

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA IAIN WALISONGO
DI PERPUSTAKAAN IAIN WALISONGO SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

AFITHIA FATIMA SOFIANITA

092411013

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2014

Nur huda, Hj., Dra., M. Ag
Jl. Tugu Lapangan no. H 40 Tambak Aji Ngaliyan, Semarang. 50185
Heny Yuningrum, SE., M.Si
Tanjung Sari Rt 01 Rw 05 Tambak Aji Ngaliyan, Semarang.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah skripsi

An. Sdri. Afithia Fatima Sofianita

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam
IAIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :


Nama : Afithia Fatima Sofianita
Nim : 092411013
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Walisongo di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.**

Dengan ini mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, 24 Januari 2014

Pembimbing I


Dra. Hj. Nurhuda., M. Ag
NIP.19690830 199403 2 003

Pembimbing II


Heny Yuningrum, SE., M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM SEMARANG
Jl. Prof. DR. Hamka Km.02 Ngaliyan Telp/Fax. (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Afithia Fatima Sofianita
Nim : 092411013
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Walisongo di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang**


Telah dimunaqosahkan oleh dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal :

26 Juni 2014

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata 1 tahun akademik 2013/2014.

Semarang, 26 Juni 2014

Ketua Sidang,


Dr. H. Imam Yahya, M. Ag
NIP. 19700410 199503 1 001

Penguji I,


Rahman El Junusi, S.E., M.M
NIP.19691118 20003 1 001

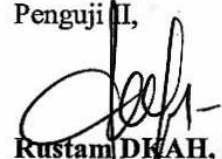
Pembimbing I,


Dra. Hj. Nurhuda, M. Ag
NIP. 19690830 199403 2 003

Sekretaris Sidang,


Dra. Hj. Nurhuda, M. Ag
NIP. 19690830 199403 2 003

Penguji II,


Rustam DKAH, M. Ag
NIP.19690723 199803 1 005

Pembimbing II,


Heny Yuningrum, S.E., M. Si
NIP.19810609 200710 2 005



PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan karya kecil ini kepada orang-orang yang telah memberi arti dalam sejarah perjalanan hidup saya.

Saya persembahkan bagi mereka yang tetap setia mendukung & mendoakan saya di setiap waktu dalam kehidupan saya khususnya buat:

- Bapak dan ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang tulus dan tidak pernah bosan ataupun lelah mendoakan disetiap waktu untuk keberhasilan saya.
- Untuk yang tersayang adik-adik saya Jefri Fatah Arsyad dan Rafa Annisa Maulida, terimakasih atas segala perhatian dan kasih sayang kalian selama ini.
- Sahabat saya yang tercinta dan tersayang Alm. Ali Sobirin yang dulu selalu memberi semangat dan motivasi kepada saya. Terimakasih atas segala perhatian dan kasih sayangnya selama ini. Do'a dan dukunganmu telah mengantarkan saya ke gerbang awal perjalanan yang kian dewasa. Bersamamu canda tawa berhias cerita-cerita tersirat rindu yang menggebu.
- Sahabat-sahabat EIA 2009 yang senantiasa menghiasi dunia inspirasi saya, dunia yang penuh canda tawa, persahabatan kalian tidak akan pernah putus sepanjang masa, kalianlah sang Inspirator sepanjang hidup saya.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 24 Januari 2014

Deklarator,

Afithia Fatima Sofianita

NIM. 092411013

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Semarang. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui kualitas pelayanan menurut mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan Institut IAIN Walisongo Semarang. Untuk mengetahui fasilitas di Peprustakaan IAIN Walisongo Semarang. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa berkunjung di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

Metodologi yang digunakan adalah : *pertama*, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. *Kedua*, objek penelitian adalah Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *accidental sampling*. *Ketiga*, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian yang diolah dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) adalah signifikan. Ini ditunjukkan dengan lebih besarnya t_{tabel} dengan t_{hitung} variabel X_1 ($-2,246 > 1,985$) dan variabel X_2 ($5,059 > 1,985$). Besarnya pengaruh dinotasikan oleh R^2 adalah 0,211. Artinya variabel kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 21,1%, sedangkan sisanya 78,9% di pengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Sedangkan persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 18,445 - 0,201 X_1 + 0,557 X_2 + e$.

Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Mahasiswa

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segalapujibagi ALLAH SWT yang telahmelimpahkanrahmat, hidayahsertainayah NYA, sehinggapenulisdapatmenyelesaikanskripsiini yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAPKEPUASAN MAHASISWA IAIN WALISONGO DI PERPUSTAKAAN IAIN WALISONGO SEMARANG”**, denganbaiktanpabanyakmenuaikendala yang berarti. ShalawatsertasalamsemogatetaptercurahkankepadaNabi Muhammad SAW, besertaKeluarga, Sahabat-sahabatdanPengikutnya.

Skripsiini diajukangunamemenuhitugasdansyaratuntukmemperolehgel arSarjana Strata 1 (S.1) dalamjurusanEkonomi Islam FakultasEkonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang.

Ucapanterimakasihdalam-dalampenulissampaikankepadasemua yang telahmemberikanpengarahan, bimbingandengan moral danbantuanapapun yang sangatbesarbagipenulis.Ucapanterimakasihterutamapenulissampaikankepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi danBisnis Islam IAIN Walisongo Semarang.

3. Bapak H. Nur Fatoni, M.Ag, selaku Kepala Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak H.Ahmad Furqon, Lc., MA, selaku sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Dra., Hj., Nurhuda, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing I, dan Ibu Heny Yuningrum, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. BapakDr. H. Abu Hapsin, M.A., selaku wali studi penulis, terima kasih atas kebijakan dan kesabarannya menasihati dan membimbing penulis selama kuliah.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Pimpinan dan Karyawan Perpuatskaan IAIN Walisongo Semarang yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis.
8. KeduaOrangtuakutercintadantersayang yang telahberkorbanuntukanak-anaknyadantakhenti-hentinyadengankhususyukberdoasetiapwaktuuntukkeberhasilanku. Semogapengorbanannyaselamainidapat di terimadan di ridhoi ALLAH SWT.
9. Untuk Adik-adikku (Jefri Fatah Arsyad dan Rafa Annisa Maulida), terima kasih untuk semuanya yang telah kalian berikan selama ini.

10. Segenap keluarga besar ku, yang tidak bisa di sebutkan satu per satu, terima kasih untuk semangat dan doanya, sehingga Aku dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabatku tersayang dan tercinta Alm. Ali Sobirin, yang dulu selalu menemaniku, dan memberi semangat serta motivasi kepadaku, terima kasih untuk semua perhatian dan kasih sayangnya selama ini.
12. Teman-teman jurusan Ekonomi Islam angkatan 2009, khususnya EIA 2009 yang selama ini selalu bersama baik suka maupun duka.
13. Teman-teman KKN posko 62 Desa Punden Arum (Aisyah, Laela, Nazil, Heni, Qosim, Mumun, Gusdur, Uswatun, Silvi, Rifqi, Rizal, Farid, Ama) kenangan dan perjuangan bersama kalian tidak akan pernah aku lupakan.

Semoga kebaikan dan ketulusan mereka semua menjadi amal ibadah disisi Allah SWT. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini, namun semuanya tak akan lepas dari kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran serta masukan yang positif selalu penulis tunggu sehingga sempurnanya penulisan skripsi ini.

Semarang, 24 Januari 2014

Penulis,

Afithia Fatima Sofianita

NIM. 092411013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xv
BAB IPENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB IITINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Pelayanan Dalam Islam	15
2.1.3 Karakteristik Pelayanan	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan Menurut Islam	18
2.1.5 Fasilitas	19
2.1.6 Peranan Fasilitas di Perpustakaan.....	22
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	23

2.1.8	Dimensi Mutu	26
2.1.9	Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2	Penelitian Terdahulu.....	28
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritik	28
2.4	Hipotesis Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan Sumber Data	30
3.2	Populasi dan Sampel.....	30
3.3	Metode Pengumpulan Data	32
3.4	Variabel Penelitian dan Pengukuran Data.....	33
3.4.1	Variabel penelitian	33
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5	Hipotesis	35
3.6	Teknik Analisis Data	35
3.6.1	Uji Validitas.....	37
3.6.2	Uji Reliabilitas	38
3.6.3	Analisis Regresi Berganda.....	38
3.6.4	Uji Asumsi	39
3.6.4.1	Uji Multikolinearitas.....	39
3.6.4.2	Uji heteroskedastisitas.....	40
3.6.4.3	Uji Autokorelasi	40
3.6.4.4	Uji Normalitas.....	41
3.6.5	Pengujian Hipotesis	42
3.6.5.1	Uji t atau Uji Parsial.....	42
3.6.5.2	Uji f atau Uji Simultan	43
3.6.6	Koefisien Determinasi	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1	Visi dan misi Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang	46
4.1.2	Tujuan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.....	46

4.1.3	Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang	48
4.2	Deskriptif Data Penelitian dan Responden	49
4.2.1	Usia Responden	49
4.2.2	Jenis Kelamin Responden	50
4.2.3	Jurusan Responden	50
4.3	Deskripsi data penelitian	51
4.3.1	Kualitas Pelayanan	53
4.3.2	Fasilitas	55
4.3.3	Kepuasan Mahasiswa	58
4.4	Analisis Data dan Interpretasi Data	59
4.4.1	Uji Validitas	60
4.4.2	Uji Reliabilitas	62
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	62
4.4.3.1	Uji Multikolinearitas	62
4.4.3.2	Uji Heteroskedastisitas	63
4.4.3.3	Uji Autokorelasi	65
4.4.3.4	Uji Normalitas	66
4.5	Koefisien Determinasi	68
4.5.1	Uji Pengaruh Simultan	69
4.5.2	Uji Parsial	71
4.5.3	Hasil Perhitungan Persamaan Regresi Berganda	72
4.6	Pembahasan	76
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	81
5.3	Penutup	82
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah pengunjung Kalangan Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang	8
Tabel 3.1	Definisi Operasional Penelitian	34
Tabel 4.1	Usia Responden.....	49
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.3	Jurusan Responden.....	51
Tabel 4.4	Hasil skor kuesioner responden	52
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.7	Hasil uji multikolinearitas	63
Tabel 4.8	Hasil uji koefisien determinasi.....	65
Tabel 4.9	Hasil Uji simultan atau uji f.....	70
Tabel 4.10	Hasil uji tatau uji parsial	71
Tabel 4.11	Hasil regresi berganda.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang	48
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	64
Gambar 4.3 Pengujian Durbin Watson	66
Gambar 4.4 Grafik Histogram	67
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas	68