disebut persepsi.

Walgito (2010: 53) mendefinisikan persepsi sebagai proses pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima sehingga menjadi sesuatu yang bermakna dan merupakan aktivitas yang integrasi dalam diri individu. Stimulus akan mendapatkan respon, berdasarkan perasaan, kemampuan berpikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu, maka dalam mempersepsi suatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu (dikutip dari Akbar, 2015: 194). Wade & Tavris (2008) menyebut *perceptions is a brain process that organizes and interprets sensory information. Perception is also defined as the result of a psychological process in which meaning, relationship, context, judgement, previous experience, and memory play a role.* Lembang & Sugiono (2010) berpendapat sama, bahwa persepsi dari pengaruh orang lain serta motivasi internal akan saling mempengaruhi dalam pengambilan keputusan akhir (dikutip dari Syaiful, dkk, 2017: 196)

Schiffman & Kanuk (2010) mendefinisikan persepsi, *perceptionis defind as to the process by which an individual selects, organizes, and interprets stimuli into a meaningful and coherent picture of the world.* Moskowitz & Orgel (1981) persepsi terjadi dalam diri individu yang terintegrasi dari stimulus yang diterima, kemudian terjadi proses pengorganisasian dan interpretasi dari stimulus yang berasal dari

pengindraan (dikutip dari Walgito, 2010: 100). Pengindraan memiliki keterkaitan dengan stimulus dan objek yang akan di persepsi (Branca, 1964), dengan begitu, individu akan menyadari keadaan sekitar dan diri sendiri melalui persepsi (Davidoff, 1981).

Severin, Wemer, & James menyebutkan dua jenis pengaruh dalam persepsi, yaitu struktural dan fungsional. Pengaruh struktural pada persepsi yang diketahui melalui aspek fisik yang terstimulus, dan sedangkan pengaruh fungsional berkaitan dengan psikologis yang menyebabkan pembawaan subjektif pada proses persepsi (dikutip dari Wati, 2020: 20).

Berdasarkan pemaparan tersebut disimpulkan bahwa persepsi adalah proses setiap individu dalam menerima, membedakan, dan memfokuskan stimulus yang kemudian ditafsirkan berdasarkan kemampuan berpikir, perasaan, serta pengalaman-pengalaman.

Pelayanan dalam KBBI V diartikan sebagai upaya untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan; jasa; atau kemudahan yang berkaitan dengan jual beli barang atau jasa. Kotler (2002: 83) juga mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Persepsi pelayanan terdiri dari dua kata, yaitu persepsi dan pelayanan. Pelayanan yang dimaksud merupakan pelayanan yang ada di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan terdiri dari layanan jasa dan fasilitas di perpustakaan, seperti layanan sirkulasi, layanan baca, layanan referensi, serta layanan internet. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan, persepsi pelayanan adalah proses setiap individu dalam menerima, membedakan, dan memfokuskan stimulus berupa layanan yang ada di perpustakaan yang kemudian ditafsirkan berdasarkan kemampuan berpikir, perasaan, serta pengalaman-pengalaman individu terkait perpustakaan.

2. Faktor-faktor yang Berperan dalam Persepsi

Walgito (2010: 101) menyebutkan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi, yaitu:

a) Objek yang dipersepsi

Objek akan menimbulkan stimulus internal atau eksternal bagi individu

b) Alat indra, saraf, dan pusat sistem saraf

Reseptor atau alat indra memiliki peran penting dalam mempersepsi suatu objek dalam menerima stimulus. Proses selanjutnya menuju saraf sensoris yang kemudian diteruskan ke pusat sistem saraf sebagai pusat kesadaran

c) Perhatian

Individu menerima stimulus dari objek terkait dengan menyadari bahwa diperlukan adanya perhatian dan konsentrasi dari aktivitas tersebut

3. Aspek-aspek Persepsi Pelayanan

Walgito (2003: 50) menyebutkan aspek-aspek persepsi, meliputi:

a) Kognisi

Individu dalam mempersepsi dilatarbelakangi oleh aspek kognisi yang berkaitan dengan pengenalan objek, peristiwa, maupun rangkaian-rangkaian yang diterima stimulus. Aspek ini meliputi harapan, cara berpikir atau mendapatkan pengetahuan, dan pengalaman-pengalaman dari masa lampau

b) Afeksi

Pengorganisasian suatu stimulus yang kemudian diterima dan dikelompokkan kedalam emosi individu. Afeksi selalu berhubungan dengan emosi dan perasaan. Etika, moral, dan pendidikan yang sudah ditanamkan sejak dini akan berkaitan dengan cara pandang individu menghadapi suatu masalah

c) Konasi

Konasi berkaitan dengan kemauan, meliputi pengoordinasian dan penafsiran dari stimulus yang menimbulkan individu dalam bersikap dan berperilaku

Proses persepsi (Walgito, 2010: 102) dibagi menjadi dua, yaitu fisiologis dan psikologis. Proses fisiologis terjadi ketika objek menimbulkan stimulus kemudian mengenai reseptor atau alat penginderaan dan dilanjutkan ke saraf sensoris ke otak. Ada bagian pusat kesadaran manusia di otak yang membuat sadar yang membuat individu mendengar, lihat, ataupun rasakan. Proses yang terjadi di pusat kesadaran disebut proses psikologis.

Walgito (2010: 100) menjelaskan proses terjadinya persepsi diawali dari proses penginderaan, stimulus diterima dari alat indra pada individu yang disebut sebagai proses sensoris. Stimulus yang diterima kemudian diteruskan ke otak yang kemudian proses ini disebut sebagai proses persepsi. Proses-proses tersebut akan selalu berulang dan tidak terlepas dari proses penginderaan. Reseptor terdiri dari mata untuk melihat, telinga untuk mendengar, hidung sebagai alat pembauan, lidah untuk pengecap, serta kulit telapak tangan sebagai alat perabaan (Branca, 1964; Woodworth & Marquis, 1957). Davidoff (1981) menambahkan stimulus yang diindra kemudian diproses, diatur, dan diinterpretasikan, sehingga individu menyadari dan memahami apa yang diperoleh dari penginderaan.

Sarwono (2016: 86) menjelaskan hal yang sama, bahwa proses persepsi terjadi ketika individu menerima stimulus yang ditangkap oleh organ bantu dan diteruskan ke otak. Organ bantu terdiri dari alat indra yang meliputi mata, telinga, hidung, lidah, kulit dengan fungsi masing-masing. Ketika di otak akan berlangsung proses berpikir dan terbentuk suatu pemahaman, inilah yang disebut sebagai persepsi.

Perhatian diperlukan sebagai persiapan awal dalam proses persepsi, karena yang terjadi pada individu adalah menerima banyak stimulus dari dalam maupun luar atau lingkungan. Stimulus-stimulus tersebut tidak semua memperoleh respon dari individu, karena memerlukan seleksi dan peran perhatian dalam proses persepsi.

4. Persepsi Pelayanan dalam Islam

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
ص ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah dengan mereka urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imran: 159)

Sebab turunnya ayat ini seperti yang diriwayatkan Ibnu Abbas RA bahwa setelah terjadi perang Uhud, Rasul mengadakan musyawarah dengan Abu Bakar RA dan Ummar bin Khatab RA untuk meminta pendapat mereka tentang tawanan perang. Ayat ini kemudian menjelaskan tentang sikap Nabi Muhammad SAW tetap lemah lembut, tidak lekas marah kepada umatnya yang kemudian dituntun dan dididik agar iman mereka lebih sempurna (dikutip dari Chozin & Untoro, 2019: 12-14). Sikap-sikap Rasul yang lemah lembut, tidak mudah marah, bahkan memaafkan dan memohon ampunan kepada Allah, serta mendahulukan bermusyawarah bisa dijadikan contoh dalam kehidupan sehari-hari.

Pada kegiatan yang berlangsung di perpustakaan bisa menambahkan dan menanamkan cara seperti yang Rasul ajarkan, seperti sebagai pedoman bagi pustakawan agar bersikap lemah lembut dan tidak mudah marah dalam memberikan pelayanan pada pemustaka. Ketika pustakawan berperilaku sebaliknya, maka pemustaka akan menjauh. Hal ini berarti memperhatikan pemustaka menjadi hal penting bagi pustakawan dalam membangun relasi dalam kegiatan layanan perpustakaan.

5. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan diambil dari kata dasar pustaka. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan sebagai buku dan kitab. Bahasa Inggris menyebut dengan istilah *library*, sedangkan dalam Bahasa Latin

yaitu *libri* atau *liber* yang berarti sebuah buku, melalui kata tersebut kemudian terbentuk *librarius* yang memiliki arti buku, dan di Yunani menyebut istilah tersebut dari kata *biblia*. Beberapa negara juga memiliki sebutan untuk perpustakaan, antara lain; *bibliothèque* (Perancis), *bibliotheca* (Spanyol/Portugis), *bibliothek* (Belanda), *bibliothek* (Jerman) (Hartono, 2015: 5).

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) mendefinisikan perpustakaan sebagai media sumber informasi yang berisi materi cetak dan non-cetak di komputer dengan susunan sistematis yang berguna bagi pemustaka. Perpustakaan menjadi tempat berkumpulnya buku, manuskrip, maupun bahan pustaka lainnya yang bisa dimanfaatkan dan digunakan sebagai bahan bacaan ataupun studi (*Webster's Third Edition International Dictionary*, edisi 1961).

Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 pada UU No. 43 Tahun 2007 menyebutkan perpustakaan merupakan institusi yang mengelola koleksi karya cetak, tulis, dan rekam secara profesional dan sistematis menggunakan sistem baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian, dan rekreasi bagi pemustaka. Kep. Menpan No. 132/2003 juga menjelaskan dalam perpustakaan terdiri dari unit-unit kerja meliputi sumber daya manusia, koleksi pustaka, dan ruangan khusus. Koleksi pustaka disesuaikan dengan jenis perpustakaan dan dikelola berdasarkan sistem tertentu dan minimal memiliki 1000 judul dari berbagai disiplin ilmu terkait. Saleh (1999) mendefinisikan perpustakaan sebagai tempat kumpulan pustaka yang disusun dan diatur berdasar sistem tertentu, sehingga jika diperlukan sewaktu-waktu akan mudah menemukan dan cepat dalam proses pencarian informasi (Darmanto, 2018: 2).

Pada 1949, UNESCO (dikutip dari Hartono, 2015: 15) menerbitkan manifesto tentang perpustakaan umum (*public library manifesto*). Manifesto tersebut mengalami beberapa kali revisi dan pada 1972 diterjemahkan kedalam beberapa bahasa, terutama untuk negara-negara berkembang. Inti dari manifesto tersebut antara lain masyarakat

mempunyai hak memperoleh informasi, oleh karena itu perpustakaan umum memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat dan media belajar sepanjang hidup (*long life education*).

Perpustakaan mengalami perubahan demi perubahan dari konvensional ke modern. Perubahan tersebut juga berpengaruh pada pola pikir (*mindset*) dalam mengelola perpustakaan. Hartono (2015: 2) membagi tiga konsep perubahan pola pikir, yaitu: koleksi perpustakaan berupa media tercetak sekarang terdapat versi digital atau virtual (*virtual library*), dari segi layanan jasa, perpustakaan dianggap sebagai gudang sekarang perubahan pelayanan supermarket, dan jika dahulu perpustakaan menunggu didatangi pemustaka (*wait for user*) sekarang sebaliknya, perpustakaan dipromosikan pada pemustaka (*promote use user*).

Keberadaan perpustakaan dalam menjalankan tugas dan fungsi guna mencerdaskan kehidupan masyarakat, dengan membantu mengatasi masalah buta aksara, menumbuhkan masyarakat yang gemar membaca, dan bisa mengimbangi kebiasaan negara lain. Pada UU No. 43 Tahun 2007 menyebutkan fungsi-fungsi perpustakaan sebagai berikut:

a) Fungsi Administratif

Perpustakaan melakukan pengelolaan dan aktivitas dari pencatatan, pemrosesan bahan pustaka, penyelesaian, dan melaksanakan sirkulasi yang praktis, tepat guna, dan efektif.

b) Fungsi Penelitian

Sumber informasi, referensi, dan acuan yang menunjang dalam kegiatan penelitian.

c) Fungsi Informatif

Berbagai macam cabang ilmu pengetahuan terkini dan berkualitas dapat diperoleh dari perpustakaan, seperti bahan pustaka cetak, rekam, dll. Guna memudahkan pemustaka mendapat kesempatan terkait informasi-informasi yang dibutuhkan, pemustaka akan

mudah mencari informasi karena di perpustakaan sudah tersusun secara sistematis dan teratur, sehingga memudahkan pustakawan dan pemustaka dalam mencari informasi.

d) Fungsi Pendidikan

Perpustakaan menyediakan bahan pustaka sesuai jenis perpustakaan, artinya berbagai bahan bacaan dalam bentuk cetak, rekam, maupun koleksi lain sebagai sarana mencapai tujuan pendidikan, serta membantu pemustaka untuk menambah wawasan pengetahuan, mengembangkan kreativitas, keterampilan, berekspresi, imajinasi, keterampilan berbahasa, berpikir kritis dan rasional, serta melatih dan membimbing masyarakat untuk menggunakan dan memelihara bahan pustaka dengan baik, benar, dan bijak.

e) Fungsi Rekreasi

Perpustakaan sebagai sarana rekreasi bagi masyarakat dan pemustaka dalam mengembangkan minat melalui berbagai bacaan, kegiatan positif dan kreatif serta mengisi waktu luang. Segi penataan dan dekorasi ruang perpustakaan yang menarik, nyaman, agar pemustaka merasa nyaman, dan tersedianya komputer lengkap dengan jaringan internet menjadikan perpustakaan dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

f) Fungsi Kebudayaan

Perpustakaan sebagai wadah menumbuhkan budaya membaca sebagai bekal penguasaan alih teknologi, mendorong kreativitas dalam kesenian, dan memperoleh manfaat dari informasi-informasi sebagai rekam budaya bangsa serta peningkatan mutu kualitas hidup.

Hartono (2015: 164) menyebutkan unsur-unsur penunjang untuk mendukung kegiatan layanan perpustakaan, yaitu:

a) Fasilitas

Fasilitas dan sarana prasarana yang baik digunakan untuk memenuhi tujuan dan fungsi perpustakaan, seperti ruangan yang sesuai dengan jenis perpustakaan, adanya rak buku, kursi dan meja baca, sirkulasi, dll.

b) Koleksi

Koleksi perpustakaan disesuaikan dengan tujuan layanan dan perkembangan ilmu pengetahuan, dengan demikian koleksi-koleksi perpustakaan tidak ketinggalan zaman dan terus bisa dimanfaatkan oleh pemustaka serta dibarengi pembinaan, perawatan, dan pengaturan dari perpustakaan dan pemustaka maupun masyarakat.

c) Pustakawan

Penyelenggara dan penggerak kegiatan layanan di perpustakaan disebut pustakawan. Kegiatan layanan yang berhadapan langsung dengan pemustaka dituntut ramah, berwawasan, cekatan, cepat tanggap, terampil, dan siap membantu pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan.

d) Pemustaka

Pemustaka disebut sebagai masyarakat yang menggunakan jasa layanan perpustakaan. Pemustaka datang dari latar belakang yang berbeda, maka pustakawan harus siap sedia dalam menghadapi dan membantu mencari bahan pustaka yang dikehendaki pemustaka.

6. Pelayanan Perpustakaan

Jenis layanan perpustakaan berdasar Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan dan Kepustakawan meliputi:

- a) Pelayanan sirkulasi merupakan citra dari perpustakaan tergantung dari bentuk pelayanan perpustakaan terhadap pemustaka. Keberhasilan dan kesuksesan dari perpustakaan juga dinilai dari pelayanan sirkulasi dalam perpustakaan tersebut, karena rutinitas kegiatan pelayanan sirkulasi berhubungan dengan pemustaka. Pelayanan sirkulasi terdiri dari pendaftaran sebagai anggota perpustakaan, peminjaman, pengembalian, penagihan, dan

perpanjangan peminjaman buku, pemberian sanksi atau denda bagi keterlambatan pengembalian buku, bebas pustaka, peraturan perpustakaan.

- b) Layanan referensi merupakan aktivitas layanan untuk pemustaka dengan memberi informasi, yang merujuk pada koleksi pustaka maupun informasi yang ada, atau menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka. Biografi, buku pedoman atau pegangan (*handbook*), buku tahunan (*year book*), bibliografi, terbitan pemerintah seperti UU maupun PP, kamus, direktori, ensiklopedia, indeks, abstrak, sumber geografi, sampai informasi pendidikan merupakan bagian dari beberapa jenis koleksi referensi. Bentuk penyampaian pendidikan pengguna terbagi menjadi beberapa cara, yaitu dengan bimbingan kelompok, brosur/buku petunjuk, CD interaktif, *tour de library*, dan ceramah umum.
- c) Pelayanan penelusuran informasi adalah bagian kegiatan pelayanan kepada pemustaka dengan cara menyebarkan informasi serta fasilitas yang ada di perpustakaan agar dimanfaatkan pemustaka secara optimal. Media-media dalam perpustakaan yang dapat dijadikan sebagai alat penyebarluasan meliputi; brosur/*leaflet*, *e-mail*, media sosial dan website, daftar tambahan buku, bibliografi, indeks dan abstrak.

Abner dalam artikelnya yang berjudul *Mewujudkan Perpustakaan Ideal* menyebutkan tambahan pelayanan perpustakaan yang meliputi, layanan otomasi atau otomasi perpustakaan (*library automation*) merupakan pemanfaatan komputer dan teknologi informasi di perpustakaan, yaitu alihwahana dari pekerjaan yang dilakukan secara konvensional ke komputer dan *software*, misalnya pada sistem akuisisi dan pemesanan bahan pustaka, sistem sirkulasi, sistem katalog, kontrol terbitan berseri. Penggunaan *software* disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan finansial perpustakaan, misalnya NCI-Bookman, LIBRARIAN, atau lainnya. Adapun versi windowsnya seperti Winisis, VTLS, dan lain-lain, sehingga pekerjaan-pekerjaan yang bisa dilakukan

menggunakan komputer bisa dengan cepat serta biaya pengerjaan lebih murah (Davis, 1986:43). Tambahan layanan lain seperti layanan fotokopi, layanan internet, dan layanan khusus difabel.

7. Perpustakaan dalam Islam

Perpustakaan tidak disebutkan langsung dalam Al-Qur'an, tetapi konsep-konsep terkait perpustakaan dijelaskan, seperti pembahasan minat baca, fungsi informasi, pendidikan, dan pelestarian. Pada surah Al-Alaq ayat 1-5 yang berbunyi:

اقْرَأْ بِسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ
(٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَم (٥)

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menjadikan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmu yang Maha Pemurah. Yang mengajar (manusia) dengan perantara kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya..

Tafsir Al-Munir karangan Wahbah Al-Zuhailly yang membahas isi kandungan pada surah Al-Alaq ayat 1-5, antara lain adanya hikmah dalam penciptaan manusia dari kondisi lemah hingga kuat dan anugerah khusus yang diberikan kepada manusia. Allah memerintahkan Nabi Muhammad SAW untuk membaca Al-Qur'an dengan menyebut nama Tuhan yang menciptakan. Pesan selanjutnya melalui surah tersebut untuk senantiasa belajar membaca dan menulis, karena sebagai sarana mengetahui dan memahami wahyu Allah, ilmu agama, menguatkan ilmu-ilmu yang diperoleh dan menjadi dasar kemajuan ilmu pengetahuan, sastra, budaya, dan peradaban.

Thalhas (2021: 249-250 dikutip dari Nidaul, 2012: 1-2) menyebutkan keutamaan dalam surah Al-Alaq ayat 1-5 yaitu pentingnya membaca, menulis dan belajar ilmu pengetahuan. Membaca dan menulis adalah kunci kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan. Kandungan ayat 1-5 menjelaskan Allah telah menciptakan manusia bermula dari tidak ada tanda sampai menjadikan adanya kehidupan, dari tidak berbicara, tak berupa, sampai pada bentuk yang jelas, kemudian Allah mengajarkan lagi manusia ilmu pengetahuan melalui membaca, menulis, dan menganugerahi berbagai ilmu. Hal tersebut merupakan

sarana mengetahui dan memahami wahyu Allah, ilmu agama, menguatkan ilmu-ilmu yang diperoleh, dan menjadi dasar kemajuan ilmu pengetahuan, sastra, budaya, dan peradaban.

Perpustakaan menjadi sumber ilmu pengetahuan karena terdapat banyak hal yang bisa dibaca, ditafsir, dan dikaji. Perpustakaan juga menjadi salah satu sarana menimba ilmu, meningkatkan kualitas pendidikan, serta mencerdaskan kehidupan bermasyarakat. Perpustakaan memiliki fungsi dan peran besar di masa lampau dalam membangun peradaban dan kejayaan Islam. Pada masa itu, ilmu pengetahuan dan informasi dihasilkan para cendekiawan muslim yang kemudian karya-karya tersebut disimpan pada perpustakaan. Dikutip dari Qolyubi, dkk (2007: 48) di masa kejayaan Islam, fungsi dan peran perpustakaan banyak diadopsi oleh perpustakaan-perpustakaan di negara maju, sehingga bisa diketahui bahwa perpustakaan sejak zaman dahulu telah memainkan peran penting dalam perkembangan dan kemajuan peradaban.

C. HUBUNGAN PERSEPSI PADA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN DEMAK

Perpustakaan memiliki peranan penting dalam pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, serta rekreasi untuk meningkatkan penguasaan ilmu pengetahuan dan kemampuan teknologi informasi bagi masyarakat. Perpustakaan menjadi lembaga yang menyimpan koleksi dan bahan pustaka yang disusun secara teratur dengan sistem tertentu yang dikelola secara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan dan dimanfaatkan.

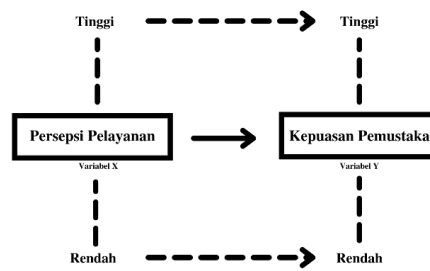
Seiring perkembangan zaman, perpustakaan mengalami beberapa perubahan, salah satunya perpustakaan dituntut memberikan pelayanan prima (*excellent service*) kepada pemustaka dan masyarakat, guna tercapainya kepuasan pemustaka. Consuegra (dikutip dari Huda, 2019: 108) menyebut salah satu indikator dari kepuasan pemustaka berkaitan dengan persepsi. Individu atau kelompok yang berkunjung ke perpustakaan

memiliki persepsi terhadap pelayanan di perpustakaan, sehingga menimbulkan harapan bagi pemustaka. Selanjutnya pemustaka akan menilai, mengoreksi, dan membandingkan keseluruhan layanan yang telah diterima dengan harapan, dan membandingkan dengan institusi lain yang menawarkan jasa yang sama.

Andriko & Elva (2012) menyebutkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka meliputi sumber daya manusia, koleksi, serta sarana dan prasarana. Laporan Perpunas (2019), kepuasan pemustaka dicapai dengan menilai layanan yang diberikan dan dirasakan langsung oleh pemustaka, jika kurang dari harapan maka tidak puas begitu pula sebaliknya.

Walgito (2010: 102) menjelaskan proses berlangsungnya persepsi terjadi karena objek menimbulkan stimulus yang mengenai reseptor atau alat indra. Stimulus diterima oleh alat indra diteruskan oleh saraf sensoris ke otak. Proses selanjutnya terjadi di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, dengar, dan rasakan. Berdasarkan proses tersebut, masyarakat dan pemustaka akan menerima stimulus kemudian mempersepsi dan menafsirkan tentang perpustakaan, baik berdasarkan informasi yang diterima ataupun pengalaman-pengalaman terdahulu.

Zeithaml & Bitner (dikutip dari Santoso, 2012) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pelanggan pada produk atau jasa yang berkaitan dengan kepuasan dan harapan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu dari produk atau jasa dan *perception of quality*. Kepuasan pemustaka merupakan perasaan senang atau kecewa berdasarkan penilaian pemustaka terhadap layanan-layanan yang telah disediakan di perpustakaan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka pada pelayanan dan kualitas jasa di perpustakaan sama atau melebihi harapan.



D. HIPOTESIS

Hipotesis menurut Kurniawan (2018: 81) merupakan dugaan sementara yang dijadikan jawaban terhadap masalah penelitian. Karlinger (2000) juga mendefinisikan, bahwa hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah yang akan diuji kebenaran melalui data empiris yang diperoleh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara yang harus diuji kebenaran. Berdasarkan pemaparan tersebut, pada penelitian ini, peneliti mengajukan hipotesis, yaitu terdapat hubungan persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi. Azwar (2016: 5) menyatakan bahwa penelitian dengan pendekatan kuantitatif menitikberatkan pada analisis data numerik yang kemudian diolah dengan metode statistika. Arikunto (2005) menyebut pendekatan korelasi sebagai penelitian yang dimaksud untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan antara dua variabel atau beberapa variabel.

B. VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL

1. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel, yaitu:

Variabel terikat : Kepuasan Pemustaka (Y)

Variabel bebas : Persepsi Pelayanan (X)

2. Definisi Operasional

a) Kepuasan Pemustaka

Pelanggan atau pengguna jasa dari perpustakaan disebut sebagai pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan perasaan senang ketika keinginan dan harapan pemustaka yang sudah memanfaatkan serta menggunakan jasa dan fasilitas sehingga mempengaruhi penilaian tentang perpustakaan. Kepuasan pemustaka memiliki lima aspek, yaitu: harapan, kebutuhan, emosional, kinerja, dan rekomendasi, yang diukur dengan skala kepuasan pemustaka. Semakin tinggi skor skala kepuasan pemustaka, maka semakin tinggi kepuasan pemustaka, sebaliknya, jika skor yang diperoleh rendah, maka kepuasan pemustaka rendah.

b) Persepsi Pelayanan

Persepsi pelayanan adalah proses setiap individu dalam menerima, membedakan, dan memfokuskan stimulus berupa

layanan yang ada di perpustakaan kemudian ditafsirkan berdasarkan kemampuan berpikir, perasaan, serta pengalaman-pengalaman individu terkait perpustakaan. Objek yang ada pada penelitian ini adalah pelayanan dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Persepsi pelayanan memiliki tiga aspek, yaitu: kognisi, afeksi, dan konasi, yang kemudian diukur dengan skala persepsi pelayanan. Semakin tinggi skor skala persepsi pelayanan maka semakin tinggi harapan dan persepsi pelayanan, sebaliknya jika skor yang diperoleh rendah maka harapan dan persepsi pelayanan rendah.

C. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada 23 Desember-30 Desember 2021 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Demak bagian Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Lokasi Perpustakaan Umum Kabupaten Demak berada di Jl. Sultan Fatah, No. 67, Kauman, Bintoro, Kec. Demak, Kab. Demak.

D. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING

1. Populasi

Sugiyono (2015: 61) populasi merupakan kumpulan yang terdiri dari objek dengan karakteristik serta kuantitas yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Berdasarkan data dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Demak jumlah pemustaka pada tahun 2020 ada 96.375 orang dengan rata-rata jumlah pemustaka 265 orang per bulan.

2. Sampel

Sugiyono (2015: 62) bagian dari jumlah dan karakteristik yang ada pada populasi dinamakan sebagai sampel. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang mengunjungi Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Pengambilan sampel pada penelitian ini berpijak pada Arikunto (2006: 112) jika jumlah responden kurang dari 100, maka

semua responden dijadikan penelitian, sehingga penelitian tersebut merupakan penelitian populasi, tetapi, jika responden lebih dari 100, maka bisa menggunakan sampel dengan cara mengambil 10%-15% atau 20%-25% dari jumlah populasi yang ada. Pada penelitian ini mengambil 135 pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling atau teknik pengambilan sampel yang digunakan termasuk *non-probability sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberi kesempatan dan peluang setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Non-probability sampling* yang digunakan adalah teknik sampling aksidental/*accidental sampling*.

Sinambela (2014: 103) teknik sampel aksidental (*accidental sampling*) merupakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan bertemu dengan peneliti, memenuhi standar, dan ketentuan sebagai sumber data. Gravetter & Forzano (2012, dikutip dari Febriani & Wustari, 2018: 228) menambahkan teknik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling* dapat dipilih karena ketersediaan responden serta adanya keinginan untuk berpartisipasi dalam penelitian. Sampel penelitian ini adalah pemustaka yang sedang berkunjung ke Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Teknik sampling aksidental digunakan peneliti karena hemat waktu, biaya, dan lebih mudah.

E. INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan metode skala. Azwar (2016: 97) mendefinisikan skala sebagai pernyataan tertulis yang mengungkapkan konsep atau konstruk psikologis dengan menggambarkan aspek kepribadian individu. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap subjek terhadap suatu objek sikap (topik) yang sudah disediakan pernyataan-pernyataan yang diekspresikan dalam bentuk kalimat positif (*favorable*) dan kalimat negatif (*unfavorable*), kemudian

meminta subjek untuk memilih dan mengisi pernyataan-pernyataan tersebut. Hasil dari jawaban subjek diberi nilai sebagai berikut:

Tabel 3.1 Alternatif Pilihan Jawaban

Jawaban	Keterangan	Favorabel	Unfavorabel
SS	Sangat Sesuai	5	1
S	Sesuai	4	2
KS	Kurang Sesuai	3	3
TS	Tidak Sesuai	2	4
STS	Sangat Tidak Sesuai	1	5

1. Skala Kepuasan Pemustaka

Skala kepuasan pemustaka ini mengukur aspek kepuasan pemustaka menggunakan teori dari Kotler dan Abdeldayem yang kemudian ditarik kesimpulan, yang terdiri dari harapan, kebutuhan, emosional, kinerja, dan rekomendasi. Skala ini akan diukur dengan menggunakan skala model likert. Berikut ini adalah tabel sebaran skala kepuasan pemustaka yang akan digunakan:

Tabel 3.2 *Blueprint* Skala Kepuasan Pemustaka

No	Aspek Kepuasan Pemustaka	Indikator Perilaku	Item		Jumlah
			Fav	Unfav	
1.	Harapan	Perkiraan dan keinginan pemustaka tentang perpustakaan	1, 11, 21, 31, 41	8, 18, 28, 38, 38, 48	10
2.	Kebutuhan	Pemustaka bisa menggunakan layanan dan fasilitas perpustakaan	6, 16, 26, 36, 46	2, 12, 22, 32, 42	10
3.	Emosional	Respon yang diterima pemustaka terkait pelayanan yang ada di perpustakaan	3, 13, 23, 33, 43	9, 19, 29, 39, 49	10
4.	Kinerja	Pemustaka mendapat pelayanan sesuai dengan kebutuhan	7, 17, 27, 37, 47	4, 14, 24, 34, 44	10
5.	Rekomendasi	Memperkenalkan perpustakaan ke saudara, teman, dll	5, 15, 25, 35, 45	10, 20, 30, 40, 50	10

Jumlah	25	25	50
--------	----	----	----

1. Skala Persepsi Pelayanan

Skala persepsi pelayanan ini mengukur aspek persepsi pelayanan menggunakan teori dari Walgito, yang meliputi: kognisi, afeksi, dan konasi. Skala ini akan diukur dengan menggunakan skala model likert. Berikut ini adalah tabel sebaran skala kepuasan pemustaka yang akan digunakan:

Tabel 3.3 *Blueprint* Skala Persepsi Pelayanan

No	Aspek Persepsi Pelayanan	Indikator Perilaku	Item		Jumlah
			Fav	Unfav	
1.	Kognisi	Cerita pengalaman dan pengamatan pemustaka tentang perpustakaan	1, 4, 7, 10, 25, 28, 31, 34	12, 16, 19, 22, 37, 40, 43, 46	16
2.	Afeksi	Respon pemustaka ketika di perpustakaan	14, 17, 20, 23, 38, 41, 44, 47	2, 5, 8, 11, 26, 29, 32, 35	16
3.	Konasi	Aktivitas yang dilakukan pemustaka di perpustakaan	3, 6, 9, 13, 27, 30, 33, 36	15, 18, 21, 24, 39, 42, 45, 48	16
Jumlah			24	24	48

F. VALIDITAS DAN RELIABILITAS ALAT UKUR

1. Validitas

Siregar (2013: 46) menyatakan validitas atau kesahihan suatu alat ukur dapat menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut mengukur apa yang hendak diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*). Uji validitas digunakan untuk menunjukkan seberapa layak butir-butir pernyataan dari setiap variabel. Validitas dari setiap item menggunakan *reliability analisys* (Siregar, 2013: 252). Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 y^2}}$$

Keterangan: r_{xy} = korelasi antara variabel x dengan y
x = $(x_i - \bar{x})$
y = $(y_i - \bar{y})$

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan: r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel x dengan y
n = jumlah responden
 $\sum XY$ = jumlah perkalian X dan Y
 $\sum X$ = jumlah skor X
 $\sum Y$ = jumlah skor Y
 $\sum X^2$ = jumlah kuadrat skor X
 $\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor Y

Validitas yang sudah ada pada setiap butir pernyataan perlu di uji coba. Uji coba pada penelitian ini mengambil 30 resonden dari sampel populasi yang dilakukan secara online ke pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Jawa Tengah. Selanjutnya butir-butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai r hitung $\geq r$ tabel, dengan nilai indeks validitas $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2009). Artinya, apabila terdapat sebuah hubungan antara item dan skor total item sebesar 0,3 maka item tersebut dikatakan valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan kualitas dari suatu tes yang menunjukkan apakah hasil pengukuran oleh alat tes tersebut dapat dipercaya atau

tidak. Reliabilitas tercapai jika terdapat konsistensi responden dalam menjawab butir-butir pernyataan pada setiap variabel. Pada penelitian ini, rumus *cronbach's alpha* digunakan untuk mencari uji reliabilitas (Arikunto, 2010: 239 dikutip dari Ngulandari, 2016: 50), yaitu:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

Keterangan: k = mean kuadrat antara subjek
 $\sum S_i^2$ = mean kuadrat kesalahan
 S_t^2 = varians total

Rumus untuk varians total dan varians item:

$$S_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$S_t^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Keterangan: JK_i = jumlah kuadrat seluruh skor item
 JK_s = jumlah kuadrat subjek

Selanjutnya, data yang diperoleh dapat dianalisis menggunakan teknik *cronbach's alpha*. Azwar (2014: 28) menyebutkan jika reliabilitas $\leq 0,6$ artinya kurang reliabel dan jika reliabilitas $\geq 0,6$ maka dapat diterima.

G. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Uji Validitas Kepuasan Pemustaka

Skala kepuasan pemustaka yang digunakan pada uji coba berjumlah 50 item. Hasil dari uji coba tersebut diolah dengan SPSS *for windows 22*. Uji validitas dapat dilihat dari *corrected item-total correlation*, terdapat 14 item yang gugur dari total 50 item. Item gugur karena nilai koefisien lebih kecil dari 0,3. Ada pada tabel berikut:

Tabel 3.4 *Blueprint* Item Gugur Pada Skala Kepuasan Pemustaka

No	Aspek Kepuasan Pemustaka	Indikator Perilaku	Item		Jumlah
			Fav	Unfav	
1.	Harapan	Perkiraan dan keinginan pemustaka tentang perpustakaan	1, 11, 21, 31, 41	8, 18*, 28*, 38, 38, 48	10 - 2 = 8

2.	Kebutuhan	Pemustaka bisa menggunakan layanan dan fasilitas perpustakaan	6* , 16, 26, 36, 46*	2* , 12, 22, 32, 42	$10 - 3 = 7$
3.	Emosional	Respon yang diterima pemustaka terkait pelayanan yang ada di perpustakaan	3* , 13, 23, 33* , 43	9, 19* , 29* , 39, 49	$10 - 4 = 6$
4.	Kinerja	Pemustaka mendapat pelayanan sesuai dengan kebutuhan	7* , 17, 27, 37, 47	4* , 14, 24, 34, 44	$10 - 2 = 8$
5.	Rekomendasi	Memperkenalkan perpustakaan ke saudara, teman, dll	5, 15, 25, 35, 45*	10* , 20, 30, 40, 50*	$10 - 3 = 7$
Jumlah			25	25	36

Keterangan: angka bercetak tebal dan bertanda *: item gugur

Berdasarkan tabel 3.4 uji validitas pada variabel kepuasan pemustaka yang dilakukan sebanyak dua kali putaran terdapat 14 item yang gugur meliputi item nomor 2, 3, 4, 6, 7, 10, 18, 19, 28, 29, 33, 45, 46, dan 50. Uji validitas tersebut memperoleh nilai koefisien validitas terkecil terkecil $0,308 > 0,3$ dan nilai koefisien validitas terbesar $0,692 > 0,3$. Sehingga item yang valid dalam skala kepuasan pemustaka terdapat 36 item. Maka item yang lolos akan diurutkan lagi dan item yang tidak memenuhi syarat akan dibuang. Sebaran item skala setelah uji coba ada pada tabel berikut:

Tabel 3.5 Sebaran Item Kepuasan Pemustaka Setelah Uji Coba

No	Aspek Kepuasan Pemustaka	Indikator Perilaku	Item		Jumlah
			Fav	Unfav	
1.	Harapan	Perkiraan dan keinginan pemustaka tentang perpustakaan	1, 11, 21, 31, 41	8, 38, 38, 48	8
2.	Kebutuhan	Pemustaka bisa menggunakan layanan dan fasilitas perpustakaan	16, 26, 36	12, 22, 32, 42	7

3.	Emosional	Respon yang diterima pemustaka terkait pelayanan yang ada di perpustakaan	13, 23, 43	9, 39, 49	6
4.	Kinerja	Pemustaka mendapat pelayanan sesuai dengan kebutuhan	17, 27, 37, 47	14, 24, 34, 44	8
5.	Rekomendasi	Memperkenalkan perpustakaan ke saudara, teman, dll	5, 15, 25, 35	20, 30, 40	7
Jumlah			25	25	36

2. Uji Validitas Persepsi Pelayanan

Skala persepsi pelayanan yang digunakan pada uji coba berjumlah 48 item. Hasil dari uji coba tersebut diolah dengan SPSS *for windows 22*. Uji validitas dapat dilihat dari *corrected item-total correlation*, terdapat 13 item yang gugur dari total 48 item. Item gugur karena nilai koefisien lebih kecil dari 0,3. Keterangan pada tabel berikut:

Tabel 3.6 4 *Blueprint* Item Gugur Pada Skala Persepsi Pelayanan

No	Aspek Persepsi Pelayanan	Indikator Perilaku	Item		Jumlah
			Fav	Unfav	
1.	Kognisi	Cerita pengalaman dan pengamatan pemustaka tentang perpustakaan	1, 4, 7, 10, 25, 28, 31, 34	12* , 16, 19* , 22, 37, 40, 43, 46	16 – 2 = 14
2.	Afeksi	Respon pemustaka ketika di perpustakaan	14, 17, 20* , 23, 38, 41, 44, 47	2, 5* , 8* , 11, 26, 29, 32, 35	16 – 3 = 13
3.	Konasi	Aktivitas yang dilakukan pemustaka di perpustakaan	3, 6, 9, 13, 27* , 30, 33, 36*	15* , 18* , 21* , 24* , 39, 42* , 45, 48*	16 – 7 = 9
Jumlah			24	24	35

Keterangan: angka bercetak tebal dan bertanda *: item gugur

Berdasarkan tabel 3.6 uji validitas pada variabel persepsi pelayanan yang dilakukan sebanyak dua kali putaran terdapat 13 item yang gugur meliputi item nomor 5, 8, 12, 15, 18, 19, 20, 21, 24, 27, 36, 42, dan 48. Uji validitas tersebut memperoleh nilai koefisien validitas terkecil $0,344 > 0,3$ dan nilai koefisien validitas terbesar $0,793 > 0,3$. Sehingga item yang valid dalam skala persepsi pelayanan terdapat 35 item. Maka item-item yang lolos akan diurutkan lagi dan item yang tidak memenuhi syarat akan dibuang. Sebaran item skala sesudah uji coba yang telah diurutkan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7 Sebaran Item Persepsi Pelayanan Setelah Uji Coba

No	Aspek Persepsi Pelayanan	Indikator Perilaku	Item		Jumlah
			Fav	Unfav	
1.	Kognisi	Cerita pengalaman dan pengamatan pemustaka tentang perpustakaan	1, 4, 7, 10, 25, 28, 31, 34	16, 22, 37, 40, 43, 46	14
2.	Afeksi	Respon pemustaka ketika di perpustakaan	14, 17, 23, 38, 41, 44, 47	2, 11, 26, 29, 32, 35	13
3.	Konasi	Aktivitas yang dilakukan pemustaka di perpustakaan	3, 6, 9, 13, 30, 33	39, 45	9
Jumlah			24	24	35

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliabilitas. Azwar (2014: 28) menyebutkan reliabilitas yang tinggi dapat menghasilkan data yang reliabel dan semakin baik. Kriteria penilaian uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* melalui bantuan SPSS for windows 22. Apabila *cronbach's alpha* $\geq 0,6$ artinya reliabel dan dan jika *cronbach's alpha* $\leq 0,6$ maka dinyatakan tidak reliabel.

Hasil reliabilitas pada skala kepuasan pemustaka diperoleh hasil *cronbach's alpha* dengan nilai 0,921. Maka berdasarkan hasil tersebut dinyatakan skala kepuasan pemustaka sangat reliabel. Hasil dapat dilihat pada tabel:

Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pemustaka

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,921	36

Hasil reliabilitas pada skala persepsi pelayanan diperoleh hasil *cronbach's alpha* dengan nilai 0,942. Maka berdasarkan hasil tersebut dinyatakan skala persepsi pelayanan adalah sangat reliabel. Hasil dapat dilihat pada tabel:

Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelayanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,942	35

H. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Uji Asumsi

Uji asumsi dilakukan peneliti sebelum menganalisis data yang diperoleh dari penelitian. Uji asumsi meliputi uji normalitas dan uji linearitas dengan bantuan SPSS for windows 22.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Untuk

mengetahui itu menggunakan uji normalitas pendekatan *kolmogorov-smirnov* dengan $p > 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal. Jika $p < 0,05$ maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

b) Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Uji linearitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *deviation from linearity* dengan $p > 0,05$, berarti hubungan antara dua variabel adalah linear, sebaliknya jika lebih kecil dari $p < 0,05$ berarti hubungan dua variabel tersebut non-linear.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *product moment* dengan bantuan aplikasi *Statistical Product and Service Solution (SPSS) for windows 22* yang mempunyai tujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Hipotesis akan diterima apabila nilai $p < 0,05$ artinya jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima dan apabila nilai $p > 0,05$ maka hipotesis ditolak (Priyatno, 2014: 123). Kekuatan hubungan antar variabel ditunjukkan melalui nilai korelasi. Berikut adalah nilai tabel nilai korelasi serta makna nilai tersebut (Sugiyono, 2015: 231) pada tabel 3.9:

Tabel 3.9 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup kuat
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

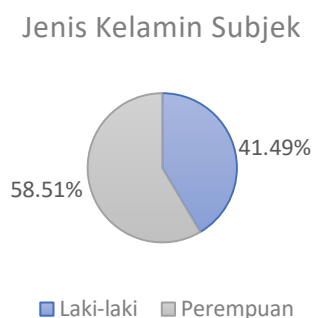
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Subjek Penelitian

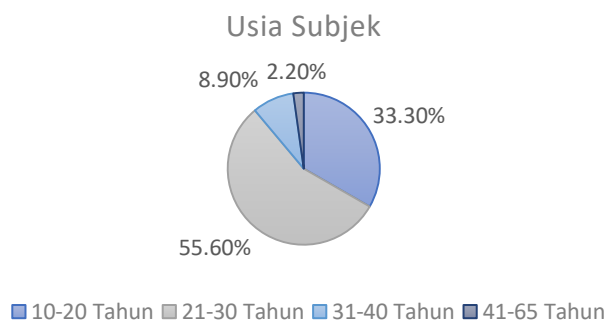
a. Gambaran Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 1 Grafik Gambaran Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat 135 subjek dalam penelitian ini yang didominasi oleh 79 subjek berjenis kelamin perempuan dengan persentase 58,51% dan 56 subjek laki-laki dengan presentase 41,49%.

b. Gambaran Subjek Berdasarkan Usia



Gambar 2 Grafik Gambaran Subjek Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat 135 subjek dalam penelitian ini, subjek pada kelompok usia 10-20 tahun

terdiri dari 45 subjek dengan presentase 33,30%, subjek di kelompok usia 21-30 tahun terdiri dari 75 dengan presentase 55,60%, lalu 12 subjek di kelompok usia 31-40 dengan presentase 8,90%, dan 3 subjek di kelompok usia 41-65 tahun dengan presentase 2,20%.

2. Uji Asumsi

Sebelum melakukan uji hipotesis, terlebih dahulu melakukan uji asumsi dengan tujuan untuk menentukan apakah data yang diperoleh memenuhi persyaratan untuk dianalisis. Uji asumsi dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji normalitas dan uji linieritas. Berdasarkan uji asumsi diperoleh data sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui normal atau tidak distribusi data dari sampel penelitian. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan teknik uji *one sample kolmogorov-smirnov* dalam program SPSS for windows versi 22. Uji normalitas *one sample kolmogorov-smirnov* dapat dikatakan data berdistribusi normal dengan $p > 0,05$ namun, jika $p < 0,05$ maka data penelitian tidak berdistribusi normal. Berikut adalah hasil uji normalitas dari penelitian ini:

Tabel 4.1 Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
		Persepsi Pelayanan	Kepuasan Pemustaka
N		135	135
Normal	Mean	128,96	131,33
Parameters ^a ,	Std. Deviation	16,312	15,042
^b			
Most	Absolute	,062	,069
Extreme	Positive	,055	,068
Differences	Negative	-,062	-,069
Test Statistic		,062	,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.1 hasil uji normalitas menggunakan *one sample kolmogorov-smirnov* yang sudah dilakukan dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 22 diperoleh nilai signifikansi untuk variabel persepsi pelayanan sebesar $0,200 > 0,05$ dan untuk variabel kepuasan pemustaka sebesar $0,200 > 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa **variabel persepsi pelayanan** dan **kepuasan pemustaka** menunjukkan data **distribusi normal**. Hal tersebut dikarenakan hasil signifikansi dari kedua variabel lebih dari 0,05 ($> 0,05$).

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara dua variabel apakah memiliki hubungan yang linier atau tidak. Dalam penelitian ini uji linieritas dilakukan dengan menggunakan *test of linearity* dalam program SPSS *for windows* versi 22. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier apabila signifikansi (*linearity*) $< 0,05$ dan apabila signifikansi (*deviation for linearity*) $> 0,05$. Berikut adalah hasil uji linieritas:

Tabel 4.2 Uji Linieritas

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pemustaka *	Between Groups	(Combined)	17502,623	50	350,052	2,294	,000
Persepsi Pelayanan		Linearity	8870,977	1	8870,977	58,138	,000
		Deviation from Linearity	8631,646	49	176,156	1,154	,278

Within Groups	12817,0 37	84	152,584		
Total	30319,6 59	134			

Berdasarkan hasil dari uji linieritas di atas, dalam dikolom *Deviation from Linearity* pada variabel persepsi pelayanan dan kepuasan pemustaka memiliki nilai signifikansi sebesar **0,278** yang berarti lebih dari 0,05 ($p > 0,05$) sehingga terdapat hubungan yang **linier** antara variabel persepsi pelayanan dengan kepuasan pemustaka. Maka bisa disimpulkan ada hubungan yang linier antara variabel persepsi pelayanan dan kepuasan pemustaka.

3. Uji Hipotesis

Setelah mengetahui hasil uji asumsi normalitas yang menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu persepsi pelayanan dan kepuasan pemustaka menunjukkan data distribusi normal, maka penelitian ini menggunakan analisis korelasi *pearson product moment*. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 22. Jika nilai signifikansi atau probabilitas diperoleh $p < 0,05$, maka hipotesis diterima. Sebaliknya jika nilai signifikansi atau probabilitas yang diperoleh $p > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: terdapat hubungan persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Hasil uji hipotesisi dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Uji Hipotesis

		Correlations	
		Persepsi Pelayanan	Kepuasan Pemustaka
Persepsi Pelayanan	Pearson Correlation	1	,541**
	Sig. (2-tailed)		,000

	N	135	135
Kepuasan	Pearson Correlation	,541**	1
Pemustaka	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	135	135

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

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai signifikansi antara variabel persepsi pelayanan dengan kepuasan pemustaka memiliki nilai signifikansi sebesar **0,000** atau $p < 0,01$ yang berarti terdapat korelasi antara variabel persepsi pelayanan dengan kepuasan pemustaka. Kemudian untuk koefisien korelasi, apabila besar koefisien korelasi mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antar variabel erat atau kuat, sedangkan apabila mendekati 0 maka hubungan lemah. Guna mengetahui arah hubungan, maka dilihat pada tanda nilai koefisien positif atau negatif. Berdasarkan tabel tersebut nilai koefisien yang didapat yaitu 0,541. Kedua variabel tersebut berkorelasi positif dan signifikan, hubungan kedua variabel tersebut cukup kuat karena nilai koefisien korelasinya cukup mendekati nilai 1. Artinya berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini **diterima**, yakni ada hubungan positif antara persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

B. PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Subjek yang terlibat dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak saat peneliti melakukan penelitian. Ada 135 subjek dengan rentang usia 10-65 tahun yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Berdasarkan data sebaran responden diketahui bahwa mayoritas pada kelompok usia 21-30 tahun.

Pemustaka merupakan sebutan bagi seorang pengunjung atau pengguna perpustakaan. Consuegra (dikutip dari Huda, 2019: 108) menyebutkan pemustaka mempunyai harapan, persepsi, dan penilaian

ketika akan mengunjungi perpustakaan. Harapan akan mempengaruhi persepsi pemustaka dan ketika telah menerima sekaligus menggunakan layanan yang tersedia di perpustakaan, pemustaka akan menilai, mengoreksi, dan merekomendasikan kepada orang lain. Pemustaka memanfaatkan barang dan jasa yang tersedia di perpustakaan, seperti koleksi buku cetak, sarana dan prasarana seperti komputer, *wifi*, dan layanan pemustaka seperti lingkungan perpustakaan yang kondusif serta kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka. Pemustaka memanfaatkan dan menggunakan layanan perpustakaan yang tersedia guna memenuhi kebutuhan akan pengetahuan, informasi, rekreasi, sehingga bisa menimbulkan perasaan puas maupun tidak puas.

Penelitian ini mendapatkan data berdistribusi normal dan terdapat hubungan yang linier antar variabel. Selanjutnya uji hipotesis dilakukan menggunakan uji korelasi *pearson product momen* dalam program *SPSS for windows 22*. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini mendapatkan bahwa variabel persepsi pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak memiliki nilai positif dan berkorelasi cukup kuat. Nilai signifikansi dari variabel persepsi pelayanan dan kepuasan pemustaka lebih dari 0,05 ($p > 0,05$). Hasil dari uji korelasi menyebutkan bahwa antar variabel memiliki hubungan sebesar 0,541 yang berarti memiliki hubungan yang cukup kuat. Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima, yakni ada hubungan positif antara persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

Hal ini didukung oleh teori Kotler (1997) yang menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka sebagai rasa senang yang berasal dari perbandingan antara kesan dan kinerja terhadap persepsi atau harapan-harapan dari suatu pelayanan jasa. Kepuasan pemustaka akan tercapai ketika persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau lebih dari harapan. Pada penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terdiri dari sumber daya manusia yang terdiri dari para pustakawan dalam menanggapi dan merespon keinginan maupun keluhan pemustaka, koleksi

buku cetak, sarana dan prasarana yang tersedia di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak, serta aspek psikologis yang meliputi harapan, respon, dan kondisi perasaan pemustaka, serta aktivitas pemustaka saat berada di dalam perpustakaan.

Pemustaka mempunyai perkiraan dan pengamatan yang diperoleh dari cerita orang lain maupun informasi yang telah ditelusuri, sehingga membuat pemustaka merasa penasaran dan berkunjung ke perpustakaan. Perpustakaan Umum Kabupaten Demak menyediakan berbagai koleksi buku, buku *braille*, jurnal, majalah, sampai perangkat komputer dan *wifi* untuk pemustaka. Pemustaka juga bebas memilih tempat untuk membaca, disediakan banyak kursi dan sofa serta ruangan khusus baca, serta untuk anak-anak terdapat ruang khusus anak yang penuh mainan edukasi. Lingkungan perpustakaan juga berpengaruh pada kenyamanan pemustaka, hanya saja loker yang terbatas membuat pemustaka sedikit waspada. Sejalan dengan teori yang dikemukakan Severin, Wemer, & James (2009: 83) bahwa ada dua jenis yang mempengaruhi persepsi yaitu pengaruh struktural yang diketahui melalui aspek fisik yang tertimulus, dan pengaruh fungsional yang berkaitan dengan psikologis sehingga menyebabkan pembawaan subjektif pada proses persepsi.

Hasil penelitian ini menguatkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Wirasatri Ngulandari (2016) yang menyebutkan bahwa fasilitas seperti ruang baca yang sesuai dengan banyaknya pemustaka, tersedia meja dan kursi yang cukup, lingkungan perpustakaan yang bersih, tenang, dan aman, serta kemudahan pemustaka dalam melakukan presensi tanpa mengantre mempengaruhi persepsi pemustaka tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UNY. Penelitian yang dilakukan dari Irmawati Azis (2014) juga menyebut bahwa koleksi perpustakaan, layanan pemustaka seperti kenyamanan, waktu pelayanan, dan kemudahan bagi pemustaka, serta pustakawan pada layanan perpustakaan tergolong baik dan memuaskan. Penelitian lain Hj. Semma

(2011) menyebut bahwa layanan sirkulasi, referensi, dan ruang baca berpengaruh terhadap persepsi pemustaka di Perpustakaan UNM.

Hal ini juga sesuai dengan aspek-aspek persepsi yang disebutkan Walgito (2003: 50) yang meliputi aspek kognitif, afeksi, dan konasi. Penelitian ini juga menyebutkan bahwa lokasi perpustakaan yang strategis memudahkan pemustaka berkunjung, sehingga pemustaka bisa kembali mengunjungi perpustakaan. Berdasarkan data observasi pemustaka tidak hanya mengunjungi perpustakaan sekali tetapi berulang kali, seperti yang dilakukan B (25 th) dan R (18 th) yang mengunjungi perpustakaan dua atau tiga kali dalam sepekan. Adapun aturan Perpustakaan Umum Kabupaten Demak untuk tetap menjaga ketenangan dan kenyamanan antar sesama pemustaka dengan tidak berisik, seperti tidak mengobrol atau hanya berbicara pelan, tetapi, ada beberapa pemustaka anak lebih ramai. Ketika pandemi dan pasca-pandemi perpustakaan menambah aturan seperti membatasi pemustaka dalam sehari dan jam kunjungan, mencuci tangan sebelum memasuki gedung perpustakaan dan memakai masker. Pada aspek konasi, pemustaka bisa berdiskusi ringan di ruang referensi, berkeliling mencari buku, membaca berbagai bacaan buku, komik, majalah, berjelajah melalui internet dengan komputer yang disediakan walaupun dalam jumlah terbatas dan pemustaka tetap bisa mengantre dalam menggunakan layanan tersebut. Hal ini juga selaras dengan Penelitian dari Leli Tamara (2014) yang menyebutkan bahwa sumber daya elektronik, publikasi cetak, dan lingkungan perpustakaan memiliki hubungan nilai yang signifikan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Pustakawan ramah dalam merespon dan membantu membuat pemustaka senang. Pustakawan juga merekomendasikan bacaan kepada pemustaka, seperti bacaan bergambar atau majalah Bobo untuk anak-anak atau buku resep masakan ke orang tua. N (65 th) mengaku sering mendapat rekomendasi buku memasak dari pustakawan dan anak-anak juga sering mendapatkan dua buku pinjaman untuk dibaca di rumah. Hal ini selaras dengan penelitian Dita Ardianti (2015) yang menyebutkan bahwa fasilitas, suasana ruang perpustakaan, sarana mengakses informasi, dan kemampuan

pustakawan melayani pemustaka berada dalam kategori baik dan dapat dikatakan bahwa dengan kualitas layanan yang ada di Perpustakaan UST sudah baik sesuai persepsi mahasiswa, dan pada penelitian yang dilakukan Damayanti dan Anisah Intishar (2015) menyebutkan bahwa persepsi pemustaka pada layanan referensi, ketersediaan koleksi, dan kompetensi pustakawan berhubungan kuat. Hal ini juga sesuai dengan interpretasi dan poin-poin yang digambarkan melalui QS. Ali Imran: 159 dan HR Muslim nomor 1699, bahwa bersikap lemah lembut, perhatian, dan berkomunikasi pada pemustaka merupakan cara dalam membangun kepercayaan, sikap positif, dan hubungan dalam kegiatan pelayanan perpustakaan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak. Penelitian ini mempunyai keunikan dari penelitian sebelumnya karena ada penjelasan tentang faktor psikologis terkait persepsi dan kepuasan pemustaka.

Secara keseluruhan penelitian ini tidak terlepas dari kelemahan. Beberapa kelemahan dalam penelitian ini antara lain terkait jam waktu pelayanan (pasca pandemi) yang berubah sehingga membuat pemustaka harus menggali informasi lebih tentang Perpustakaan Umum Kabupaten Demak, kemudian pada pengambilan data yang melibatkan banyak pemustaka memungkinkan membuat bosan dalam pengisian skala yang berakibat subjek tidak bersungguh-sungguh dalam memilih jawaban, dan diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat mengungkap lebih dalam aspek psikologis pada pemustaka.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil data penelitian yang telah dilakukan di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak mendapatkan hasil yaitu, data yang diperoleh 135 subjek dengan rincian ada 56 subjek berjenis kelamin laki-laki dan 75 subjek berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia 10-65 tahun. Alat ukur yang digunakan adalah skala persepsi pelayanan dan skala kepuasan pemustaka. Penelitian ini mendapatkan data yang berdistribusi normal dan terdapat hubungan yang linier antar variabel. Selanjutnya uji hipotesis dilakukan menggunakan uji korelasi *pearson product momen* yang terdapat pada program *SPSS for windows 22*. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini mendapatkan hasil bahwa variabel persepsi pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak memiliki nilai positif dan berkorelasi cukup kuat. Nilai signifikansi dari variabel persepsi pelayanan dan kepuasan pemustaka lebih dari 0,05 ($p > 0,05$). Hasil dari uji korelasi disebutkan bahwa antar variabel memiliki hubungan sebesar 0,541 yang berarti memiliki hubungan yang cukup kuat. Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima, yakni ada hubungan positif antara persepsi pada pelayanan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak.

B. SARAN

Peneliti memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Bagi Institusi

Perpustakaan Umum Kabupaten Demak agar terus meningkatkan mutu perpustakaan baik dari segi layanan, koleksi, dan sumber daya manusia supaya dapat memberikan pelayanan yang baik dan terus mengenalkan serta mensosialisasikan berbagai program agar pemustaka

mengetahui banyak layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Demak yang sangat dekat dengan masyarakat.

2. Bagi Pemustaka

Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak sebagai subjek dalam penelitian ini agar memanfaatkan fasilitas dan pelayanan secara optimal diharapkan merasakan kepuasan dalam memanfaatkan sarana prasarana dan pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak sehingga dapat menjadi tempat belajar nonformal dan hiburan bagi masyarakat Demak dan sekitarnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian serupa dengan variabel lain diharapkan hadir sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penelitian ini karena masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan pemustaka yang belum diteliti dalam perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Rofiq Fauady. 2015. Analisis persepsi pelajar tingkat menengah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus. *Edukasia: Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 10(1).
- Ardianti, Dita Wahyu. 2015. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Astuti, F., & Octaviani, A. 2016. *Kebutuhan Informasi Pemustaka di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Demak: Studi Terhadap Metode Penyediaan Koleksi*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Azis, Irmawati. 2014. *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Reliabilitas dan Validitas edisi-4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chozin., & Untoro. 2019. *Buku Pendidikan Agama Islam dan Budi Pekerti Kelas XII SMA/SMK*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI
- Damayanti., & Inthisar, A. 2015. Hubungan persepsi pemustaka dengan kepuasan pemusaka pada layanan perpustakaan di Center of Information Sencietific Resource and Library (Cisral) UNPAD. *Jurnal EduLib*, 5(2).
- Darmanto, Priyono. 2018. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Demak. 2019. *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019*. Pemerintah Kabupaten Demak. Diakses pada 26 Agustus 2020.
- Erawati, Emilyya. 2017. Hubungan persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling di SMP Negeri Kebomas Gresik. *Jurnal Psikosains*, 12(2).
- Ensiklopedia Terjemahan Hadis-hadis Nabi. *Hadis Seorang Bendahara Muslim yang Terpercaya*. Laman website: <http://hadeethenc.com/id/browse/hadith/3125>. Diakses pada Juni 2023.
- Fahmi, Dzul. 2020. *Persepsi*. Yogyakarta: Penerbit Psikologi Corner.
- Firma, Andriko, & Rahma, E. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(1).
- Fuad, Mohamad Nur. 2018. Nilai surah al-Alaq dalam kehidupan. *Jurnal An-Nida'*, 6(2).
- Ganir, Abdul. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau*. Tesis. Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Terbuka. Jakarta.
- Ghufron, M., & Suminta, R. 2018. Komitmen beragama dan kepuasan perkawinan pada pasangan yang bekerja menjadi tenaga kerja Indonesia. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, (2)2.
- Haq, Nidaul. 2012. *Perpustakaan dalam Pandangan Al-Qur'an (Analisis Konseptual Terhadap Eksistensi Perpustakaan dalam Masyarakat Islam)*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Harmoko, Sapto. 2017. Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan KEMENKES Yogyakarta. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, (2)2.

- Hartono. 2015. *Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan*. Malang: UIN Maliki Press.
- HIMPSI. 2018. *22 Gagasan Psikologi: Sumbangan Pemikiran untuk Bangsa*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- Huda, Miftakhul. 2019. Penerapan etika bisnis terhadap kepuasan konsumen dalam pandangan Islam. *Jurnal El-Faqih*, (5)1.
- Imadudin, Mochamad. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Dealer Resmi Suzuki Dadaha Tasikmalaya*. Tugas Akhir. Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung. Bandung.
- Isa., Aswadi, L., & Caniago, M., 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) cabang Sibolga. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, (2)2.
- Iskandar. 2020. *Pelayanan Perpustakaan*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Izzaty, R., & Ayriza, Y. 2021. Parental bonding as a predictor of hope in adolescents. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 6(1).
- Kurniawan, Asef. 2018. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ling, J., & Catling, J. 2012. *Psikologi Kognitif*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Martini, A., & Farida, I. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan; studi kasus pada CV. Sarana Media Adversiting Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, (6)2.

- Ngualandari, W. 2016. *Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi. Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Pandia, W., & Purwanti, M. 2019. Teachers' perceptions of school climate in inclusive schools. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 4(1).
- Panuju, N., & Mangundjaya W. 2018. Persepsi dukungan organisasi dan komitmen afektif organisasi: peran mediasi keterikatan karyawan pada karyawan pertelevisian. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*. (3)2.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2019. *Laporan Akhir Kajian Kepuasan Pemustaka Layanan Perpustnas Tahun 2019*. Diakses pada 18 Februari 2021.
- Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan (Puslitjakdikbud) dan Balitbang Kemdikbud. 2019. *Indeks Aktivitas Literasi Membaca 34 Provinsi*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Diakses pada 23 Februari 2021.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakib, Fatmawati. 2013. Kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Keliling Terapung (studi kasus di Kota Ternate). *Jurnal Acta Diurna Komunikasi, Vol. II, No. 4*.
- Rossela. 2010. *Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Saputro, Romi. *Menuju Perpustakaan Ideal*. Laman website: <http://www.bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=perpustakaan%20ideal>. Diakses pada 29 Desember 2019.
- Sarwono, Sarlito. 2015. *Pengantar Psikologi Umum*. Depok: Rajawali Press.

- Semma. 2011. *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora. UIN Alauddin. Makassar.
- Shaleh, Abdur Rahman. 2009. *Psikologi: Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Sinambela, Lijan. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Ilmu Komunikasi, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Penerbit Prenada Media Group.
- Sitorus, Abner. *Mewujudkan Perpustakaan Ideal*. Laman website: <http://www.bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=wujud%20perpus%20ideal>. Diakses pada 29 Desember 2019.
- Sugiyono. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2017. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Syaiful, I., Rizal, K., & Sari, A. 2018. Proses pengambilan keputusan pembelian di toko daring: peran faktor psikologis persepsi kualitas produk dan tingkat kepercayaan. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*. (2)2.
- Tamara, Leli. 2014. Hubungan persepsi, kepuasan, dan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, (12)3.
- Tannady, Hendy. 2018. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Expert.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utomo, Endhar Priyo. 2018. Mengembangkan customer relationship marketing di perpustakaan. *JIP (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, (3)2.

- Walgito, Bimo. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wati, Isti Irna. 2020. *Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Demak*. Skripsi. Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi, Universitas Sultan Agung. Semarang.
- Yulianti. 2015. *Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Alauddin. Makassar.
- Zaniarti, Dwi. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga*. Skripsi. Jurusan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang. Semarang.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SKALA PENELITIAN

(SKALA PENELITIAN SEBELUM UJI COBA)

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Salam sejahtera untuk kita semua.

Perkenalkan saya Amaliya Khamdanah, saat ini sedang menempuh pendidikan Psikologi di Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.

Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian yang saya gunakan untuk memenuhi syarat akhir kelulusan berupa Tugas Akhir/Skripsi. Untuk keperluan tersebut, saya bermaksud meminta bantuan saudara/i untuk memberikan respon terhadap pernyataan yang saya ajukan. Masing-masing pernyataan dimulai dari Sangat Tidak Sesuai (STS), Tidak Sesuai (TS), Kurang Sesuai (KS), Sesuai (S), dan Sangat Sesuai (SS).

Perlu diketahui bahwa dalam kuesioner ini setiap pernyataan tidak ada jawaban benar dan salah. Saudara/i hanya perlu merespon sesuai dengan gambaran diri sendiri. Segala informasi yang ada dalam kuesioner ini terjaga kerahasiaan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Atas perhatian dan bantuan saudara/i, saya mengucapkan terima kasih. Sehat dan berbahagia selalu.

Amaliya

Nama :

Umur :

Akun Media Sosial :

Petunjuk pengisian

1. Isilah identitas Anda pada kolom yang tersedia
2. Berilah tanda ceklist (✓) pada salah satu jawaban yang anda anggap sesuai dengan keadaan diri sendiri. Tidak ada jawaban benar dan salah. Serta kerahasiaan dari kuesioner terjaga.
3. Kuesioner ini dibuat hanya untuk menggali data serta bagian dari penulisan Tugas Akhir/Skripsi

Alternatif jawaban

STS : Sangat Tidak Sesuai

TS : Tidak Sesuai

KS : Kurang Sesuai

S : Sesuai

SS : Sangat Sesuai

SKALA 1 SEBELUM UJI COBA

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Perkiraan saya perpustakaan berada di lokasi strategis					
2	Saya tidak memiliki kartu anggota perpustakaan					
3	Lingkungan perpustakaan yang bersih dan nyaman					
4	Menurut saya pustakawan kurang ramah dan cuek					
5	Saya sering bilang ke teman kalau buku-buku di perpustakaan selalu update					
6	Saya memiliki kartu anggota perpustakaan					
7	Petugas perpustakaan membantu saya ketika kesulitan mencari buku					
8	Perkiraan saya lokasi perpustakaan yang jauh di pelosok					
9	Perkiraan saya lingkungan perpustakaan yang kotor dan berdebu					
10	Saya mengatakan pada teman kalau buku di perpustakaan banyak buku lama					
11	Tebakan saya semua orang bisa memanfaatkan layanan di perpustakaan					
12	Saya kesulitan menemukan buku yang saya cari di perpustakaan					
13	Saya merasa nyaman dengan suasana sepi di perpustakaan					
14	Petugas perpustakaan bersikap masa bodo					
15	Saya sering bercerita tentang perpustakaan ke teman/saudara					
16	Bagi saya banyak buku di perpustakaan yang sesuai dengan yang saya cari					
17	Petugas perpustakaan membantu saya ketika kesulitan mencari buku					
18	Tebakan saya perpustakaan hanya bisa dimanfaatkan orang-orang tertentu					
19	Suasana perpustakaan yang ramai membuat saya merasa tidak betah					
20	Saya tidak bercerita tentang kunjungan ke perpustakaan pada saudara/teman					
21	Saya percaya bisa memanfaatkan layanan di perpustakaan					
22	Saya kesulitan mencari buku karena penataan buku yang membingungkan					

23	Bagi saya setiap sudut perpustakaan adalah tempat yang nyaman untuk membaca					
24	Bagi saya pustakawan menunda-nunda dalam menangani keluhan					
25	Saya sering mengajak teman dan saudara ke perpustakaan					
26	Saya mudah mencari buku di perpustakaan karena penataan yang rapi					
27	Bagi saya pustakawan cepat tanggap menangani keluhan					
28	Perkiraan saya perpustakaan hanya berisi buku					
29	Saya hanya meminjam buku ketika butuh/ada tugas					
30	Saya enggan mengajak saudara atau teman berkunjung ke perpustakaan					
31	Menurut saya perpustakaan menyediakan wifi gratis					
32	Saya enggan meminjam buku di perpustakaan					
33	Keamanan tempat penitipan barang (loker) yang terjamin					
34	Bagi saya pustakawan enggan memberi jawaban/penjelasan tentang pertanyaan yang saya ajukan					
35	Saya berulang kali mengunjungi perpustakaan					
36	Saya sering meminjam buku di perpustakaan					
37	Bagi saya pustakawan selalu menjelaskan informasi yang ditanyakan					
38	Menurut saya perpustakaan tidak menyediakan wifi gratis					
39	Loker yang terbatas membuat saya waspada					
40	Hanya sekali saya mengunjungi perpustakaan					
41	Saya percaya bisa dengan mudah membuat kartu anggota perpustakaan					
42	Saya tidak mengetahui adanya perpustakaan digital i-Demak					
43	Saya semakin senang dan bersemangat ketika di perpustakaan					
44	Respon lambat admin perpustakaan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan lewat medsos					
45	Bagi saya koleksi buku di perpustakaan kabupaten lebih lengkap daripada yang lain					
46	Saya membaca buku di perpustakaan digital i-Demak					
47	Admin medsos perpustakaan cepat merespon pertanyaan yang saya ajukan lewat medsos					
48	Perkiraan saya akan mengalami kesulitan saat membuat kartu anggota perpustakaan					
49	Saya merasa cemas sehingga menjadi tidak enak badan ketika di perpustakaan					

50	Bagi saya koleksi buku di perpustakaan kabupaten sama dengan perpustakaan lainnya					
----	---	--	--	--	--	--

SKALA 2 SEBELUM UJI COBA

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya mendengar cerita dari teman tentang petugas yang ramah dan menyenangkan					
2	Menurut saya penataan buku-buku di rak berantakan					
3	Saya lebih banyak menghabiskan waktu di perpustakaan dengan membaca buku					
4	Teman/saudara saya tahu ada perpustakaan kabupaten					
5	Saya jengkel ketika buku yang saya cari tidak boleh dipinjam					
6	Saya lebih sering berkeliling dari rak ke rak untuk mencari dan membaca buku					
7	Saya semakin penasaran dengan perpustakaan kabupaten setelah mendengar cerita teman/saudara					
8	Saya akan mencari buku lain ketika buku yang saya cari tidak ada di perpustakaan					
9	Saya sering memanfaatkan layanan komputer di perpustakaan					
10	Bagi saya petunjuk informasi tentang perpustakaan/plang terlihat di jalan raya					
11	Saya merasa solusi/penjelasan dari petugas perpustakaan tidak membantu					
12	Saya mendengar cerita dari teman/saudara tentang petugas yang menjengkelkan					
13	Saya bisa dengan bebas menggunakan layanan komputer					
14	Menurut saya penataan buku-buku di rak selalu tepat dan rapi					
15	Saya sering tertidur di perpustakaan karena sepi					
16	Teman/saudara saya tidak tahu adanya perpustakaan kabupaten					
17	Saya senang ketika buku yang saya cari bisa dipinjam					
18	Segara membaca buku di ruang baca ketika sudah menemukan buku yang saya cari					
19	Setelah mendengar cerita tentang perpustakaan, saya menduga perpustakaan kabupaten sama seperti yang lain					
20	Saya merasa sedih ketika buku yang saya cari tidak ada di perpustakaan					

21	Saya sering menggunakan laptop sendiri ketika di perpustakaan					
22	Menurut saya papan informasi/plang perpustakaan kurang terlihat di jalan					
23	Saya merasa terbantu ketika petugas perpustakaan memberi solusi atas pertanyaan saya					
24	Saya tidak bisa menggunakan layanan komputer karena jumlahnya yang terbatas					
25	Saya mudah mengerti informasi tata tertib perpustakaan					
26	Bagi saya penerangan di ruang perpustakaan terbatas					
27	Saya dan teman-teman sering memanfaatkan perpustakaan sebagai tempat belajar kelompok					
28	Saya tahu hari dan jam buka pelayanan perpustakaan					
29	Ruang pelayanan dan baca kurang nyaman, kotor, dan berantakan					
30	Saya lebih banyak diam saat di perpustakaan					
31	Saya terbiasa mengakses informasi terkait perpustakaan ini					
32	Saya jarang membaca di perpustakaan karena udaranya pengap					
33	Bagi saya komputer dan internet membantu dalam penelusuran informasi					
34	Selain buku, saya dapat membaca jurnal dan majalah di perpustakaan					
35	Saya sering bosan ketika di perpustakaan					
36	Saya lebih banyak wifi di perpustakaan					
37	Saya kesulitan memahami informasi tata tertib perpustakaan					
38	Bagi saya penerangan di ruang perpustakaan cukup terang					
39	Saya enggan belajar kelompok di perpustakaan karena tempatnya sempit					
40	Perpustakaan sering berubah-ubah hari dan jam pelayanan sehingga membuat saya kebingungan					
41	Ruang pelayanan dan baca yang nyaman, rapi, dan bersih					
42	Saya lebih banyak berbicara saat di perpustakaan					
43	Saya enggan mengakses informasi perpustakaan secara mandiri					
44	Saya senang membaca buku di ruang baca karena terjaga sirkulasi udara					
45	Bagi saya komputer dan internet tidak membantu dalam penelusuran informasi karena wifi lambat					
46	Bagi saya koleksi jurnal dan majalah di perpustakaan ini terbatas					

47	Saya nyaman ketika berlama-lama di perpustakaan					
48	Saya memilih membaca buku di perpus daripada bermain HP					

LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

A. KEPUASAN PEMUSTAKA TAHAP 1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	169,73	377,306	,429	,898
A2	170,17	386,282	-,009	,904
A3	169,73	385,857	,011	,903
A4	171,03	377,826	,239	,900
A5	170,70	371,045	,335	,899
A6	169,83	375,868	,255	,900
A7	170,90	377,679	,251	,900
A8	169,80	378,234	,342	,899
A9	170,13	372,947	,401	,898
A10	170,87	382,671	,082	,902
A11	169,93	369,789	,555	,897
A12	170,83	372,075	,397	,898
A13	169,73	377,375	,304	,899
A14	170,70	371,666	,487	,897
A15	170,60	371,421	,338	,899
A16	170,30	362,355	,645	,895
A17	170,57	379,289	,171	,901
A18	170,27	356,616	,630	,895
A19	170,17	382,213	,162	,900
A20	170,87	354,326	,693	,894
A21	169,83	369,868	,607	,896
A22	170,70	364,355	,539	,896
A23	170,10	369,886	,477	,897

A24	170,70	371,734	,516	,897
A25	170,53	360,602	,677	,895
A26	170,07	372,409	,389	,898
A27	170,37	375,068	,408	,898
A28	170,87	374,395	,277	,900
A29	170,77	381,220	,158	,901
A30	170,70	373,459	,427	,898
A31	169,87	373,292	,389	,898
A32	170,27	370,409	,407	,898
A33	170,00	379,172	,186	,901
A34	170,67	364,782	,562	,896
A35	170,37	361,068	,542	,896
A36	170,47	365,706	,417	,898
A37	170,20	374,303	,485	,898
A38	170,17	366,213	,475	,897
A39	170,23	366,392	,560	,896
A40	170,10	359,059	,606	,895
A41	169,93	373,030	,380	,898
A42	170,97	365,689	,365	,899
A43	170,07	373,375	,568	,897
A44	170,83	365,178	,529	,896
A45	170,73	381,513	,194	,900
A46	171,13	384,051	,027	,904
A47	170,60	376,248	,338	,899
A48	170,50	365,638	,558	,896
A49	169,63	377,620	,344	,899
A50	171,23	390,392	-,122	,903

TAHAP 2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	123,60	300,800	,416	,920
A5	124,57	295,909	,308	,921
A8	123,67	301,402	,341	,920

A9	124,00	297,103	,385	,920
A11	123,80	292,234	,616	,917
A12	124,70	296,562	,374	,920
A13	123,60	300,455	,309	,920
A14	124,57	294,806	,513	,918
A15	124,47	293,982	,371	,920
A16	124,17	286,902	,654	,916
A18	124,13	282,051	,630	,916
A20	124,73	278,892	,722	,915
A21	123,70	293,941	,606	,918
A22	124,57	288,047	,566	,917
A23	123,97	293,964	,474	,919
A24	124,57	294,737	,549	,918
A25	124,40	285,145	,692	,916
A26	123,93	295,651	,405	,919
A27	124,23	297,978	,430	,919
A30	124,57	299,151	,351	,920
A31	123,73	296,754	,395	,920
A32	124,13	293,913	,420	,919
A34	124,53	288,051	,601	,917
A35	124,23	285,564	,554	,918
A36	124,33	290,437	,408	,920
A37	124,07	297,168	,517	,919
A38	124,03	289,206	,513	,918
A39	124,10	292,783	,495	,918
A40	123,97	284,378	,602	,917
A41	123,80	295,269	,426	,919
A42	124,83	290,626	,352	,921
A43	123,93	297,237	,559	,918
A44	124,70	290,286	,512	,918
A47	124,47	300,051	,320	,920
A48	124,37	288,999	,593	,917
A49	123,50	300,741	,347	,920

**B. PERSEPSI PELAYANAN
TAHAP 1**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	162,73	372,892	,602	,903
B2	163,17	370,557	,485	,903
B3	162,87	367,154	,613	,902
B4	162,63	363,757	,623	,901
B5	162,57	383,082	,146	,906
B6	162,73	372,754	,337	,905
B7	162,67	369,264	,558	,902
B8	163,90	393,472	-,163	,911
B9	163,03	358,447	,573	,901
B10	162,87	368,671	,565	,902
B11	163,30	372,631	,533	,903
B12	163,60	380,593	,169	,906
B13	162,77	361,289	,746	,900
B14	162,70	368,769	,472	,903
B15	162,90	377,679	,167	,908
B16	163,27	365,444	,536	,902
B17	162,10	374,438	,460	,903
B18	162,97	377,413	,251	,905
B19	164,17	392,282	-,167	,909
B20	162,33	383,333	,092	,907
B21	163,70	380,838	,121	,908
B22	163,53	371,637	,323	,905
B23	162,53	379,637	,365	,904
B24	164,07	390,340	-,101	,908
B25	162,73	371,168	,675	,902
B26	163,60	368,524	,480	,903
B27	162,63	377,344	,242	,906
B28	162,87	359,913	,710	,900
B29	162,80	369,959	,507	,903
B30	163,03	372,999	,355	,904
B31	163,17	368,833	,472	,903
B32	162,93	360,892	,655	,901
B33	162,23	371,771	,544	,903
B34	162,33	371,540	,636	,902
B35	163,37	373,826	,347	,904
B36	163,67	389,954	-,075	,911
B37	163,13	362,809	,684	,901

B38	162,50	375,362	,484	,903
B39	163,17	366,213	,564	,902
B40	163,20	358,579	,786	,899
B41	162,33	373,540	,610	,903
B42	163,30	378,217	,191	,907
B43	163,30	362,631	,595	,901
B44	162,57	366,116	,631	,901
B45	163,10	350,369	,751	,898
B46	163,57	359,357	,627	,901
B47	162,90	367,610	,500	,903
B48	163,97	410,861	-,541	,916

TAHAP 2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	122,00	342,690	,589	,941
B2	122,43	339,909	,492	,941
B3	122,13	335,154	,670	,940
B4	121,90	333,059	,640	,940
B6	122,00	341,931	,344	,943
B7	121,93	339,375	,542	,941
B9	122,30	329,734	,546	,941
B10	122,13	337,430	,595	,941
B11	122,57	342,530	,518	,941
B13	122,03	331,344	,744	,939
B14	121,97	336,723	,520	,941
B16	122,53	335,016	,542	,941
B17	121,37	344,930	,420	,942
B22	122,80	339,752	,355	,943
B23	121,80	348,234	,395	,942
B25	122,00	340,345	,693	,940
B26	122,87	338,120	,482	,942
B28	122,13	329,706	,717	,939
B29	122,07	338,685	,535	,941

B30	122,30	342,010	,368	,943
B31	122,43	337,771	,492	,941
B32	122,20	331,476	,638	,940
B33	121,50	342,672	,494	,941
B34	121,60	341,421	,622	,941
B35	122,63	343,206	,349	,943
B37	122,40	332,179	,701	,940
B38	121,77	345,013	,473	,942
B39	122,43	335,978	,564	,941
B40	122,47	328,464	,793	,939
B41	121,60	342,248	,645	,941
B43	122,57	333,702	,564	,941
B44	121,83	335,178	,654	,940
B45	122,37	321,964	,724	,939
B46	122,83	326,764	,694	,939
B47	122,17	337,730	,488	,941

LAMPIRAN 3 SKALA PENELITIAN

(SKALA PENELITIAN SETELAH UJI COBA)

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Salam sejahtera untuk kita semua.

Perkenalkan saya Amaliya Khamdanah, saat ini sedang menempuh pendidikan Psikologi di Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.

Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian yang saya gunakan untuk memenuhi syarat akhir kelulusan berupa Tugas Akhir/Skripsi. Untuk keperluan tersebut, saya bermaksud eminta bantuan saudara/i untuk memberikan respon terhadap pernyataan yang saya ajukan. Masing-masing pernyataan dimulai dari Sangat Tidak Sesuai (STS), Tidak Sesuai (TS), Kurang Sesuai (KS), Sesuai (S), dan Sangat Sesuai (SS).

Perlu diketahui bahwa dalam kuesioner ini setiap pernyataan tidak ada jawaban benar dan salah. Saudara/i hanya perlu merespon sesuai dengan gambaran diri sendiri. Segala informasi yang ada dalam kuesioner ini terjaga kerahasiaan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Atas perhatian dan bantuan saudara/i, saya mengucapkan terima kasih. Sehat dan berbahagia selalu.

Amaliya

Nama :

Umur :

Akun Media Sosial :

Petunjuk pengisian

1. Isilah identitas Anda pada kolom yang tersedia
2. Berilah tanda ceklist (✓) pada salah satu jawaban yang anda anggap sesuai dengan keadaan diri sendiri. Tidak ada jawaban benar dan salah. Serta kerahasiaan dari kuesioner terjaga.
3. Kuesioner ini dibuat hanya untuk menggali data serta bagian dari penulisan Tugas Akhir/Skripsi

Alternatif jawaban

STS : Sangat Tidak Sesuai

TS : Tidak Sesuai

KS : Kurang Sesuai

S : Sesuai

SS : Sangat Sesuai

SKALA 1

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Perkiraan saya perpustakaan berada di lokasi strategis					
2	Saya sering bilang ke teman kalau buku-buku di perpustakaan selalu update					
3	Perkiraan saya lokasi perpustakaan yang jauh di pelosok					
4	Perkiraan saya lingkungan perpustakaan yang kotor dan berdebu					
5	Tebakan saya semua orang bisa memanfaatkan layanan di perpustakaan					
6	Saya kesulitan menemukan buku yang saya cari di perpustakaan					
7	Saya merasa nyaman dengan suasana sepi di perpustakaan					
8	Petugas perpustakaan bersikap masa bodoh					
9	Saya sering bercerita tentang perpustakaan ke teman/saudara					
10	Bagi saya banyak buku di perpustakaan yang sesuai dengan yang saya cari					
11	Tebakan saya perpustakaan hanya bisa dimanfaatkan orang-orang tertentu					
12	Saya tidak bercerita tentang kunjungan ke perpustakaan pada saudara/teman					
13	Saya percaya bisa memanfaatkan layanan di perpustakaan					
14	Saya kesulitan mencari buku karena penataan buku yang membingungkan					
15	Bagi saya setiap sudut perpustakaan adalah tempat yang nyaman untuk membaca					
16	Bagi saya pustakawan menunda-nunda dalam menangani keluhan					
17	Saya sering mengajak teman dan saudara ke perpustakaan					
18	Saya mudah mencari buku di perpustakaan karena penataan yang rapi					
19	Bagi saya pustakawan cepat tanggap menangani keluhan					
20	Saya enggan mengajak saudara atau teman berkunjung ke perpustakaan					
21	Menurut saya perpustakaan menyediakan wifi gratis					
22	Saya enggan meminjam buku di perpustakaan					
23	Bagi saya pustakawan enggan memberi jawaban/penjelasan tentang pertanyaan yang saya ajukan					
24	Saya berulang kali mengunjungi perpustakaan					
25	Saya sering meminjam buku di perpustakaan					

26	Bagi saya pustakawan selalu menjelaskan informasi yang ditanyakan					
27	Menurut saya perpustakaan tidak menyediakan wifi gratis					
28	Loker yang terbatas membuat saya waspada					
29	Hanya sekali saya mengunjungi perpustakaan					
30	Saya percaya bisa dengan mudah membuat kartu anggota perpustakaan					
31	Saya tidak mengetahui adanya perpustakaan digital i-Demak					
32	Saya semakin senang dan bersemangat ketika di perpustakaan					
33	Respon lambat admin perpustakaan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan lewat medsos					
34	Admin medsos perpustakaan cepat merespon pertanyaan yang saya ajukan lewat medsos					
35	Perkiraan saya akan mengalami kesulitan saat membuat kartu anggota perpustakaan					
36	Saya merasa cemas sehingga menjadi tidak enak badan ketika di perpustakaan					

SKALA 2

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya mendengar cerita dari teman tentang petugas yang ramah dan menyenangkan					
2	Menurut saya penataan buku-buku di rak berantakan					
3	Saya lebih banyak menghabiskan waktu di perpustakaan dengan membaca buku					
4	Teman/saudara saya tahu ada perpustakaan kabupaten					
5	Saya lebih sering berkeliling dari rak ke rak untuk mencari dan membaca buku					
6	Saya semakin penasaran dengan perpustakaan kabupaten setelah mendengar cerita teman/saudara					
7	Saya sering memanfaatkan layanan komputer di perpustakaan					
8	Bagi saya petunjuk informasi tentang perpustakaan/plang terlihat di jalan raya					
9	Saya merasa solusi/penjelasan dari petugas perpustakaan tidak membantu					
10	Saya bisa dengan bebas menggunakan layanan komputer					
11	Menurut saya penataan buku-buku di rak selalu tepat dan rapi					

12	Teman/saudara saya tidak tahu adanya perpustakaan kabupaten					
13	Saya senang ketika buku yang saya cari bisa dipinjam					
14	Menurut saya papan informasi/plang perpustakaan kurang terlihat di jalan					
15	Saya merasa terbantu ketika petugas perpustakaan memberi solusi atas pertanyaan saya					
16	Saya tidak bisa menggunakan layanan komputer karena jumlahnya yang terbatas					
17	Bagi saya penerangan di ruang perpustakaan terbatas					
18	Saya tahu hari dan jam buka pelayanan perpustakaan					
19	Ruang pelayanan dan baca kurang nyaman, kotor, dan berantakan					
20	Saya lebih banyak diam saat di perpustakaan					
21	Saya terbiasa mengakses informasi terkait perpustakaan ini					
22	Saya jarang membaca di perpustakaan karena udaranya pengap					
23	Bagi saya komputer dan internet membantu dalam penelusuran informasi					
24	Selain buku, saya dapat membaca jurnal dan majalah di perpustakaan					
25	Saya sering bosan ketika di perpustakaan					
26	Saya kesulitan memahami informasi tata tertib perpustakaan					
27	Bagai saya penerangan di ruang perpustakaan cukup terang					
28	Saya enggan belajar kelompok di perpustakaan karena tempatnya sempit					
29	Perpustakaan sering berubah-ubah hari dan jam pelayanan sehingga membuat saya kebingungan					
30	Ruang pelayanan dan baca yang nyaman, rapi, dan bersih					
31	Saya enggan mengakses informasi perpustakaan secara mandiri					
32	Saya senang membaca buku di ruang baca karena terjaga sirkulasi udara					
33	Bagi saya komputer dan internet tidak membantu dalam penelusuran informasi karena wifi lambat					
34	Bagi saya koleksi jurnal dan majalah di perpustakaan ini terbatas					
35	Saya nyaman ketika berlama-lama di perpustakaan					

LAMPIRAN 4 HASIL DATA PENELITIAN

NO RESPONDEN	KEPUASAN PEMUSTAKA (Y)	PERSEPSI PELAYANAN (X)
1	146	139
2	138	128
3	132	128
4	152	133
5	147	128
6	174	156
7	137	138
8	154	151
9	155	124
10	152	139
11	133	132
12	132	129
13	136	136
14	135	134
15	145	135
16	140	135
17	128	142
18	117	124
19	115	113
20	128	128
21	102	102
22	137	129
23	112	113
24	115	118
25	139	135
26	145	134
27	153	136
28	131	125
29	113	126
30	149	144
31	108	109
32	124	111
33	126	124
34	116	113
35	116	105
36	129	132
37	130	132
38	146	145
39	141	131
40	132	126
41	111	124

42	134	128
43	109	110
44	141	131
45	129	133
46	150	159
47	125	133
48	145	147
49	126	126
50	123	117
51	113	105
52	137	132
53	143	134
54	129	129
55	150	137
56	137	128
57	147	150
58	147	140
59	149	141
60	151	148
61	137	129
62	139	138
63	114	112
64	144	126
65	126	115
66	115	109
67	125	113
68	143	146
69	113	107
70	127	118
71	127	131
72	123	113
73	138	127
74	142	141
75	115	97
76	155	166
77	118	115
78	145	126
79	135	123
80	142	137
81	123	124
82	112	106
83	94	110
84	117	121
85	137	150
86	97	126

87	122	107
88	126	122
89	126	124
90	88	96
91	122	97
92	124	152
93	123	153
94	125	152
95	148	155
96	117	112
97	126	152
98	123	153
99	116	152
100	109	128
101	142	141
102	147	126
103	123	135
104	122	107
105	114	139
106	126	122
107	88	96
108	149	151
109	129	123
110	123	110
111	146	145
112	96	126
113	127	131
114	141	136
115	118	121
116	138	127
117	126	118
118	112	106
119	133	122
120	129	128
121	124	126
122	131	119
123	124	97
124	159	166
125	167	171
126	132	124
127	118	97
128	115	104
129	94	109
130	139	150
131	141	128

132	149	153
133	148	156
134	124	152
135	123	153

LAMPIRAN 5 HASIL SPSS UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Persepsi Pelayanan	Kepuasan Pemustaka
N		135	135
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	128,96	131,33
	Std. Deviation	16,312	15,042
Most Extreme Differences	Absolute	,062	,069
	Positive	,055	,068
	Negative	-,062	-,069
Test Statistic		,062	,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

LAMPIRAN 6 HASIL SPSS UJI LINIERITAS

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Pemustaka *	135	100,0%	0	0,0%	135	100,0%
Persepsi Pelayanan						

Report

Kepuasan Pemustaka

Persepsi Pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
96	101,50	2	19,092
97	117,75	4	3,096
102	102,00	1	.
104	126,00	1	.
105	114,50	2	2,121
106	118,00	2	8,485
107	120,00	3	6,245

109	123,00	3	20,224
110	109,67	3	16,010
111	124,00	1	.
112	117,00	2	4,243
113	118,20	5	5,541
115	128,50	2	3,536
117	123,00	1	.
118	122,00	3	6,245
119	140,00	1	.
121	120,00	2	4,243
122	129,67	3	14,844
123	144,00	2	12,728
124	129,43	7	16,113
125	131,00	1	.
126	122,56	9	15,962
127	145,50	2	10,607
128	140,00	9	8,631
129	133,75	4	3,948
131	136,50	4	6,608
132	132,25	4	3,594
133	135,33	3	14,572
134	141,00	3	5,292
135	138,25	4	6,702
136	137,67	3	14,572
137	146,00	2	5,657
138	138,00	2	1,414
139	148,67	3	3,055
140	147,00	1	.
141	144,00	3	4,359
142	128,00	1	.
144	149,00	1	.
145	134,50	2	16,263
146	143,00	1	.
147	145,00	1	.
148	151,00	1	.
150	135,67	3	12,055
151	146,00	2	11,314
152	127,20	5	24,386
153	128,50	4	14,526
155	124,00	1	.
156	157,00	2	24,042
159	150,00	1	.
166	146,00	2	12,728
171	149,00	1	.
Total	131,33	135	15,042

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pemustaka * Persepsi Pelayanan	Between Groups	(Combined)	17502,623	50	350,052	2,294	,000
		Linearity	8870,977	1	8870,977	58,138	,000
		Deviation from Linearity	8631,646	49	176,156	1,154	,278
	Within Groups		12817,037	84	152,584		
Total			30319,659	134			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Pemustaka * Persepsi Pelayanan	,541	,293	,760	,577

LAMPIRAN 7 HASIL SPSS UJI HIPOTESIS

Correlations

		Persepsi Pelayanan	Kepuasan Pemustaka
Persepsi Pelayanan	Pearson Correlation	1	,541**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	135	135
Kepuasan Pemustaka	Pearson Correlation	,541**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	135	135

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Amaliya Khamdanah
Tempat, tanggal lahir : Demak, 7 Agustus 1998
Alamat : Sriwulan, RT 06/RW 01, Kec. Sayung, Kab. Demak
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No. HP : 085713323127
E-mail : khamdanahamaliya@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal :

1. TK Sriwulan
2. SD Negeri 1 Sriwulan
3. SMP Negeri 1 Sayung
4. MAN 2 Kota Semarang
5. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Semarang, 26 Juni 2023



Amaliya Khamdanah

NIM. 1607016067