

**TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN
PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA (UMSU)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan (S.IP)**

RIZKIA YUNIYAR

NIM : 0601163055

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
2021**



**TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN
PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA (UMSU)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Univesitas Islam Negeri Sumatera
Utara Medan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP).**

RIZKIA YUNIYAR

NIM : 0601163055

Pembimbing I

Pembimbing II

Yusra Dewi Siregar, M.A

NIDN. 2013127301

Abdi Mubarak Syam, M.Hum

NIDN. 2022069003

Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan

Dr. Abdul Karim Batubara, M.A

NIDN. 2012017003

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal :

Lamp :

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial

UIN Sumatera Utara Medan

Di Medan

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Rizkia Yuniyar

NIM : 0601163055

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan

Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara (UMSU)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan/Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Srata Satu.

Dengan ini kami megharapkan agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Medan, 2 Februari 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Yusra Dewi Siregar, M.A

NIDN. 2013127301

Abdi Mubarak Syam, M.Hum

NIDN.2022069003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizkia Yuniyar
NIM : 0601163055
Tempat, tanggal lahir : Sei Sentosa, 28 Juni 1998
Pekerjan : Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan UINSU
Alamat : Jl. Pancasila Rambungan 2 Medan Tembung

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) ”** adalah karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang saya sebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 2 Februari 2022

Yang menyatakan,

Rizkia Yuniyar

NIM. 0601163055

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) yang disusun oleh Rizkia Yuniyar, NIM. 0601163055 Program Studi Ilmu Perpustakaan telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 9 Juni 2021.

Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Medan, 2 Februari 2022

Ketua Program Studi

Dr. Abdul Karim Batubara, M.A
NIDN. 2012017003

Sekretaris

Franindya Purwaningtyas, M.A
NIDN. 2013099001

Anggota Penguji

Dr. Abdul Karim Batubara, M.A
NIDN. 2012017003

Dr. Khoirul Jamil, Lc, M.A
NIDN. 2004026802

Yusra Dewi Siregar, M.A
NIDN. 2013127301

Abdi Mubarak Syam, M.Hum
NIDN. 2022069003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN-SU Medan

Dr. Maraimbang, M.A.
NIP. 196906291997031003

MOTTO

“ boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.”

(Q.S Al-Baqarah : 216)

ABSTRAK



Nama : Rizkia Yuniyar
NIM : 0601163055
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pemustaka
terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)
Pembimbing I : Yusra Dewi Siregar, M.A
Pembimbing II : Abdi Mubarak Syam, M.Hum

Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui layanan yang tersedia dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap Layanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan inferensial. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang masih aktif berkunjung ke perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjumlah 1.380 orang. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin dan didapat sampel sebanyak 93 orang. Metode pengumpulan data dengan kuesioner yang menggunakan skala *likert*. Pengujian instrumen penelitian dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan metode analisis analisis regresi linear sederhana. Hipotesis yang menyatakan pengaruh *kepuasan pemustaka* terhadap layanan perpustakaan UMSU dapat diterima. Presentase *kepuasan pemustaka* terhadap layanan perpustakaan UMSU sebesar sebesar 77,9% sedangkan 22,1% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kepuasan Pemustaka, Layanan Perpustakaan

ABSTRACT



Nama : Rizkia Yuniyar

NIM : 0601163055

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Pembimbing I : Yusra Dewi Siregar, M.A

Pembimbing II : Abdi Mubarak Syam, M.Hum

Thesis, Department of Library Science, Faculty of Social Sciences, UIN North Sumatra, Medan. The research objective was to determine the services available and to determine the level of satisfaction of visitors to services at the Muhammadiyah University of North Sumatra Library. This type of research is a quantitative study with an inferential approach. The population in this study were students who were still actively visiting the library of the Muhammadiyah University of North Sumatra, totaling 1,380 people. Samples were taken using the Slovin formula and obtained a sample of 93 people. The method of collecting data with a questionnaire using a Likert scale. Testing research instruments with validity and reliability tests. Data analysis using simple linear regression analysis method. The hypothesis which states the influence of visitor satisfaction on UMSU library services is acceptable. The percentage of satisfaction of visitors to UMSU library services is 77.9%, while 22.1% of visitor satisfaction is influenced by other variables not examined.

Keywords: Customer Satisfaction, Library Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara” shalawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga dan para sahabat nya.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari orang lain skripsi ini tidak akan terselesaikan , dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta, Ayahanda Mukhyaruddin SAM S.Pd serta Ibunda Saminah S.Pd yang telah berperan dengan penuh kasih sayang yang sudah memberikan motivasi yang baik kepada penulis serta mendoakan segalanya demi kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Syahrin Harahap,M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Maraimbang, MA Dekan Fakultas Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr.Abdul Karim Batubara, MA selaku ketua jurusan Ilmu Perpustakaan yang telah baik dan banyak membantu serta memberikan arahan terhadap kemajuan dan perkembangan Jurusan Ilmu Perpustakaan.
4. Ibu Franindya Purwaningtyas, M.A selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

5. Ibu Yusra Dewi Siregar, M.A selaku pembimbing skripsi I yang telah memberikan ilmu dan waktu yang sangat berharga sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
6. Bapak Abdi Mubarak Syam, M.Hum selaku pembimbing skripsi II yang telah memberikan ilmu, membimbing dan waktu yang sangat berharga sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
7. Para dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan, terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama menuntut ilmu di saat diperkulihan.
8. Bapak Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd selaku Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di perpustakaan serta telah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
10. Terkhusus kepada adikku Abdillah Yardhi, Annisa Yarmita, Sazkia Miyarni, Iin Zikria Yardiani dan kepada sepupuku T.Dewi Rahmadani serta ibukku Dasmia yang telah memberikan dukungan serta mendoakan penulis.
11. Teman-teman tersayang Geng Lasak: Yola May Hesti, Nita Sucianty, Samira Wulandari, Rahmi Matondang, Kurnia Sari yang selalu memberikan motivasi, informasi serta bantuan kepada penulis.
12. Fatimah Zahara, Mutiara Matondang, Efi Amrina Lubis, selaku teman yang sudah memberikan bimbingan serta informasi kepada penulis.

13. Teman-teman angkatan 2016 Jurusan Ilmu Perpustakaan B atas kebersamaannya selama empat tahun terakhir bersama-sama dan memberi semangat serta berjuang.
14. Teman-teman KKN team Desa Lobu Jiur, yang tidak dapat disebutkan secara satu persatu terima kasih telah membantu penulis selama melaksanakan KKN.
15. Arya Saloka, Cinta Brian dan Song Joong Ki yang telah memberikan semangat selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
16. Serta pihak-pihak yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi yang namanya tidak dapat diucapkan satu persatu, terima kasih telah memberikan motivasi dan dukungannya.

Demikianlah yang bisa penulis sampaikan, dengan penuh harapan penulis selalu berdoa agar semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini mendapatkan berkah dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dari skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis sampaikan semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membutuhkan. Terima kasih.

Medan, 02 Februari 2022

Penulis

Rizkia Yuniyar

0601163055

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
F.. Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Kepuasan Pemustaka.....	7
1. Pengertian Kepuasan.....	7
2. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	7
3. Faktor- faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pemustaka.....	8
4. Kepuasan pelanggan.....	8
5. Kepuasan konsumen.....	9
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	9
7. Hubungan kepuasan dengan loyalitas konsumen.....	10
B. Layanan.....	10
1. Pengertian Layanan.....	10
2. Unsur- unsur layanan.....	11

3. Sistem Layanan.....	12
4. Jenis-jenis Layanan.....	14
5. Hakikat dan Azas Layanan.....	15
6. Layanan Sirkulasi.....	17
7. Layanan Referensi.....	17
8. Layanan Terbitan Berkala.....	18
9. Layanan Pendidikan Pengguna.....	18
C. Perpustakaan.....	19
1. Pengertian Perpustakaan.....	19
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	21
3. Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	21
D. Kerangka Fikir.....	22
E. Penelitian Terdahulu.....	22
F. Hipotesis Penelitian.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
2. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	26
3. Populasi Dan Sampel.....	26
4. Teknik Pengumpulan Data.....	28
5. Definisi Operasional.....	31
6. Pengujian Keabsahan Data.....	34
7. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.....	38
B. Hasil Penelitian.....	41
C. Pembahasan.....	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	53
--------------------	----

B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kerangka Pikir.....	22
Tabel 2. Skala Linkert.....	29
Tabel 3. Kisi-kisi Angket.....	30
Tabel 4. Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X (Kepuasan Pemustaka)	44
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Layanan Perpustakaan)	45
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kepuasan Pemustaka)	46
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Layanan Perpustakaan)	46
Tabel 9. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	47
Tabel 10 Hasil uji linearitas ANOVA.....	48
Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	48
Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	49
Tabel 13. Hasil Uji T.....	50
Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara Medan.....	41
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Daftar Angket.....	57
Lampiran 2	: Daftar Pernyataan Variabel X dan Y.....	58
Lampiran 3	:SK Penelitian.....	59
Lampiran 4	: Surat Balasan.....	61
Lampiran 5	: Tabel distribusi r untuk (df) = 51-100.....	67
Lampiran 6	: Tabel Distribusi t (41-80).....	68
Lampiran 7	: Tabel Distribusi F (67-100).....	69
Lampiran 8	: Hasil Uji Validitas Variabel X (Kepuasan Pemustaka)	70
Lampiran 9	:Hasil Uji Validitas Variabel Y (Layanan Perpustakaan)	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat terhadap informasi semakin meningkat khususnya dikalangan mahasiswa, yang menjadikan perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tugas untuk menghasilkan informasi yang bermutu demi menunjang pendidikan di akademik perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi harus mendukung kemajuan pendidikan akademiknya dengan cara menyediakan berbagai sumber informasi baik koleksi cetak maupun koleksi non cetak (elektronik). Kualitas pendidikan akademik di perguruan tinggi dapat dilihat dari perpustakaan itu sendiri karena perpustakaan yang dikelola dengan prosedur manajemen yang baik akan membuat pengguna merasa nyaman dan memudahkan pengguna mencari sumber informasi yang ia butuhkan di perpustakaan tersebut.

Perpustakaan universitas adalah perpustakaan yang bertempat di dalam universitas, sekolah menengah, atau akademi dan merupakan elemen penting dari universitas. perluasan masyarakat yang terkoordinasi Karena signifikansi kritisnya, perpustakaan dianggap sebagai jantung lembaga.

Salah satu aspek terpenting dari kegiatan perpustakaan adalah kualitas layanan harus senantiasa dijaga. Pelanggan perpustakaan tertarik dengan layanan perpustakaan yang baik. Perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada pemustakanya. Pengguna juga dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan, serta sikap dan layanan positif dari pustakawan, yang akan berkontribusi pada persepsi pengguna yang positif dan peningkatan penggunaan perpustakaan.

Layanan perpustakaan perguruan tinggi ditujukan untuk civitas akademika perguruan tinggi yaitu mahasiswa, dosen, karyawan perguruan tinggi dan peneliti. Berbagai layanan yang bisa diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi sejalan dengan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi mulai dari layanan sirkulasi, referensi, majalah, internet, basis data

elektronik, CD-ROM , fotokopi dan lain-lain. Apapun layanan yang diberikan harus sejalan dengan kebutuhan informasi civitas akademika perguruan tinggi.

Layanan juga merupakan Sistem manajemen yang ada berdampak signifikan terhadap laju kemunduran suatu institusi dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan perpustakaan. Bakat yang tepat harus dipertimbangkan dalam pengaturan manajemen. Layanan mempunyai peranan yang sangat penting bagi pemustaka dalam menemukan informasi yang ada di perpustakaan agar pemustaka mudah dalam mengelola informasi tersebut. Oleh sebab itu seorang pustakawan harus menyediakan layanan yang baik agar pemustaka merasa lebih nyaman di perpustakaan.

Oleh karena itu, Layanan perpustakaan merupakan hal penting bagi pemustaka, karena layanan merupakan bentuk kenyamanan pemustaka terhadap perpustakaan. Perpustakaan yang tidak memiliki layanan yang baik akan berdampak buruk terhadap kenyamanan pemustaka. Perpustakaan harus memberikan layanan yang terbaik bagi pemustaka yang membutuhkan informasi baik yang berbentuk cetak maupun non cetak sehingga pemustaka merasa perpustakaan menjadi sumber inspirasi untuk menambah wawasannya.

Untuk mewujudkan itu maka penting bagi Pustakawan seharusnya dapat mencerminkan kode etik yang baik bagi pemustaka dengan bersikap ramah, santun dan sopan dalam melayani kepada pemustaka. Pustakawan juga dalam memberikan layanan kepada pemustaka harus mampu bersikap sopan serta berusaha mengetahui kemauan dari pemustaka dalam memberikan layanan serta informasi yang dicari oleh pemustaka harus mudah ditemukan dari kegiatan tersebut dapat meningkatkan kualitas kinerja terutama dibagian pelayanan. Upaya tersebut dapat benar-benar terwujud dan pustakawan dapat diharapkan mengimplementasikan kode etik pustakawan dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi pemustaka.

Allah Swt, berfirman dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat : 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya

“Maka dengan karunia Allah, kamu (Muhammad) berbuat baik kepada mereka. Mereka akan menjauhkan diri dari Anda jika Anda kasar dan berhati kejam. Akibatnya, maafkan mereka, minta pengampunan dari mereka, dan komunikasikan dengan mereka tentang hal ini. Allah menghargai orang-orang yang beriman kepada-Nya. (Ayat 159 Surat Ali Imran dalam Al Qur'an).(Caini et al., 2016, p.5)

Ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa seorang pustakawan harus bersikap lemah lembut dalam memberikan layanan kepada pemustaka karena seorang pustakawan tidak memiliki sikap tersebut yang telah digambarkan di dalam ayat tersebut maka pemustaka akan jarang berkunjung ke perpustakaan. Mampu memberikan sikap sopan, santun, ramah kepada pemustaka agar perpustakaan tersebut sering di kunjungi oleh pemustaka yang ingin mencari informasi yang telah disediakan oleh perpustakaan. dari ayat tersebut dapat diambil hikmahnya agar seorang yang ingin melakukan hal yang baik maka dilakukan dengan bersikap yang baik kepada orang-orang yang ada disekitar kita.

Hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yaitu perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki tingkat kepuasan layanan terhadap pemustaka. Pelayanan yang diberikan pustakawan masih ada beberapa yang belum memadai atau layanan yang masih kurang memuaskan bagi pengguna. Seperti koleksi di perpustakaan belum memenuhi kebutuhan pengguna dimana masih kurangnya bahan koleksi seperti koleksi buku-buku

pertanian, pustakawan kurang membantu dalam pencarian koleksi dimana jika pengguna kesulitan dalam menemukan koleksi pengguna biasanya bertanya sesama pengunjung karena biasanya pustakawan hanya duduk di meja saja. Penelitian ini lebih mengarah kepada analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang telah tersedia di dalam perpustakaan. Hasil observasi di awal juga memperlihatkan bahwa layanan yang paling dominan digunakan oleh pemustaka adalah layanan referensi dan layanan sirkulasi.

Berdasarkan pemaparan di atas latar belakang tersebut penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di perpustakaan dengan judul “Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara”.maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang ada dalam perpustakaan tersebut.

B. Identifikasi Masalah

1. Masih ada beberapa layanan yang kurang memuaskan/memadai di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Kepuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara masih kurang dalam memberikan layanan.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Layanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap Layanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui layanan yang tersedia di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap Layanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian antara lain:

1. Bagi Jurusan Ilmu Perpustakaan UINSU

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan hasil yang baik dibidang ilmu perpustakaan dan sebagai masukan untuk menambah informasi.

2. Bagi pengembangan ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.sebagai suatu karya ilmiah yang diharapkan untuk memberikan ilmu pengetahuan di bidang perpustakaan khususnya di bidang pelayanan perpustakaan.

3. Bagi penelitian lainnya

Untuk bahan referensi dalam melakukan penelitian dengan metode yang relevan untuk mendukung teori yang terkait di bidang pelayanan perpustakaan.

F. Sistematika Pembahasan

Pada Bab I pendahuluan mendefinisikan konteks, mengidentifikasi masalah, mengembangkan tujuan penelitian, mengeksplorasi keuntungan penelitian, dan melakukan diskusi terstruktur.

Pada Bab II kajian teori menguraikan analisis,kepuasan pemustaka, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, kepuasan pelanggan,kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen,hubungan kepuasan dengan loyalitas konsumen,layanan

perpustakaan, unsur-unsur layanan, sistem layanan, jenis-jenis layanan, hakikat dan jasa layanan, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan terbitan berkala, layanan pendidikan pengguna, Peran perpustakaan universitas dalam penelitian masa lalu, definisi perpustakaan universitas, fungsi universitas, tujuan perpustakaan universitas, teori penelitian.

Pada Bab III metode penelitian menguraikan macam-macam penelitian dan metodologi, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji validitas data.

Pada Bab IV Hasil dan Pembahasan menguraikan tentang gambaran umum lokasi penelitian, dan juga menguji hipotesis menggunakan berbagai macam uji seperti uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linier sederhana dan kemudian uji hipotesis.

Pada Bab V penutup menguraikan kesimpulan dan juga saran yang sesuai dengan hasil penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan mengacu pada perasaan seseorang setelah menciptakan kinerja (hasil) yang memenuhi atau melebihi harapannya. Sikap total yang diekspresikan pengguna terhadap suatu produk (barang dan jasa) setelah mereka mendapatkan dan memanfaatkannya, menurut Kotler dalam Tjiptono Women.(asadi, 2018 p.10)

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu kinerja seseorang untuk mendapatkan hasil yang sudah diperoleh dengan baik dan memuaskan. Kepuasan pengguna akan tercapai jika penilaian pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan sama atau bahkan lebih baik dari harapannya (Fransisca Rahayuningsih, 2015, h.13). Kebahagiaan pengguna sering dikaitkan dengan kualitas layanan. Cullen merujuk pendapat Hernon dan Altman dalam (Ratnawati, 2003, hlm.56), menunjukkan bahwa kedua konsep tersebut memiliki hubungan yang rumit. Kepuasan pelanggan terkadang dianggap sebagai faktor kualitas layanan, dan sebaliknya.

2. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pengguna, menurut Lasa, adalah tingkat emosi seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kinerja layanan dalam menanggapi permintaan pengguna, kompetensi petugas, akses, mudah, murah, cepat, dan tepat, kualitas pengumpulan, ketersediaan alat pengambilan, dan waktu layanan semuanya berdampak pada kepuasan pengguna. menurut islamy kepuasan pemustaka adalah rasa yang menyenangkan yang dirasakan pemustaka dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan.(asadi, 2018 p. 10)

Dari pendapat di atas disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah suatu perasaan yang dirasakan dalam memperoleh layanan yang terdapat di dalam sebuah perpustakaan.

3. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka

Ketentuan berikut ini dapat dianggap sebagai kriteria yang mendorong tercapainya kepuasan pengguna menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Fatmawati (2013):

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna
- b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan kesetaraan
- c. Dilaksanakan secara optimal dan berdasarkan regulasi yang jelas
- d. Mudah dilaksanakan melalui proses yang tertib, terarah, dan menyeluruh.(asadi, 2018, p. 13)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu karena dengan memberikan pelayanan yang nyaman maka pemustaka mudah dalam memperoleh informasi yang ada diperpustakaan.

4. Kepuasan pelanggan

Perilaku konsumen, menurut (Peter dan Olson 2012.33), didefinisikan sebagai pikiran dan perasaan yang dimiliki dan dilakukan konsumen selama proses mengkonsumsi. Dikatakan bahwa perilaku konsumen itu dinamis dikarenakan pikiran,perasaan dan tindakan dari tiap individu konsumen,grup konsumen dan lingkungan sosial yang besar secara konstan akan berubah. Menurut Buster Dover menjelaskan bahwa pemasar harus berfokus pada bagaimana caranya untuk melibatkan lebih banyak konsumen agar menghasilkan pengertian yang lebih besar.(Buster Dover, Revolution London.2008).

5. Kepuasan konsumen

Kotler (2000) Menurut definisi tersebut, kepuasan pelanggan adalah sejumlah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia alami dibandingkan dengan harapannya, dengan konsumen merasa tidak puas jika kinerja gagal memenuhi harapan, dan puas jika kinerja memenuhi harapan konsumen. Artinya, konsumen akan memiliki kesan yang lebih baik terhadap suatu produk atau jasa yang telah mendapat umpan balik yang baik. Kepuasan dapat diartikan sebagai usaha untuk menyelesaikan atau membuat sesuatu yang sesuai (Tjiptono, 2003). Kebahagiaan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Ada lima aspek utama yang harus diperiksa perusahaan ketika mengukur tingkat kepuasan pelanggan (Lupiyoadi, 2006):

- a. Kualitas produk: Pelanggan akan senang jika barang yang mereka gunakan memiliki kualitas yang sangat baik, sesuai dengan temuan penilaian mereka.
- b. Kualitas layanan: konsumen, khususnya dalam bisnis jasa, akan senang jika mereka menerima layanan yang baik atau apa yang diharapkan.
- c. Emosional: pelanggan yang menggunakan merek tertentu merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan terkesan oleh mereka memiliki tingkat kesenangan yang lebih besar. Konsumen senang dengan merek tertentu bukan karena kualitas produk, tetapi karena nilai sosial atau harga diri yang terkait dengan merek tersebut.
- d. Kepercayaan: Konsumen akan menempatkan nilai yang lebih besar pada hal-hal yang kualitas sebanding tetapi memiliki tingkat kepercayaan yang rendah.

- e. Biaya: Pelanggan yang tidak perlu membayar biaya tambahan atau kehilangan waktu untuk mendapatkan produk atau layanan lebih cenderung puas dengannya.

7. Hubungan kepuasan dengan loyalitas konsumen

Menurut (Zeithaml dan Bitner.2003) Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap produk atau layanan yang diterima dalam hal apakah memenuhi persyaratan dan harapan mereka. Mowen (1995) mengatakan bahwa kesetiaan pada perusahaan di pengaruhi langsung oleh kepuasan konsumen perusahaan dipengaruhi langsung oleh kepuasan konsumen pada perusahaan yang didapatkannya pada waktu yang lama.kepuasan konsumen merupakan sebuah sikap, sementara juga dilakukan dengan perilaku, konsumen yang setia melakukan lebih dari sekedar kembali mengkonsumsi lagi, mereka juga akan sedikit dalam menggunakan sensitifitasnya dan lebih memanfaatkan jika terjadi kekeliruan dan ketidakpuasan produk maupun jasa, mereka juga kan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan kepuasan dengan loyalitas konsumen merupakan sikap konsumen memperoleh kebutuhan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan agar memperoleh produk atau jasa yang sesuai.

B. Layanan

1. Pengertian Layanan

Layanan perpustakaan, menurut Darmono, memberikan informasi kepada pelanggan perpustakaan dengan topik sebagai berikut:

- a. Semua jenis informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, baik untuk digunakan di perpustakaan maupun untuk dibawa pulang dan digunakan di ruang perpustakaan.

- b. Kelebihan alat temu kembali informasi yang dapat diakses di perpustakaan berbeda yang mengacu pada ketersediaan sumber informasi..(Asadi, 2018)

Menurut kotler layanan yaitu “*A service is any act or performance that one party can provide to another that is fundamentally intangible and does not result in ownership of anything; its creation may or may not be a physical object.*” Pengertian jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak direalisasikan dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk mungkin terikat dengan produk fisik atau tidak (Laksa Fajar).(Saadah, 2018 p.14)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan yaitu layanan yang telah diberikan kepada pemustaka agar dapat memenuhi kebutuhan informasi di dalam perpustakaan.

Karena bagian ini merupakan bagian pertama yang berhubungan dengan komunitas pengguna dan bagian yang paling sering dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan, maka layanan perpustakaan dapat dianggap sebagai ujung tombak dalam layanan pengelolaan perpustakaan. (Elva Rahmah, 2015,p.3).

2. Unsur- unsur layanan

Aspek-aspek tersebut harus direncanakan sesuai dengan tujuan perpustakaan dan sistem pelayanan, yang meliputi:

1. Penyedia

Agar tujuan dan fungsi perpustakaan dapat tercapai, penyelenggaraan pelayanan harus dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan sarana yang memadai. Fasilitas utama adalah ruangan yang cukup besar untuk jumlah orang yang akan menggunakannya. Perabotan untuk pelayanan, seperti rak

buku, kursi baca, meja baca, ruang sirkulasi, dan sebagainya, juga dibutuhkan.

2. Koleksi perpustakaan

Merupakan aspek terpenting dalam memberikan layanan perpustakaan. Keberadaan koleksi dalam layanan harus dipelihara, dirawat, dan ditata dengan baik agar pengguna dapat lebih mudah menemukan koleksinya. Konten koleksi harus diubah menjadi.

3. Pustakawan

Pustakawan memiliki peran penting dalam mengarahkan dan mengkoordinasikan operasional pelayanan; tanpa seorang pustakawan yang menyelenggarakan dan menawarkan jasa, perpustakaan tidak akan ada jasanya. Pustakawan di bagian pelayanan harus gesit, kompeten, sopan, berwawasan luas, rajin, tanggap, dan selalu bersedia membantu pengguna dalam pekerjaannya. Temukan informasi yang Anda cari.

4. Pengguna

Dalam layanan perpustakaan, pengguna merupakan faktor pendukung sekaligus penentu. Layanan perpustakaan diperlukan oleh pengguna, anggota masyarakat, untuk memenuhi tuntutan informasi mereka. (Hartono, 2016 p. 185)

3. Sistem Layanan

Di perpustakaan, ada tiga jenis sistem layanan:

1. Akses ke semua layanan (Akses Terbuka)

Berikut ini adalah beberapa keuntungan menggunakan layanan ini:

- a. Pengguna memiliki kontrol penuh atas koleksi di rak yang mereka pilih untuk digunakan.
- b. Katalog bersifat opsional bagi pengguna.

- c. Jika item perpustakaan yang mereka cari tidak tersedia, pengguna dapat mengganti koleksi dengan konten yang sebanding.
- d. Pengguna dapat mencocokkan konten koleksi dengan judul yang mereka cari.
- e. Koleksinya lebih banyak digunakan.
- f. Konservasi Energi

Sedangkan layanan terbuka memiliki kekurangan sebagai berikut:

- a. Pengguna cenderung mengembalikan koleksi secara acak.
- b. Sehingga penyusunan koleksi di rak menjadi kacau.
- c. Ada risiko tinggi kehilangan koleksi
- d. Tidak semua pengguna memahami cara menempatkan koleksi di rak
- e. Membutuhkan pengembangan berkelanjutan.

2. Akses Terbatas (Akses Tertutup)

Layanan tertutup memberikan keuntungan sebagai berikut:

- a. Koleksinya tertata rapi karena hanya petugas yang mengumpulkannya;
- b. Kemungkinan koleksi hilang sangat rendah;
- c. Koleksi tidak mudah rusak;
- d. Pengawasan bisa dilakukan lebih longgar;
- e. Prosedur pemulihan lebih efektif.

Layanan tertutup memiliki kelemahan sebagai berikut:

- a. Pengguna tidak puas dengan pencarian koleksi mereka;
- b. Koleksi yang diperoleh terkadang tidak sesuai dengan keinginan pengguna;
- c. Katalog cepat rusak; dan
- d. Tidak semua pengguna yang mengerti menggunakan katalog.
- e. Tidak semua koleksi dapat digunakan, dan

f. Petugas terlalu banyak bekerja.

3. Aksesibilitas (Akses Campuran)

Layanan campuran memberikan manfaat berikut:

- a. Pengguna dapat mengakses koleksi referensi dan koleksi umum secara bersamaan.
- b. Koleksi referensi tidak memerlukan area baca terpisah.

Layanan campuran memiliki kelemahan sebagai berikut:

- a. Petugas kesulitan memantau pengguna yang menggunakan referensi dan koleksi umum secara bersamaan;
- b. Ruang koleksi referensi dan ruang koleksi umum dibagi;(Hartono, 2016 p. 186)

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan sistem layanan maka pengguna akan mengetahui bagaimana layanan yang sudah di sediakan oleh seorang pustakawan dengan menggunakan akses layanan terbuka,tertutup dan campuran.

4. Jenis-jenis Layanan

Layanan perpustakaan dibagi menjadi empat kategori:

- a. layanan ruang baca,
- b. pelayanan sirkulasi,
- c. layanan referensi, dan
- d. layanan abstrak dan indeks.
- e. Layanan fotokopi
- f. Layanan Sastra
- g. Layanan koleksi khusus
- h. Layanan informasi terkini
- i. Layanan fotokopi
- j. Layanan Sastra
- k. Layanan koleksi khusus(Hartono, 2016a, p.187)

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa dari jenis-jenis layanan yang sudah disediakan oleh perpustakaan sehingga mempermudah pemustaka dalam mencari sebuah informasi yang telah ada di perpustakaan dengan melalui layanan-layanan yang sudah ada.

5. Hakikat dan Azas Layanan

Hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan dan pemberian informasi sesuai kebutuhan pengguna. Agar terwujud layanan yang memberikan kepuasan pengguna, maka kegiatan layanan perlu memperhatikan asas-asas layana berikut ini:

- a. Kesederhanaan, artinya Prosedur/prosedur pelayanan dilakukan secara sederhana, lugas, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, artinya ada kejelasan dan kepastian terhadap proses kegiatan layanan. Seperti prosedur/ tata cara layanan, persyaratan, pustakawan yang berwenang / bertanggung jawab, biaya layanan yang dikenakan dan tata cara pembayaran, jadwal layanan, hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan. Hal ini memberikan rasa nyaman bagi pengguna dalam pemanfaatan seluruh koleksi dan jasa layanan perpustakaan.
- c. Keamanan dan kenyamanan. Dalam penyelenggaran layanan tidak ada hal-hal yang mengganggu keamanan pengguna dan kenyamananya. Misalnya rasa aman ketika pengguna harus meninggalkan beberapa barang bawaannya di dalam lemari loker yang disediakan perpustakaan. dalam hal kenyamanan, pengguna merasa nyaman berada di lingkungan perpustakaan baik karena tata ruang dan fasilitas yang disediakan, maupun karena sikap staf perpustakaan yang menyenangkan.

- d. Keterbukaan. Artinya hal-hal yang terkait dengan layanan harus diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh pengguna dan calon pengguna. Misalnya, ketika terjadi perubahan jam layanan perpustakaan karena satu dan lain hal, maka perlu diinformasikan kepada pengguna. Sanksi atas ketidaksesuaian, pengguna dengan aturan yang ada, juga perlu diinformasikan secara terbuka.
- e. Efisien. Ini berarti bahwa kebutuhan layanan dibatasi pada isu-isu yang secara langsung relevan untuk mencapai tujuan layanan. Pengulangan pemenuhan kebutuhan dihindari.
- f. Ekonomis. Artinya pengenaan biaya layanan harus ditetapkan secara wajar.
- g. Keadilan. Artinya layanan diupayakan secara adil dan distribusi merata. Sebagai contoh: kesempatan untuk meminjam buku di perpustakaan, dalam kaitannya keterbatasan jumlah eksemplar yang dimiliki perpustakaan. pengguna memperoleh kesempatan untuk memesan buku yang sedang dalam proses dipinjam pengguna lain.
- h. Keandalan. Dalam batas waktu yang ditentukan atau dijanjikan, penyampaian layanan dapat dilakukan. Menepati janji yang Anda buat, merupakan hal yang sangat penting. Ketepatan dalam jam layanan perlu diperhatikan pula. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan terhadap layanan yang diberikan. (Purwani, 2014 p. 11)

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa hakikat dan asas layanan sangat di perlukan oleh pemustaka dalam melakukan kesederhanaan,kejelasan,keamanan, keterbukaan, efisien,ekonomis,keadilan dan ketepatan waktu dengan adanya hakikat dan jasa layanan ini maka pemustaka akan mudah dalam mencari informasi di dalam perpustakaan.

6. Layanan Sirkulasi

Sirkulasi barang perpustakaan merupakan bagian penting dari operasional perpustakaan. Sebesar apapun kepemilikan perpustakaan, jika sirkulasi dan penggunaan tidak lancar, atau hanya beberapa orang yang memanfaatkannya, nilai perpustakaan berkurang. Sebaliknya jika kegiatan sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan dianggap baik.

Kegiatan layanan sirkulasi merupakan landasan layanan perpustakaan karena pada bagian inilah pelanggan pertama kali menghadapi masalah administrasi peminjaman, maka layanan sirkulasi juga dikenal sebagai layanan peminjaman..(Hartono, 2016b p. 237)

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan layanan yang sangat banyak dikunjungi oleh pemustaka karena layanan ini memudahkan pemustaka dalam melakukan peminjaman bahan pustaka yang ada di perpustakaan.

7. Layanan Referensi

Menurut Margaret Hutckins Bantuan pribadi dan langsung kepada orang yang mencari informasi di perpustakaan untuk berbagai tujuan, serta berbagai kegiatan perpustakaan yang bertujuan untuk membuat informasi tersebut dapat diakses sedapat mungkin, semuanya termasuk dalam layanan referensi.

Layanan referensi, menurut Louis Shores, adalah salah satu cabang layanan perpustakaan yang bertujuan untuk menginterpretasikan koleksi perpustakaan yang lengkap bagi para pemustakanya. Bagian ini, terutama sekali bertanggung jawab atas bahan-bahan perpustakaan yang bukan hanya koleksi sekunder, melainkan seluruh koleksi perpustakaan, termasuk sumber-sumber di luar perpustakaan yang dapat digunakan.(Hartono, 2016b p. 245)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa layanan referensi merupakan layanan yang menyediakan berbagai informasi yang

memudahkan pemustaka mencari informasi yang ada di layanan referensi perpustakaan.

8. Layanan Terbitan Berkala

Tujuan dari layanan berkala adalah untuk memberikan akses yang mudah, cepat, dan terkini kepada pengguna terhadap informasi yang dimuat dalam majalah. Perpustakaan harus menggunakan sistem layanan terbuka untuk mencapai tujuan ini, yang memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil publikasi mereka sendiri. (Ningsih Rahayu, 2007, p.114-115)

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan terbitan berkala yaitu layanan yang memudahkan pengguna dalam mencari informasi dengan menggunakan sistem layanan tersebut.

9. Layanan Pendidikan Pengguna

Layanan pendidikan pengguna adalah kegiatan yang dirancang untuk mendidik pengguna agar smengetahui sumber-sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan. mendidik pengguna dalam memanfaatkan sumber-sumber informasi secara tepat dan cepat, serta mendidik pengguna perpustakaan untuk menjadi pengguna yang tertib dan bertanggung jawab. (Ningsih Rahayu, 2007, p. 123)

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan pengguna yaitu layanan yang sangat banyak digunakan untuk pengguna karena seorang pustakawan harus memiliki skil dalam mengelola perpustakaan agar perpustakaan tersebut dapat berkembang dan pengguna dapat memanfaatkan sumber-sumber yang ada.

C. PERPUSTAKAAN

1. Pengertian Perpustakaan

“Perpustakaan adalah ruangan, bagian dari suatu bangunan, atau bangunan itu sendiri yang digunakan untuk menampung buku-buku dan terbitan lain yang biasanya disusun menurut susunan tertentu untuk digunakan oleh pembaca, bukan untuk diperjualbelikan” menurut Sulisty Basuki. “Perpustakaan adalah lembaga yang mengelola koleksi karya tulis, cetak, dan/atau rekam secara profesional dengan sistem standar yang sesuai dengan kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi penggunanya” menurut Undang-Undang Nomor 47 tahun 2007”.(Persia & Rohmiyati, 2013)

Penulis dapat mengambil kesimpulan dari beberapa definisi di atas bahwa perpustakaan adalah fasilitas penyimpanan informasi tercetak maupun noncetak yang telah dikelola dan di terstruktur sehingga dapat mempermudah pengguna perpustakaan dalam menggunakannya.

2. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Basuki Sulisty "Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang bertempat di perguruan tinggi atau organisasi bawahannya, serta lembaga yang terkait dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama mencapai tujuan pendidikan tinggi.".(Mirfayana, 2015, p.32).Menurut rancangan standar nasional Indonesia, RSNI 4:13 dalam Fatmawati menyebutkan Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang didedikasikan untuk melayani kebutuhan informasi pengajaran dan mahasiswa. Akses publik ke perpustakaan perguruan tinggi dimungkinkan.(asadi, 2018, p. 22).Perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka (Fatmawati, 2013,p.5).

Menurut pandangan tersebut di atas, perpustakaan universitas adalah perpustakaan yang bertempat di dalam universitas yang melayani tujuan akademik dengan menyediakan semua jenis informasi di perpustakaan.

3. Perpustakaan Perguruan Tinggi Memiliki Beberapa Fungsi Sebagai Berikut:

1. Fungsi pendidikan: perpustakaan berfungsi sebagai sumber belajar bagi mahasiswa dan dosen. Akibatnya, koleksi yang tersedia adalah koleksi yang membantu kegiatan belajar mengajar universitas.
2. Fungsi informasi: perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi yang tersedia bagi pengguna dan pencari informasi.
3. Fungsi penelitian: perpustakaan menyediakan konten perpustakaan terkini untuk memfasilitasi penelitian ilmiah, teknis, dan kreatif.
4. Fungsi rekreasi: perpustakaan memelihara koleksi yang dapat membantu pengembangan minat, daya cipta, dan kemampuan inovatif pengguna.
5. Fungsi Deposit: perpustakaan menjadi tempat penyimpanan publikasi ilmiah yang dibuat oleh sivitas akademika..(Ningsih Rahayu, 2007, p. 7)

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi mengatur tentang pendirian perpustakaan pendidikan tinggi di Indonesia.(Ningsih Rahayu, 2007, p. 8)

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya sebuah perpustakaan perguruan tinggi karena dengan adanya perpustakaan tersebut

mahasiswa memudahkan dalam mencari sebuah informasi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi.

4. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah sebagai berikut:

Tujuan didirikannya perpustakaan universitas adalah untuk membantu, memfasilitasi, dan meningkatkan kualitas pelaksanaan program kegiatan universitas melalui berbagai kegiatan dan layanan. (2015, Sari)

Memenuhi tuntutan informasi instruktur dan siswa, yang meliputi:

1. Membuat sumber referensi perpustakaan tersedia bagi siswa di semua tingkat akademik.
2. Beri ruang bagi pengguna.
3. Memberikan layanan pembiayaan serta layanan informasi kepada nasabah. (Purwono, 2013, p.19)

Dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi selain menjadi pusat sumber informasi bagi mahasiswa dan para dosen/peneliti yang digunakan untuk pendidikan dan mencari informasi, untuk itu tujuan perpustakaan adalah menyediakan informasi dan jasa layanan serta fasilitas yang dapat diperoleh di perpustakaan untuk menunjang kegiatan yang ada diperpustakaan.

5. Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata peran adalah suatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan yang terutama. perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu lembaga yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa akan informasi, yang dapat menunjang kesuksesan kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan institusi yang berperan penting bagi pertumbuhan dunia pendidikan tinggi, dan secara historis peran penting tersebut adalah

menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka potensialnya. Peranan inilah yang salah satunya membuat perpustakaan perguruan tinggi selalu dianggap sebagai “jantung universitas”. Denyut nadi dinamikanya kehidupan akademis perguruan tinggi akan ditentukan oleh kontribusi perpustakaan sebagai sumber informasi dan pusat belajar mahasiswa. (Subakti, 2018)

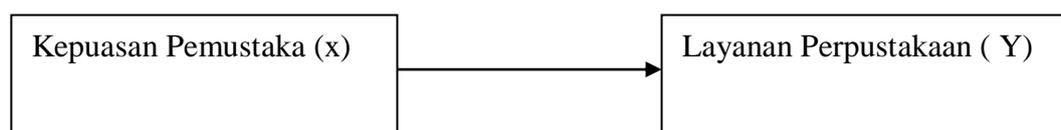
Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa peran perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai instansi yang mengelola suatu karya non cetak maupun tercetak secara professional dengan sistem yang berguna untuk memenuhi kebutuhan informasi baik bagi pendidikan, penelitian, pelestarian dan rekreasi pemustaka.

D. Kerangka fikir

Keterkaitan teoritis antara variabel yang akan diteliti akan dijelaskan dengan kerangka yang tepat. Kerangka berpikir menurut Uma Sukaran (Sugiono, 2011, h.60), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori menghubungkan banyak aspek yang telah dicirikan sebagai suatu masalah yang signifikan. Sedangkan kerangka pikir menurut Suriasumantri (Sugiono, 2011, h.60), merupakan penjelasan sementara dari gejala-gejala yang menjadi masalah.

TABEL 1

Kerangka Pikir



Berdasarkan pembahasan di atas, Dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir adalah penjelasan sementara yang terkait secara konseptual berdasarkan teori untuk setiap item masalah.

E. Penelitian Terdahulu

Telaah pustaka merupakan pemeriksaan kritis dari debat topik yang diterbitkan oleh sarjana atau ilmuwan yang memenuhi syarat dan sebagai sumber pustaka yang membahas suatu topik / masalah penelitian yang spesifik. Berikut adalah karya ilmiah terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Refita Nur Asadi (2018) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Bau-bau Provinsi Sulawesi Tenggara” memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pemanfaatan tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan dan untuk mengetahui apa saja yang membuat mahasiswa di bau-bau dalam memnfaatkan layanan yang telah disediakan oleh perpustakaan. Studi ini menggunakan metodologi kuantitatif, dan pesertanya adalah semua pengguna perpustakaan politeknik bau-bau provinsi Sulawesi tenggara. Berdasarkan statistik pengunjung pemustaka aktif di perpustakaan politiknik bau-bau pada tahun 2018 diketahui sebanyak 511 orang.sedangkan untuk sampel maka penulis mengambil sampel 10% dari 511 anggota yang aktif pada saat proses penelitian berlangsung di perpustakaan politiknik bau-bau sehingga diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 51 orang.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang layanan pada variabel Y, Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan populasi dengan menyeluruh terhadap pemustaka yang aktif di perpustakaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rifka Husrotus Saadah (2018) yang berjudul “Tujuan “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di UIN Ampel Surabaya” adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Ampel Surabaya. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung aktif

perpustakaan UIN Ampel Surabaya pada bulan Februari yang berjumlah 12.678 orang, dan pada bulan Maret yang berjumlah 34.883 orang, dengan jumlah sebanyak 47.561 orang. Sedangkan sampel yaitu dapat diambil pada kisaran 10-15% sampai 20-25% atau lebih tinggi. Karena ada lebih dari 100 relawan penelitian, maka peneliti memperoleh sampel sebanyak 125 orang dari 10% populasi.

Persamaanya adalah sama-sama membahas mengenai layanan dan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sedangkan penelitian terdahulu di UIN Ampel Surabaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Caini (2016) yang berjudul “Tujuan “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Pemanfaatan Koleksi di Perpustakaan Siswa SMP Negeri 26 Makassar” adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan mempengaruhi pemanfaatan koleksi pada siswa SMP Negeri 26 Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik / pengguna perpustakaan SMP Negeri 26 Makassar 3 bulan terakhir.Sedangkan sampel yaitu seluruh peserta didik/ pengguna perpustakaan sebanyak 244 peserta didik SMP Negeri 26 Makassar.

Persamaannya adalah sama-sama membahas layanan perpustakaan terhadap pemanfaatan koleksi di perpustakaan peserta didik. Sedangkan perbedaannya adalah metode penelitian terdahulu dengan cara sampel yang diperoleh banyak dan menyeluruh sedangkan penelitian ini menggunakan sampel yang sedikit dan tidak menyeluruh.

Penelitian ini dan penelitian-penelitian sebelumnya yang di atas memiliki persamaan dalam hal teori yang digunakan secara umum mengenai layanan perpustakaan.Berbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini ditujukan untuk menggali lebih dalam bagaimana analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan diperpustakaan dengan menggunakan

metode kuantitatif dan penelitian ini bertempat di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dalam suatu penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H^0 : Tidak ada analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

H^a : Ada analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah pendekatan studi yang menggunakan perhitungan statistik untuk menjelaskan suatu keadaan atau kejadian secara metodis, akurat, dan sistematis. (Laili Nurul, 2015, p. 28) Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif inferensial, metode kuantitatif adalah strategi penelitian untuk mengkonstruksi gambaran suatu skenario atau peristiwa, dengan tujuan mengadakan akumulasi sederhana dari fakta-fakta mendasar dan mengumpulkan data dengan menjawab pertanyaan penelitian.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang beralamat Jl Kapten Muchtar Basri No 3, Glugur Darat 2, Kecamatan Medan Timur Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian menetapkan perpustakaan tersebut menjadi tempat penelitian karena ingin mengetahui tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, adapun waktu penelitian dilakukan selama 3 (bulan) dari bulan maret sampai mei tahun 2020.

3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Nanang Martono adalah item atau topik yang lengkap dalam suatu wilayah yang sesuai dengan kondisi tertentu yang berhubungan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari item atau orang yang dipilih untuk kualitas dan kualitas

tertentu oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang masih aktif berkunjung ke perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Jumlah populasi diambil dari data pengunjung yang aktif setiap harinya selama 1 tahun dari bulan januari sampai bulan desember. Perhitungannya adalah $115 \text{ pengunjung} \times 12 = 1.380 \text{ pengunjung/tahun } 2020$.

2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto Sampel adalah sampel yang representatif dari populasi yang diselidiki. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Incidental sampling menurut Sugiyono (2009: p.85), adalah strategi pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana konsumen yang kebetulan bertemu dengan peneliti secara tidak sengaja atau tidak sengaja dapat digunakan sebagai sampel asalkan ditentukan bahwa orang yang kebetulan bertemu adalah tepat sebagai sumber data.

Sampel yang ada dalam penelitian ini yaitu mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Rumus yang digunakan dalam penentuan sampel menggunakan rumus slovin (Harmoko Spto, 2017, p. 171)

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah elemen/anggota sampel

N = jumlah elemen/anggota populasi

e = *Error level* (tingkat kesalahan) (catatan umumnya digunakan 5% atau 0,05% dan 10% atau 0,1% (dapat dipilih oleh peneliti).

Maka, derajat yang diambil yaitu 10% atau 0,1%

Dari rumus di atas dapat disimpulkan dengan jumlah penentuan sampel dapat dilakukan melalui perhitungan yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

$$n = \frac{1.380}{1 + 1.380 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.380}{1 + 1.380 (0,01)}$$

$$n = \frac{1.380}{14,8}$$

= 93,24 jadi 93 responden

Jadi dari rumus slovin yang dapat digunakan oleh peneliti yaitu dengan 93 orang untuk dijadikan sebagai responden dari 1.380 jumlah keseluruhan dari mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang masih aktif ke perpustakaan.

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Arikunto, observasi adalah proses pengumpulan fakta atau informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi yang akan diteliti. (asadi, 2018, p. 29)

2. Kuesioner / angket

Menurut Suharsimi Arikunto koesioner merupakan serangkaian pertanyaan tertulis yang dirancang untuk memperoleh informasi dari responden dalam bentuk laporan tentang kepribadian atau pengetahuannya. Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini, layanan yang ada di perpustakaan dan mengetahui jumlah pemustaka yang ada di perpustakaan.(Harmoko Sapto, 2017,p. 172)

Angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan diberikan oleh responden,yang dalam hal ini adalah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan.angket sendiri berfungsi untuk mengetahui jawaban-jawaban yang dibutuhkan peneliti sebagai hasil penelitiannya,angket yang diberikan bersifat tertutup.

Pada angket tertutup ini hanya diberikan pertanyaan-pertanyaan dan jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti,sehingga responden hanya memilih jawaban yang sudah tersedia. Data-data yang diperoleh peneliti melalui metode penelitian ini dapat memperkuat dan memperdalam hasil yang diperoleh dari penyebaran angket ini. Pengukuran data dalam angket ini menggunakan skala likert yang merupakan salah satu cara untuk menemukan skor kriteria penelitian yang sudah digolongkan dalam lima tingkatan, yaitu:

TABEL 2

Skala Likert

Skala Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju(S)	4
Netral	3

Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Adapun kisi-kisi angket dalam penelitian ini sebagai berikut:

TABEL 3 Kisi-kisi Angket

Variabel	Indikator	Nomor pertanyaan
Kepuasan pemustaka (x)	Mutu produk/jasa	1,2,3
	Mutu layanan	4,5
	harga	6,7
	Waktu pelayanan	8,9,10
	keamanan	11,12

Variabel	Sub variabel	Indikator	Nomor pertanyaan
Layanan perpustakaan (Y)	Tangibles (bukti fisik)	Fasilitas perpustakaan yang baik	1
		Kelengkapan koleksi	2
		Akses internet cepat dan lambat	3
		Petugas penampilan rapi	4

	Realiability (kehandalan)	Petugas perpustakaan peduli dengan kebutuhan pengguna	5
		Pustakawan memberikan layanan yang sangat baik dan efisien.	6
		Pustakawan melakukan tugasnya sesuai dengan proses yang telah ditetapkan.	7
	Responsivene (daya tanggap)	Pustakawan memiliki keterampilan komunikasi yang sangat baik.	8
		Pustakawan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat.	9
		Petugas perpustakaan melayani pengguna dan pegawai	10
	Emphaty (empati)	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan	11
		Petugas perpustakaan melayani pengguna cepat dan tanggap	12

5. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Tujuannya yaitu untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap defenisi variabel yang digunakan dalam penelitian ini maka dibuat defenisi operasional sebagai berikut:

Tabel 4**Defenisi Operasional Variabel**

Variabel	Indikator
Kepuasan pemustaka (x)	Mutu produk/jasa
	Harga
	Waktu pelayanan
	Keamanan
	mutu pelayanan

Variabel	Sub variabel	Indikator
Layanan perpustakaan (Y)	Tangibles (bukti fisik)	Fasilitas perpustakaan yang baik
		Kelengkapan koleksi
		Akses internet cepat dan lambat
		Petugas penampilan rapi
	Realiability (kehandalan)	Petugas perpustakaan peduli dengan kebutuhan pengguna
		Pustakawan memberikan layanan yang sangat baik dan efisien
		Pustakawan melakukan

		tugasnya sesuai dengan proses yang telah ditetapkan
	Responsivene (daya tanggap)	Pustakawan memiliki keterampilan komunikasi yang sangat baik.
		Pustakawan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat.
		Petugas perpustakaan melayani pengguna dan pegawai
	Emphaty (empati)	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan
		Petugas perpustakaan melayani pengguna cepat dan tanggap

1. Kepuasan pemustaka (variabel independent x)

Variabel x adalah variabel bebas. Pada penelitian ini yaitu Setelah membandingkan harapan dan kenyataan di perpustakaan, kepuasan pengguna adalah besarnya perasaan yang diperoleh pengguna Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Yaitu dengan mutu produk/jasa,harga,waktu pelayanan,keamanan,mutu pelayanan.

2. Layanan perpustakaan (variabel independent Y)

Variabel dampak atau variabel yang dipengaruhi oleh faktor lain dilambangkan dengan simbol Y. (Y). Dalam penelitian ini, layanan perpustakaan diartikan sebagai layanan yang membantu pembaca dalam mengakses informasi secara cepat, tepat, dan mudah untuk menemukan bahan/informasi perpustakaan sesuai dengan kebutuhannya.

6. Pengujian Keabsahan Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah metrik yang menunjukkan seberapa valid atau valid suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid memiliki tingkat validitas yang tinggi, namun jika tingkat validitasnya rendah maka instrumen tersebut tidak valid atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Jika metode pengumpulan data dapat mengekspos data yang diselidiki variabel, itu dianggap sah.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus SPSS maka penelitian ini menjadi lebih valid dengan memberikan skor dari jumlah setiap pertanyaan yang diberikan kepada pengguna.

2. Uji Realibilitas

Realibilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena sudah dianggap unggul. Instrumen yang baik tidak bias dalam arti memaksa responden untuk memberikan tanggapan yang spesifik. (Harmoko Sapto, 2017, p. 175)

Menurut Hasanah uji realibilitas bersifat dapat dipercaya, yaitu jika alat ukur yang sama digunakan lagi oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain dan temuannya tetap konsisten.

Untuk mengetahui uji realibilitas juga menggunakan rumus SPSS untuk dapat menghitung jumlah keseluruhan dengan menghitung realibilitas

dan lebih besar dari instrumen tersebut agar menjadi lebih valid data yang diperoleh.

7. Teknik Analisis Data

Pendekatan analisis data yang digunakan adalah data statistik deskriptif, yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari penyebaran angket dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik deskriptif. Data yang diperoleh ditabulasikan dengan menyusun data dalam tabel kemudian di hitung presentasinya.(Solot Saira, 2016, p.42)

Teknik analisis data ini menggunakan perhitungan komputasi program SPSS 22 (*Statistical Package for social science*) yang berguna untuk mempermudah data-data dan memperoleh data statistik secara tepat. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu:

1. Analisis statistik inferensial

Ilmu yang mempelajari proses-proses untuk memperoleh kesimpulan tentang jumlah populasi berdasarkan data penelitian pada sampel disebut sebagai ilmu statistik (bagian dari populasi). Ada dua jenis statistik inferensial:

- 1) Parameter Statistik Asumsi bahwa skor yang dipelajari dipilih dari suatu populasi dengan distribusi tertentu digunakan dalam pendugaan dan pengujian hipotesis parameter populasi.
- 2) Statistik yang tidak parametrik. Asumsi bahwa skor yang dipelajari diambil secara acak dari suatu populasi digunakan dalam estimasi dan pengujian hipotesis parameter populasi (tidak mengikuti distribusi tertentu).

Pada penelitian ini, yang akan digunakan adalah statistik parametrik dimana skor-skor nilai menggunakan distribusi tertentu.

2. Uji Normalitas Data

Grafik digunakan untuk mendeteksi apakah data berdistribusi teratur atau tidak menggunakan uji normalitas data normal tidaknya data dapat dideteksi juga level plot grafik histogram. penelitian ini menguji normalitas menggunakan pengujian *Kolmogorov smirnov*.

3. Uji Linearitas

Salah satu uji yang digunakan untuk membuktikan apakah distribusi data antara variabel X dan variabel Y linier adalah uji linieritas. Sangat penting untuk menentukan apakah sifat linier dari hubungan X dan Y berdampak pada tingkat validitas model regresi. Jadi, terlepas dari seberapa kuat model regresi yang dihasilkan dengan R kuadrat yang tinggi, jika datanya tidak linier, kemungkinan besar akan terjadi kesalahan estimasi.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Digunakan untuk menganalisis Pengaruh layanan terhadap kepuasan Pemustaka .Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$\text{Rumusnya : } Y = A + bX$$

Keterangan :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

A = Ketika harga X=0, harga Y (Harga tetap)

b = koefisien regresi variabel bebas, yang menyatakan jumlah kenaikan atau pengurangan variabel bebas sebagai fungsi dari variabel terikat.

X= menunjukkan subjek pada variabel independen dengan nilai tertentu.

5. Uji Hipotesis

1) Uji hipotesis parsial (uji T)

Uji-T menentukan seberapa besar varians dalam variabel dependen dijelaskan oleh variabel independen secara terpisah. Uji-T digunakan dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel kinerja perusahaan yang diprosikan terhadap dewan direksi. kumpulan variabel yang terhubung.

2) Koefisien Determinasi

Dalam regresi linier, koefisien determinasi sering digambarkan sebagai kapasitas semua variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Cukup dengan mengkuadratkan koefisien korelasi menghasilkan koefisien determinasi (R). Misalnya, jika R sama dengan 0,80, koefisien determinasi (R Square) adalah $0,80 \times 0,80 = 0,64$. Artinya variabel bebas dapat menjelaskan 64,0 persen variasi variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain menyumbang 36 persen (100 persen - 64 persen) dari variasi variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Lahirnya Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) kampus III dilatar belakangi lahirnya kampus III lokasi yang berbeda, yaitu kampus I terletak di Jalan Medan Area, sedangkan kampus II terletak di Jalan Gedung Arca, Medan. Kampus III didirikan oleh tuntutan kebutuhan dengan meningkatnya jumlah mahasiswa yang mendaftar pada tahun 1982. Hal ini didasari oleh pihak pimpinan UMSU Medan dengan berupaya untuk menyediakan dan mendirikan kampus baru.

Atas bantuan dari H. Probo Sutedjo selaku Dewan Rektor UMSU Medan, berdirilah kampus III yang terletak di Jalan Kapten Muchtar Basri No 108-112, Glugur Darat II, Medan Sumatera Utara. Pada tahun 1992 kampus III UMSU diresmikan tiga unit gedung yaitu rektorat, gedung fakultas ekonomi dan fakultas hukum yang bergabung dengan fakultas fisifol serta Rektorat UMSU yang awalnya berada pada kampus I pindah ke kampus III.

Perpustakaan UMSU mulanya telah didirikan di lingkungan kampus I sejak tahun 1957 tepatnya pada tanggal 27 februari bersamaan dengan didirinya fakultas filsafat, sebagaimana yang telah diuraikan di atas, karena meningkatnya jumlah manusia yang mendaftar ke UMSU Medan. Pusat penyelenggaraan akademik UMSU yang sebelumnya berada pada kampus I pindah ke kampus III termasuk gedung rektorat UMSU.

Untuk melengkapi fasilitas dan sarana pendidikan di lingkungan kampus III, maka didirikan pada tahun 1994 pimpinan UMSU mendirikan sebuah perpustakaan baru. Perpustakaan didirikan dengan tujuan untuk

mendukung dan menunjang misi pendidikan yang dilembaga-lembaga induknya. Di samping itu untuk mempermudah pengguna memanfaatkan perpustakaan, dengan berdirinya perpustakaan di lingkungan kampus III maka sivitas akademik menjadi lebih mudah dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Pimpinan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) kampus III adalah Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd.

Visi

Menjadi pusat penyedia layanan informasi yang unggul bagi civitas akademika dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berwawasan global dan islam kemuhammadiyah.

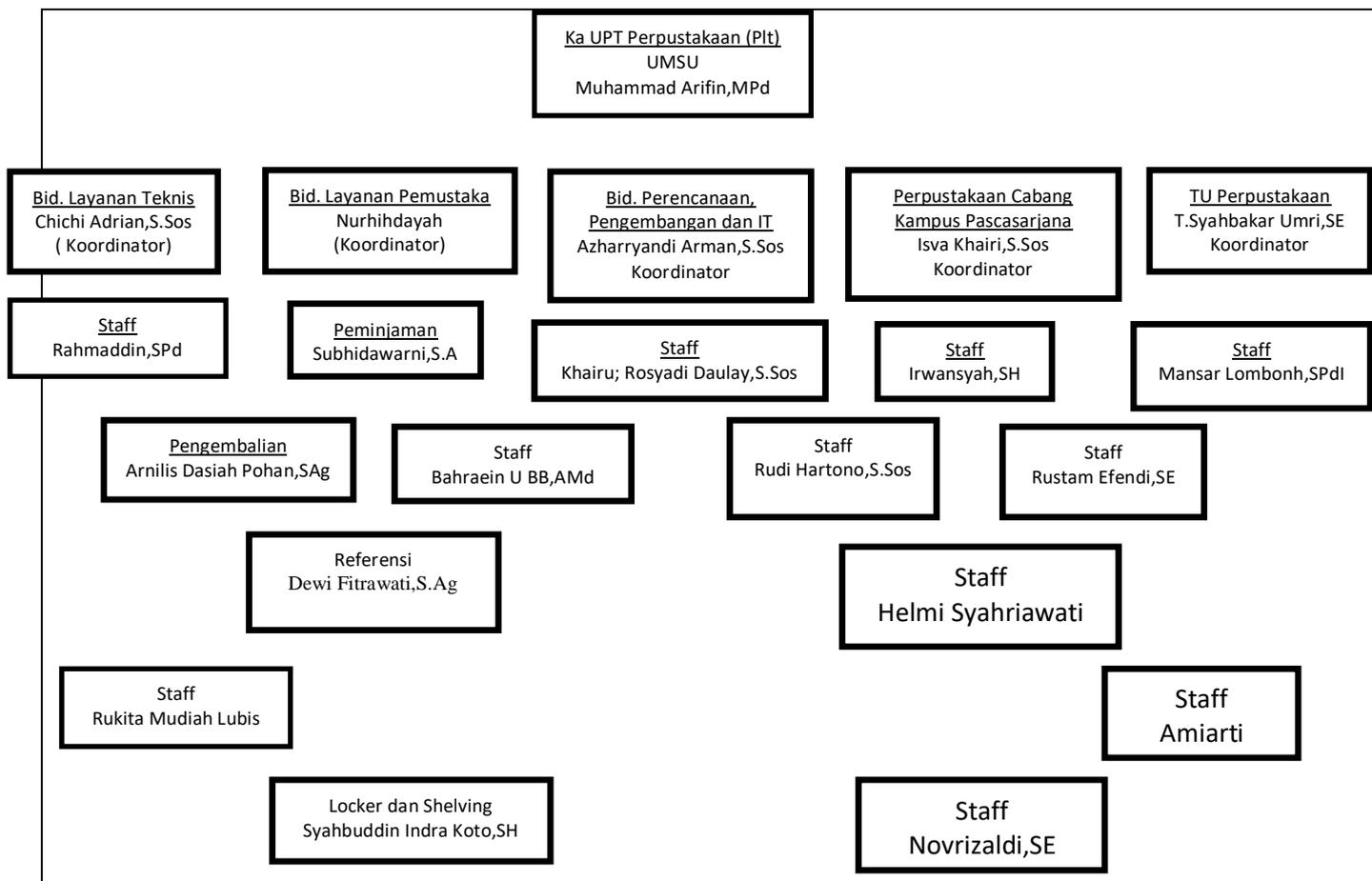
Misi

1. Menyediakan kebutuhan koleksi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka
2. Mengembangkan pusat repository lokal konten (deposif) yang open access
3. Menyelenggarakan pelayanan prima sesuai dengan kriteria pemerintah
4. Menciptakan sistem otomasi perpustakaan yang bersifat universal.
5. Membangun seluruh manajemen mutu dalam administrasi perpustakaan bersertifikat
6. Melakukan kerja sama antara perpustakaan tingkat nasional dan internasional
7. Menyediakan koleksi kemuhammadiyah.

Tujuan

1. Terciptanya relevansi antara koleksi perpustakaan dengan kebutuhan pemustaka
2. Tersedianya semua lokal konten dalam repository institusi.
3. Tercapainya pelayanan prima yang memenuhi standar pelayanan minimum
4. Terwujudnya standarisasi sistem otomatisasi perpustakaan
5. Tercapainya akreditasi perpustakaan yang memenuhi standar lokal quality manajemen
6. Terjalannya kerja sama di bidang perpustakaan di tingkat nasional dan internasional.
7. Menciptakan suasana islam kemuhammadiyah di lingkungan perpustakaan.

1. Struktur Organisasi Perpustakaan



A. Hasil Penelitian

a. Layanan yang tersedia di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

a) Kasir

Untuk kasir di UPT Perpustakaan UMSU terpusat di petugas pengembalian. Petugas kasir menerima pembayaran denda.

b) Loker

Layanan loker disediakan bagi pemustaka yang ingin menyimpan segala barang bawaan seperti tas, buku dan

lainnya. Sebelum memanfaatkan layanan loker pemustaka meminta kunci ke petugas piket.

c) Sirkulasi

Layanan sirkulasi untuk peminjaman dan peminjaman sudah menggunakan system Senayan atau Senayan Library Manajemen System (SLiMS) dan open access.

d) Administrasi

Layanan Administrasi di Perpustakaan UMSU dilaksanakan pagi dan siang. Adapun beberapa layanan; Pendaftaran Anggota Perpustakaan
Membuat Korespondensi menggunakan Kartu Anggota

Perpustakaan

Pengajuan Karya Ilmiah

Pembuatan Barcode.

e) Layanan Digital

Saat ini tersedia 4 komputer yang dapat digunakan mahasiswa untuk dapat mengakses secara cepat untuk melakukan akses internet secara gratis. Pada layanan digital ini mahasiswa dapat melakukan Online Resources (sumber-sumber online) yang tersedia di Perpustakaan UMSU.

Adapun Online Resources yang tersedia di Perpustakaan UMSU. Di antaranya;

Skripsi ; Mahasiswa dapat mendownload secara bebas skripsi dan fulltext dengan ketentuan terdaftar dan mendapat kode dari petugas.

Alamat url; <http://repository.umsu.ac.id/>

Artikel Jurnal UMSU; Semua artikel jurnal terbitan UMSU yang tersedia dapat didownload secara bebas di alamat url; <http://jurnal.umsu.ac.id/>

E-Book;Sedangkan untuk buku-buku e-book. Mahasiswa disarankan untuk membuka alamat url; www.pdfdrive.net.

f) Layanan KKI

Layanan Pengumpulan Karya Ilmiah (KKI) merupakan layanan yang memberikan pengguna versi cetak dari hasil karya tulis ilmiah (penelitian) yang dilakukan oleh civitas akademika UMSU. selain bentuk cetak, sejak 2017 sudah beralih ke bentuk CD ROM. Penelusuran informasinya dapat dilakukan melalui Repositori.

g) Layanan Multimedia

Layanan multimedia adalah layanan yang memiliki antarmuka langsung dengan teknologi. CD ROOM merupakan koleksi audiovisual yang dimiliki dalam bentuk CD. Termasuk layanan TV Kabel, pemustaka juga bisa menikmati channel yang diinginkan.

h) Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan yang ditawarkan kepada pengguna dengan tujuan mendukung mereka dalam mencari bahan referensi. Pengguna dapat memperoleh bantuan untuk menemukan dan melacak informasi lengkap dengan layanan referensi ini.

i) Layanan BI Corner

Kepala perwakilan Bank Indonesia Sumatera Utara, arief Budi Santoso meresmikan pemanfaatan BI Corner di kampus Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara di jalan Mukhtar Basri, Medan, Rabu, 19 Juli 2017. Keberadaan BI Corner menambah semangat mahasiswa UMSU yang berkunjung ke perpustakaan.

BI Corner di UMSU terletak di lantai 3 gedung utama kampus UMSU berdampingan dengan perpustakaan.D ruang yang di desain khusus dengan logo BI, tersedia

buku-buku dan literature bertema perekonomian, keuangan, dan perbankan serta dilengkapi dengan fasilitas tambahan komputer dan televisi.

b. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap Layanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

1. Uji Keabsahan Data (Validitas dan Reliabilitas)

1) Uji Validitas

Validitas adalah metrik yang menunjukkan seberapa andal atau valid suatu perangkat pengukuran. Untuk mendapatkan temuan spesifik dengan taraf signifikansi 0,05 berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- 1) Instrumen atau butir pernyataan memiliki hubungan yang substansial dengan skor total jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, instrumen atau komponen pernyataan tidak berhubungan kuat dengan skor keseluruhan (tidak valid).

Untuk r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*, tingkat signifikansi 5% (0,05) dengan derajat kebebasan $df = (n-2)$, n adalah jumlah sampel jadi $df = 93-2 = 91$, maka diperoleh angka pada $r_{tabel} = 0,0239$. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 22. Adapun hasil uji validitas variabel x (kepuasan pemustaka) dapat dilihat pada tabel *corrected item total correlation* (r_{hitung}) berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X (Kepuasan Pemustaka)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
XP1	0.529	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 10$ pada taraf signifikan 5% (0,05) sehingga diperoleh $r_{tabel} =$	Valid
XP2	0.666		Valid
XP3	0.712		Valid
XP4	0.797		Valid
XP5	0.748		Valid
XP6	0.676		Valid
XP7	0.737		Valid

XP8	0.700	0,0239	Valid
XP9	0.569		Valid
XP10	0.779		Valid
XP11	0.646		Valid
XP12	0.750		Valid

Dari hasil uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*, diketahui bahwa semua butir pertanyaan mempunyai nilai lebih besar dari 0,0239. Dengan demikian semua item pernyataan dikatakan valid.

Selanjutnya uji validitas variabel Y yaitu Layanan Perpustakaan dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Layanan Perpustakaan)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
YP1	0.818	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 10$ pada taraf signifikan 5% (0,05) sehingga diperoleh $r_{tabel} =$ 0,0239	Valid
YP2	0.844		Valid
YP3	0.834		Valid
YP4	0.807		Valid
YP5	0.874		Valid
YP6	0.820		Valid
YP7	0.834		Valid
YP8	0.859		Valid
YP9	0.843		Valid
YP10	0.879		Valid
YP11	0.886		Valid
YP12	0.866		Valid

Dari tabel hasil uji validitas variabel Y Layanan Perpustakaan dapat dilihat bahwa r_{hitung} tersebut memiliki nilai lebih besar daripada r_{tabel} , maka semua item pertanyaan dikatakan valid.

2) Uji Reabilitas

Uji reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Versi 22 dengan rumus *Cronbach's Alpha* jika nilai $r > 0,6$ maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel, dan apabila nilai $r < 0,6$ maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel. Hasil uji reabilitas dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (kepuasan pemustaka)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	12

Dari tabel hasil uji reabilitas variabel X menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* adalah $r > 0,6$ atau $0,901 > 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel X adalah reliabel.

Selanjutnya untuk uji reabilitas variabel Y sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (layanan perpustakaan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.965	12

Nilai Cronbach's alpha di atas variabel 0,965 ditunjukkan pada tabel. Akibatnya, karena pernyataan dalam kuesioner ini memiliki a. nilai, dapat diasumsikan bahwa itu dapat diandalkan cronboch's alpha $0,965 > 0,06$.

2. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1) Uji Normalitas

Uji Kolmogrov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 0,05 digunakan untuk menguji kenormalan.

Berikut ini adalah kriteria yang digunakan:

- a. Jika Signifikansi (Sig.) lebih dari 0,05, diasumsikan berdistribusi normal.
- b. Distribusi tidak normal jika Significance (Sig.) kurang dari 0,05.

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji normalitas menggunakan rumus. *Kolmogrov-Smirnov*

Tabel 9. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.45711100
Most Extreme Differences	Absolute	.154
	Positive	.135
	Negative	-.154
Test Statistic		.154
Asymp. Sig. (2-tailed)		.856 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dapat ditentukan bahwa data berdistribusi normal berdasarkan tabel hasil uji normalitas menggunakan uji One Sample Kolmogrov-Smirnov, dimana nilai signifikansinya adalah $0,856 > 0,05$. Hasilnya, asumsi atau kondisi normal model regresi telah terpenuhi.

2) Uji Linearitas

Dengan menggunakan SPSS dilakukan uji linieritas dengan metode Anova dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai Sig. > 0,05, dua variabel dianggap memiliki hubungan linier. Hasil komputasi data keluaran ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 10. Hasil uji linearitas ANOVA
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	6046.047	25	241.842	4.292	.000
		Linearity	4704.942	1	4704.942	83.508	.000
		Deviation from Linearity	1341.104	24	55.879	.992	.488
Within Groups			3774.878	67	56.341		
Total			9820.925	92			

Nilai Deviation from Linearity adalah $0,488 > 0,05$, berdasarkan nilai signifikansi (Sig.): dari output di atas. Akibatnya, dapat dinyatakan bahwa variabel X dan variabel Y memiliki hubungan linier yang substansial.

3) Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan pada penelitian dua variabel dan berfungsi untuk melakukan identifikasi pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hasilnya dapat dilihat pada output SPSS berikut:

Tabel 11. Entered/Removed^a

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Variabel yang dimasukkan dan prosedur yang digunakan dalam analisis regresi linier dijelaskan.

Tabel 12 regresi linear sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.699	4.965		.141	.888
	X	.938	.103	.692	9.148	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel hasil analisis regresi sederhana pada tabel Unstandardized Coefficients kolom B menyatakan untuk nilai regresi dengan constanta $a = 10.699$ dan $b = 0,938$ maka persamaan analisis regresi sederhana dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 10.699 + 0,938X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pemustaka

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = layanan perpustakaan

Dari persamaan regresi itu dapat diartikan bahwa:

- c. Konstanta sebesar 10.699 dengan parameter positif menunjukkan bahwa apabila kepuasan pemustaka dianggap konstan atau ditiadakan maka layanan perpustakaan berpengaruh sebesar 10.699 satuan.
- d. Koefisien 0,938 artinya jika kepuasan pemustaka di tingkatkan menjadi 1 satuan maka layanan perpustakaan naik sebesar 0,938 satuan.

4) Uji Hipotesis dalam Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji hipotesis, juga dikenal sebagai uji pengaruh, digunakan untuk menilai apakah koefisien regresi signifikan atau tidak.

5) Uji Hipotesis Membandingkan Nilai T_{hitung} dengan T_{tabel}

Tujuan uji-t dalam penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh satu variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen itu sendiri.

Berikut alasan keputusan tersebut:

1. Jika nilai t_{hitung} melebihi nilai t_{tabel} , maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
2. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Tabel 13. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.699	4.965		.141	.888
X	.938	.103	.692	9.148	.000

a. Dependent Variable: Y

Nilai thitungnya adalah 9,148, seperti yang ditunjukkan oleh output di atas. Karena nilai thitung sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya adalah menerapkan rumus untuk mendapatkan nilai ttabel:

$$\text{Nilai } \alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$$

$$\text{Derajat Kebebasan (df)} = n - 2 = 93 - 2 = 91.$$

Nilai 0,025 ; 91 kemudian lihatlah pada tabel distribusi nilai ttabel, maka didapatlah nilai ttabel sebesar 1,9096.

Karena nilai thitung $9.148 > t_{\text{tabel}} 1,99085$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan pemustaka (X) terhadap layanan perpustakaan(Y).

6). Uji Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel.

Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.779	.473	7.498

a. Predictors: (Constant), X

Nilai R^2 adalah 0,779, sesuai dengan informasi di atas. Angka ini menunjukkan bahwa kebahagiaan pengguna (X) berpengaruh 77,9% terhadap layanan perpustakaan (Y), sedangkan 22,1 persen kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor yang tidak dievaluasi.

“Kepuasan pengguna (X) berpengaruh terhadap layanan perpustakaan (Y),” sesuai dengan penjelasan di atas.

Pembahasan

- 1) Perpustakaan UMSU memiliki 9 layanan perpustakaan, diantaranya kasir, loker, sirkulasi, administrasi, layanan digital, layanan KKI, Multimedia, Refrensi, dan layanan BI Corner.
- 2) Dari hasil uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*, diketahui bahwa semua butir pernyataan variabel X dan variabel Y mempunyai nilai lebih besar dari 0,0239. Dengan demikian semua item pernyataan dikatakan valid.
- 3) Untuk nilai *cronbach's alpha* variabel X 0,901 dan variabel Y 0,965. Dengan Dengan nilai *cronbach's alpha* > 0,06 maka dapat diasumsikan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini kredibel.
- 4) Berdasarkan tabel hasil uji normalitas yang menggunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* Mengingat nilai signifikansinya adalah $0,856 > 0,05$, maka data tersebut dapat diasumsikan berdistribusi teratur.
- 5) Berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) diperoleh nilai Deviation from Linearity $0,488 > 0,05$. Akibatnya, dapat dinyatakan bahwa variabel X dan variabel Y memiliki hubungan linier yang substansial.
- 6) Nilai thitung $9,148 > t_{tabel} 1,99085$, Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa kebahagiaan pelanggan (X) berdampak pada layanan perpustakaan (Y).
- 7) nilai R^2 sebesar 0,779 Nilai ini memiliki arti bahwa pengaruh kepuasan pemustaka (X) terhadap layanan perpustakaan (Y) adalah sebesar 77,9% sedangkan 22,1% Variabel lain yang tidak dianggap berdampak pada kebahagiaan pengguna.
 “Kepuasan pengguna (X) berpengaruh terhadap layanan perpustakaan (Y),” sesuai dengan penjelasan di atas..

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)” terdapat 2 kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Perpustakaan UMSU memiliki 9 layanan perpustakaan, diantaranya kasir, loker, sirkulasi, administrasi, layanan digital, layanan KKI, Multimedia, Refrensi, dan layanan BI Corner.
- 2) Melalui penyebaran kuesioner/angket, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *kepuasan pemustaka* berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan perpustakaan UMSU. Hipotesis yang menyatakan pengaruh *kepuasan pemustaka* terhadap layanan perpustakaan UMSU dapat diterima. Presentase *kepuasan pemustaka* terhadap layanan perpustakaan UMSU sebesar sebesar 77,9% sedangkan 22,1% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

B. Saran

1. Perpustakaan UMSU dari segi layanan perpustakaan sudah cukup memuaskan. Tetapi apabila dilihat dari jumlah pengunjungnya, ruangan perpustakaan perlu diperluas lagi sehingga harus ada penambahan untuk ruang baca.
2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti mampu menggali kepuasan pengguna tidak hanya terbatas dari layanan prpustakaan saja, melainkan melalui berbagai aspek lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Asadi, refita nur. (2018). *analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan politeknik bau-bau provinsi sulawesi tenggara.*
- Caini, N. U. R., Adab, F., Humaniora, D. A. N., Islam, U., & Alauddin, N. (2016). *TERHADAP PEMANFAATAN KOLEKSI DI PERPUSTAKAAN PADA PESERTA DIDIK SMP NEGERI 26 MAKASSAR.*
- Hartono. (2016a). *manajemen perpustakaan sekolah.* ar-ruzz media.
- Hartono. (2016b). *manajemen perpustakaan profesional : dasar-dasar teori perpustakaan dan aplikasinya.* sagung seto.
- Laili Nurul. (2015). *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah.*
- Mirfayana. (2015). *analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap ruang baca di perpustakaan universitas muhammadiyah makassar.*
- Ningsih Rahayu. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan.* Graha Ilmu.
- Persia, A. N., & Rohmiyati, Y. (2013). Peran Ilmu Perpustakaan Anak di Rumah Sakit Kanker “Dharmais” Jakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(3), 1–8.
- Purwani, I. (2014). *layanan perpustakaan.* penerbit ombak.
- Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan Perubahan.* Graha Ilmu.
- Saadah, rifka husrotus. (2018). *Pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa uin sunan ampel surabaya.*
- Sari, R. P. (2015). *Peran pengelola perpustakaan dalam memberikan*

*pelayanan bimbingan pemakai di universitas ida banjumi wahab
palembang skripsi. 1–115.*

Solot Saira. (2016). *Analisis Kebutuhan Pemustaka dan Ketersediaan Koleksi
Bahan Pustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia Timur.*

Subakti, I. R. (2018). *Peran perpustakaan dalam memfasilitasi sarana
pendidikan bagi mahasiswa universitas serambi mekkah.*

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1

DAFTAR ANGKET

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Di Tempat

Nama saya Rizkia Yuniyar, saya adalah mahasiswi S1 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan. Jurusan Ilmu Perpustakaan Stambuk 2016 mengharap kesediaan saudara/I untuk berkenan mengisi angket untuk menunjang penelitian saya yang berjudul “analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di perpustakaan universitas muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)”.

Untuk mencapai maksud tersebut, dengan segala kerendahan hati dan harapan, penelitian memohon agar ketersediaan saudara/i untuk mengisi angket ini dengan memilih jawaban yang telah kami sediakan, atas kerjasama dan kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Peneliti

Rizkia Yuniyar

Lampiran 2

DAFTAR PERTANYAAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : _____
3. Umur : _____
4. Jurusan : _____
5. Alamat : _____

Berikan tanda ceklis (\surd) pada salah satu jawaban dari beberapa pertanyaan yang telah tersedia. Penilaian berdasarkan skala berikut:

1. Sangat Puas (SP)
2. Puas (P)
3. Netral (N)
4. Tidak Puas (TP)
5. Sangat Tidak Puas (STP)

Daftar Pertanyaan

Daftar Pertanyaan Variabel X (Kepuasan Pemustaka)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
Mutu produk/jasa	1. Apakah koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan anda? 2. Apakah pustakawan membantu anda dalam pencarian koleksi yang diperlukan? 3. Apakah perlu informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan?					
Mutu layanan	4. Apakah perlu layanan perpustakaan yang tersedia dapat menunjang kebutuhan anda? 5. Apakah perpustakaan melayani anda sesuai dengan prosedur yang ada?					
Harga	6. Apakah anda puas mengenakan fasilitas perpustakaan tanpa memakan biaya? 7. Apakah anda puas dengan ketersediaan fasilitas yang baik dalam					

	perpustakaan?					
Waktu Pelayanan	<p>8. Apakah pustakawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan memudahkan dalam memberi informasi kepada anda?</p> <p>9. Apakah pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada anda?</p> <p>10. Apakah pustakawan di perpustakaan bersikap baik dan sopan kepada anda?</p>					
Keamanan	<p>11. apakah anda puas dengan keamanan yang ada di perpustakaan?</p> <p>12. apakah pustakawan menjamin kenyamanan dan ketertiban pengguna di perpustakaan?</p>					

Daftar Pertanyaan Variabel Y (Layanan Perpustakaan)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
Fasilitas perpustakaan yang baik	1. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia di perpustakaan sudah memadai?					
Kelengkapan koleksi	2. Apakah perlu penataan koleksi perpustakaan yang baik untuk memudahkan dalam proses temu kembali informasi?					
Akses internet cepat dan lambat	3. Apakah perlu menyediakan fasilitas seperti internet di perpustakaan dapat membantu memperoleh informasi?					
Petugas penampilan rapi	4. Apakah pustakawan di perpustakaan berpenampilan baik dan rapi dalam melayani anda?					
Petugas perpustakaan	5. Apakah pustakawan di perpustakaan peduli terhadap					

peduli dengan kebutuhan pengguna	kebutuhan penggunanya?					
Petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal	6.Apakah pustakawan perpustakaan melayani anda dengan baik dan maksimal dalam memberikan informasi?					
Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur yang ada	7.Apakah perlu layanan perpustakaan yang tersedia dapat menunjang kebutuhan anda?					
Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik	8.apakah pustakawan perpustakaan melakukan komunikasi yang baik dengan anda?					
Petugas perpustakaan memberikan layanan yang cepat, tepat dan akurat	9.Apakah pustakawan perpustakaan menanggapi setiap keinginan anda dengan tepat waktu?					

Petugas perpustakaan melayani pengguna dan pegawai	10. Apakah pustakawan perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan anda?					
Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan	11. Apakah informasi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan anda?					
Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan cepat dan tanggap	12. Apakah pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang ada butuhkan?					



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B.580/IS.I/KS.02/03/2021
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

01 Maret 2021

Yth. Bapak/Ibu Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Assalamulaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Rizkia Yuniyar
NIM : 0601163055
Tempat/Tanggal Lahir : Sei Sentosa, 28 Juni 1998
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : JL. PEKAN AJAMU Kelurahan TELUK SENTOSA Kecamatan PANAI HULU

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Jl.Kapten Muchtar Basri no 3 GLugur Darat 2 Kecamatan Medan Timur Kota Medan Sumatera Utara, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

Analisis Tingkat Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 01 Maret 2021
a.n. DEKAN
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Digitally Signed

Dr. H. SORI MONANG, M.Th
NIP. 19741010 200901 1 013



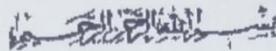
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
UPT PERPUSTAKAAN

Alamat : Jalan Kapten Mukhtar Basri No.3 Telp. 6624567 –Ext. 113 Medan 20238
Website : <http://perpustakaan.umsu.ac.id> Email : perpustakaan@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya.

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0169/KET/II.3-AU/UMSU-P/M/2021



Sehubungan dengan surat nomor B.580/IS.I/KS.02/03/2021 mengenai permohonan izin riset di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Rizkia Yuniyar
NPM : 0601163055
Fakultas : Ilmu Sosial
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Universitas : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

adalah benar telah melakukan kunjungan/penelitian pustaka guna menyelesaikan tugas akhir / skripsi dengan judul :

“Analisis Tingkat Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara”

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 5

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 6

Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	$df_1 = (k-1)$							
	$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

X12	Pearson Correlation	.598**	.665**	.595**	.533**	.512**	.532**	.600**	.583**	.383**	.649**	.595**	1	.519**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X13	Pearson Correlation	.649**	.683**	.558**	.660**	.601**	.694**	.496**	.496**	.531**	.570**	.554**	.519**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson Correlation	.812**	.889**	.834**	.813**	.809**	.780**	.750**	.777**	.743**	.775**	.792**	.748**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

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

N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

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

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