



**PENGARUH FASILITAS PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN UIN SUMATERA UTARA MEDAN**

SKRIPSI

KHOIROT

NIM : 0601162028

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan (S.IP)**

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



**PENGARUH FASILITAS PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
UIN SUMATERA UTARA MEDAN**

SKRIPSI

KHOIROT

NIM : 0601162028

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan (S.IP)**

Pembimbing I

Dr. M. Dalimunte, S.s, M.Hum

NIDN. 2028037102

Pembimbing II

Faisal Riza, MA

NIDN. 2007068201

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

2021

LEMBAR PENGESAHAN

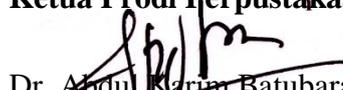
Skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan**” yang disusun oleh Khoirot, NIM. 0601162028 Program Studi Ilmu Perpustakaan telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 25 Maret 2021.

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

Medan, 11 Februari 2022

DEWAN PENGUJI

Ketua Prodi Perpustakaan

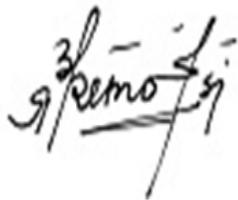

Dr. Abdul Karim Batubara, M.A
Purwaningtyas, M.A
NIDN. 2012017003

Sekretaris


Franindya Purwaningtya
NIDN. 2013099001

Anggota Penguji

Penguji I



Dra. Retno Sayekti, MLIS
NIDN. 2028126902

Penguji II



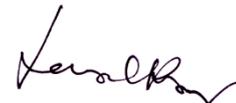
Rina Devianty, S.S
NIDN.2098037101

Pembimbing I



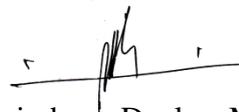
Dr. M. Dalimunte, S.s, M.Hum
NIDN. 2028037102

Pembimbing II



Faisal Riza, M.A
NIDN. 2007068201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN-SU Medan


Dr. Maraimbang Daulay, M.A
NIDN. 2029066903

LEMBAR PERSETUJUAN

SURAT KETERANGAN PEMBIMBING SKRIPSI

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta melakukan perbaikan, maka kami menyampaikan bahwa skripsi saudara :

Nama : Khoirot

NIM : 0601162028

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Program studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Medan, 19 Februari 2021

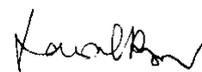
Pembimbing I



Dr. M. Dalimunte, S.s, M.Hum

NIDN. 2028037102

Pembimbing II



Faisal Riza, MA

NIDN. 2007068201

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kadar kesanggupannya ”

(Q.S Al-Baqarah :286)

“ Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu “

(Norman Vincent Peale)

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK :

Ayah bunda beserta saudara sekandung yang telah memotivasi

dalam pengerjaan skripsi ini

serta

Almamater Tercinta UIN Sumatera Utara Medan

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khoirot
NIM : 0601162028
Tempat/tgl lahir : Muara Tapus, 19 September 1996
Pekerjaan : Mahasiswa Ilmu Perpustakaan UINSU
Alamat : Jl. Kenari no 06 blok 8 Medan Estate

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul ” Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan” adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang saya sebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan,

Yang membuat pernyataan



Khoirot

0601162028

ABSTRAK

	Nama : Khoirot
	NIM : 0601162028
	Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan
	Pembimbing I : Dr. M. Dalimunte, S.s, M.Hum
	Pembimbing II : Faisal Riza, MA

Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan. Pendekatan penelitian ini menggunakan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan software SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.

Kata Kunci : Fasilitas Perpustakaan, Kepuasan pemustaka

ABSTRACT

	<p>Nama : Khoirot NIM : 0601162028 Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan Pembimbing I : Dr. M. Dalimunte, S.s, M.Hum Pembimbing II : Faisal Riza, MA</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Thesis of Department of Library Science, Faculty of Social Sciences, UIN North Sumatra Medan. The purpose of this study was to determine whether there is an effect of library functionality on visitor satisfaction in the library of UIN North Sumatra, Medan. This research approach uses quantitative. Data collection techniques using observation techniques and questionnaires. The data analysis technique used simple linear regression analysis with the help of SPSS software version 22. The results of this study indicate that there is an effect of library facilities on visitor satisfaction at the UIN Library of North Sumatra, Medan.

Keywords: library facilities, visitor satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam penulis persembahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang seperti yang kitarasakan saat sekarang ini. Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis telah selesai menyusun sebuah skripsi untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu sosial UIN Sumatera Utara Medan, dengan judul “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang paling utama kepada kedua orang tua beserta saudara saya yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Qorib, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan.
2. Ibu Franindya Purwaningtyas selaku ketua prodi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.
3. Ibu Dra. Retno Sayekti, M.LIS selaku dosen yang selalu memberikan motivasi.
4. Bapak Dr. Abdul Karim Batubara, MA selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.
5. Bapak Dr. M. Dalimunte, S.s, M.Hum selaku pembimbing I skripsi ini.
6. Bapak Faisal Riza, MA selaku pembimbing II skripsi ini

7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan angkatan 2016 yang telah sama-sama berjuang demi meraih gelar sarjana.
8. Responden mahasiswa yang telah bersedia membantu pengisian kuesioner UIN Sumatera Utara Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun selalu diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Medan, 19 Februari 2021



Khoirot

0601162028

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN PEMBIMBING

MOTTO

PERSEMBAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL..... v

DAFTAR GAMBAR..... vi

DAFTAR LAMPIRAN vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 16

1.2 Definisi Istilah..... 19

1.3 Rumusan Masalah..... 19

1.4 Tujuan Penelitian..... 19

1.5 Manfaat Penelitian..... 19

1.6 Sistematika Pembahasan..... 20

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Perpustakaan 22

2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi..... 22

2.2.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi..... 23

2.2.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi..... 23

2.3 Fasilitas Perpustakaan..... 24

2.3.1 Jenis-jenis Fasilitas Perpustakaan..... 25

2.3.2 Ketersediaan Fasilitas Perpustakaan..... 30

2.4 Kepuasan Pemustaka..... 31

2.4.1	Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	31
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka.....	32
2.4.3	Pengukuran Kepuasan Pemustaka.....	33
2.5	Penelitian Terdahulu.....	35
2.6	Hipotesis.....	36

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian.....	37
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.3	Populasi dan Sampel.....	37
3.4	Data dan Sumber Data.....	38
3.5	Kerangka Operasional.....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7	Pengujian Keabsahan Data (Uji Validitas dan Reliabilitas).....	40
3.8	Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN..... 43

4.1	Gambaran Umum Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan	43
4.2	Hasil Penelitian	47

BAB V PENUTUP 59

5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kerangka Operasional

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X (fasilitas perpustakaan)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Y (kepuasan pemustaka)

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (fasilitas perpustakaan)

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel (kepuasan pemustaka)

Tabel 6. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel 7. Hasil uji linearitas ANOVA

Tabel 8. Variables Entered/Removed

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Sig. 0,05

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Daftar Pernyataan Variabel X (Hasil Uji Validitas Variabel X (fasilitas perpustakaan)
- Lampiran 3 :Daftar Pernyataan Variabel Y (kepuasan pemustaka)
- Lampiran 4 : Tabel Distribusi t (81-120)
- Lampiran 5 : Tabel Distribusi F (67-100)
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Variabel X (fasilitas perpustakaan)
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas Variabel Y ((Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Basuki, 1993, p.3). Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan dituntut untuk meningkatkan fasilitas di bidang pendidikan. Salah satu jenis fasilitas di perpustakaan adalah gedung atau ruang.

Ruang perpustakaan merupakan salah satu faktor yang dapat memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepastakawanan. Tanpa adanya ruangan tidak akan dapat menjalankan perpustakaan dengan berhasil dipandang dari segi administrasi dan organisasi, maka selalu menjadi faktor yang menentukan. Demikian juga dengan perpustakaan sebagai suatu organisasi. Sekecil apapun kondisi perpustakaan tetap diperlukan suatu ruangan yang memadai (Yusuf, 1996, p.95).

Gedung dan fasilitas adalah unsur yang mutlak harus ada di perpustakaan. Tanpa adanya fasilitas, perpustakaan tidak berarti apa-apa dimata pengguna. Bisa jadi suatu perpustakaan yang gedungnya besar dan megah, namun di dalamnya hanya ada sedikit atau tidak ada pengunjung. Keberadaan gedung dan ruangan perpustakaan dimaksudkan untuk menampung sekaligus sebagai wadah untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan dan informasi (Lasa, 2005, p.197). Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan kepada pengguna selain gedung dan ruangan perpustakaan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan penggunanya, untuk dapat memuaskan

penggunanya, perpustakaan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas perpustakaan semaksimal mungkin, sesuai dengan kebutuhan penggunanya (Muflihah, 2011, p.2).

Seringkali yang menjadi permasalahan di perpustakaan adalah yang berkaitan dengan permasalahan ‘ketiadaan’ atau ‘ketidakberdayaan’ fasilitas. Misalnya ketiadaan tempat, ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya. Biasanya tiap perpustakaan mempunyai karakteristik masing-masing dalam pengelolaan fasilitas. Namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengelolaan fasilitas perpustakaan yaitu: kenyamanan, keterbukaan, dan pengguna. Pemanfaatan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi merupakan sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi ataupun memberikan kemudahan bagi penggunanya (P. M. Yusuf, 2007, p.96). Ayat Al-Quran yang sesuai dengan pemanfaatan fasilitas perpustakaan yaitu Q.S An Nisa ayat 113 :

وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ لَهَمَّتْ طَائِفَةٌ مِّنْهُمْ أَنْ
يُضِلُّوكَ وَمَا يُؤْنَسُونَ إِلَّا أَنْفُسُهُمْ وَمَا يَضُرُّونَكَ مِنْ
شَيْءٍ ۗ وَانزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ
مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَظِيمًا عَلَيْكَ

“Sekiranya bukan karena karunia Allah dan rahmat-Nya kepadamu, tentulah segolongan dari mereka berkeinginan keras untuk menyesatkanmu. Tetapi mereka tidak menyesatkan melainkan dirinya sendiri, dan mereka tidak dapat membahayakanmu sedikitpun kepadamu. Dan (juga karena) Allah telah menurunkan Kitab dan hikmah kepadamu, dan telah mengajarkan kepadamu apa yang belum kamu ketahui. Dan adalah karunia Allah sangat besar atasmu”.

Bila kita hubungkan dengan perpustakaan bisa dimaknai bahwa perpustakaan memberikan kebutuhan informasi pemakai, karena perpustakaan menyediakan koleksi yang berisi bahan-bahan rujukan, memberikan pengajaran dan ilmu pengetahuan serta tempat belajar sumber hidup, dengan kata lain perpustakaan memberikan fasilitas yang digunakan oleh pemustaka. Sebagaimana yang dijelaskan dalam ayat Al Quran bahwa orang-orang yang

berilmu akan mendapatkan perlindungan dari Allah dan karunia bagi hambanya. Tanpa ilmu maka kita akan tertinggal jauh dari orang-orang lain.

Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan merupakan satu unit jasa yang memberikan jasa dibidang kepustakaan. Fasilitas pelayanan sangat penting artinya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang lengkap dan memadai merupakan kondisi yang harus diwujudkan agar pelayanan yang diberikan mampu mencapai kepuasan yang tinggi bagi penggunanya. Sebaliknya, dengan keterbatasan fasilitas perpustakaan akan sulit dilakukan secara optimal sehingga sulitpula harapan terwujud kepuasan yang tinggi bagi penggunanya.

Diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan penggunanya. Disamping itu, suasana perpustakaan yang nyaman dan tenang juga dapat mengawal konsenterai belajar yang mantap bagi penggunanya. Ketersediaan ruangan perpustakaan yang representatif dan kesediaan fasilitas untuk mendukung proses belajar pengguna menjadi sangat penting demi menunjang kepuasan pengguna perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.

Keragaman fasilitas yang disediakan di perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan seperti fasilitas komputer yang digunakan sebagai sarana temu kembali informasi atau di kenal dengan *OPAC* dan memiliki gedung yang bagus serta kenyamanan dalam menelusuri informasi yang ada di perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan, maka akan membuat penggunanya merasa puas akan fasilitas di perpustakaan. Namun pada kenyataannya, perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan memiliki fasilitas lengkap tetapi belum memadai sehingga pengguna kurang puas akan hal tersebut. Misalnya fasilitas ruang baca yang terdiri dari meja dan kursi yang belum memadai dengan jumlah pengunjung, sehingga banyak pengguna yang membaca di lorong-lorong rak ataupun membaca di lantai-lantai perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diasumsikan bahwa Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan masih terdapat ketidakpuasan dan belum sesuai dengan

kebutuhan penggunaannya, sehingga dalam upaya peningkatan fasilitas kepada pengguna, perpustakaan perlu memenuhi kebutuhan pengguna agar pengguna merasa puas akan fasilitas yang disediakan. Berdasarkan asumsi tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan”.

1.2 Definisi Istilah

Pengaruh adalah daya yang ada atau yang timbul dari sesuatu (orang, benda, dan sebagainya) yang berkuasa atau yang berkekuatan, berpengaruh berarti ada pengaruhnya; mempunyai pengaruh (Poerwadarminta, 2007, p.865-866).

Fasilitas Perpustakaan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh orang pengguna (Moenir, 2001, p.119).

Kepuasan Pemustaka yaitu suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Sutarno, 2006, p.2).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan?”.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Secara Teoritis, hasil penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan atas sumbangan dalam kajian ilmu perpustakaan khususnya yang berkaitan dengan Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.

Secara Praktis, hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan wawasan serta masukan bagi pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

1.6 Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, , tujuan dan manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan kajian pustaka berkaitan dengan masalah yang diteliti meliputi pengertian perpustakaan, perpustakaan perguruan tinggi, fasilitas perpustakaan, kepuasan pemustaka, Penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini peneliti akan membahas tentang metode yang digunakan mulai dari pendekatan penelitian, lokasi dan jadwal penelitian, populasi, sampel dan teknik sampel, teknik pengumpulan data, kerangka operasional teknik analisis data dan pengujian keabsahan data (uji validitas dan reliabilitas).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang profil perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan seperti sejarah singkat perpustakaan, visi dan misinya, tugas dan fungsi, tata tertib perpustakaan, struktur organisasi, sarana dan prasarana serta fasilitas yang di miliki, serta layanan yang ada di perpustakaan UIN Sumatera Utara

Medan. Selanjutnya memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mencakup pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari keseluruhan pokok bahasan dan saran-saran yang berhubungan dengan pelaksanaan penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan merupakan bagian penting dalam mendukung pendidikan dan perkembangan budaya bangsa. Hal itu dikarenakan perpustakaan menyimpan ratusan bahkan ribuan koleksi, baik tercetak maupun non-cetak. Perpustakaan terdiri dari berbagai jenis, salah satunya ialah perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Sulisty-Basuki, perpustakaan memiliki pengertian sebagai sebuah ruangan, bagian dari sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. (Basuki, 1993, h.3). Sedangkan pengertian perpustakaan secara umum dalam buku Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi yaitu sebuah gedung atau ruangan yang dipenuhi rak-rak yang berisi buku atau koleksi. (Fahidin & Saleh, 1995, h.12).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan tempat penyimpanan buku atau terbitan lainnya yang disimpan di rak-rak yang berada di sebuah gedung untuk digunakan dan dimanfaatkan oleh pembaca.

2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang berada di sebuah perguruan tinggi, baik badan bawahannya maupun lembaga yang bekerjasama dengan perguruan tinggi dengan tujuan utamanya yaitu mencapai Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) (Basuki, 1993, h.51). Menurut Kamus Kepustakaan Indonesia, perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari perguruan tinggi induknya yang bersama dengan unit kerja bagian lainnya tetapi dengan peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan program Tri Dharma perguruan tinggi. (Sutarno, 2006, h.36).

2.2.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sulistyio-Basuki secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi, yaitu untuk:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya yaitu staf pengajar dan mahasiswa, bahkan sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (*referensi*) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun angkatan pertama hingga ke mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal (Basuki, 1993, h.52).

2.2.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut F. Rahayuningsih perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi, diantaranya sebagai berikut:

- a. Fungsi edukasi: perpustakaan merupakan sumber belajar bagi para anggota sivitas akademiknya. Oleh karena itu, koleksi yang tersedia adalah koleksi yang mendukung kegiatan belajar-mengajar diperguruan tinggi.
- b. Fungsi informasi: perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh para pencari dan pengguna informasi.
- c. Fungsi riset: perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka mutakhir yang mendukung pelaksanaan ilmu penelitian, teknologi dan seni.
- d. Fungsi rekreasi: perpustakaan menyediakan koleksi yang dapat membantu untuk mengembangkan minat, kreatifitas, dan daya inovatif para penggunanya.

- e. Fungsi deposit: perpustakaan menjadi pusat penyimpanan karya ilmiah yang dihasilkan oleh para anggota sivitas akademiknya (Rahayuningsih, 2007, h.7).

2.3 Fasilitas Perpustakaan

Sebuah perpustakaan harus memiliki fasilitas yang baik dan memadai untuk menjalankan fungsinya. Menurut Ibrahim Bafadal, sarana atau yang sering disebut perlengkapan perpustakaan merupakan peralatan yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kepada pengunjung serta menunjang pengolahan bahan pustaka dan kegiatan ketatausahaan. Peralatan perpustakaan terdiri dari peralatan habis pakai dan peralatan tahan lama (Bafadal, 2009, p.154).

Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pengguna (Moenir, 2001, p.119).

Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan. Seringkali yang menjadi masalah perpustakaan adalah masalah ketiadaan atau ketidakberdayaan fasilitas, mulai dari ketiadaan tempat, ketiadaan koleksi, ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya. Biasanya tiap tingkatan perpustakaan mempunyai karakteristik masing-masing dalam perencanaan fasilitas (Sumantri, 2006, p.9).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan adalah sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pengguna akan merasa puas.

2.3.1 Jenis-jenis Fasilitas Perpustakaan

Sebuah perpustakaan, selain dilengkapi dengan koleksi yang memadai juga perlu adanya ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang pengelolaan dan pemanfaatan perpustakaan oleh pustakawan dan pengguna. Fasilitas Perpustakaan banyak jenis dan ragamnya tergantung kebutuhan setiap perpustakaan. Umumnya untuk mengelola perpustakaan memerlukan beberapa fasilitas, seperti gedung/ ruangan perpustakaan, Perabotan perpustakaan dan peralatan perpustakaan, media penelusuran koleksi serta media dan koleksi audio visual.

1) *Gedung/Ruangan Perpustakaan*

Gedung atau ruangan perpustakaan merupakan sarana yang amat penting dalam penyelenggaraan perpustakaan. Pembangunan gedung perpustakaan dan penataan ruangan yang memadai, penyelenggaraan perpustakaan memerlukan sejumlah peralatan dan perlengkapan, baik untuk pelayanan kepada pengguna maupun kegiatan rutin perpustakaan untuk dapat segera di manfaatkan.

Gedung atau ruangan perpustakaan adalah bangunan yang sepenuhnya diperuntukan bagi seluruh aktivitas sebuah perpustakaan. Disebut gedung apabila bangunannya besar dan permanen, terpisah pergerakan manusia sebagai pengguna perpustakaan, daerah konsentrasi manusia, daerah konsentrasi buku/barang, dan titik-titik layanan yang diberikan perpustakaan (Kosasih, 2009, p.3).

Muchyidin dan Sasmitamihardja menyatakan bahwa pada dasarnya gedung perpustakaan umum dibagi dalam dua kelompok ruangan, yaitu: ruang kerja (petugas) dan ruang pelayanan (pengunjung). Adapun rincian ruang perpustakaan pada umumnya adalah sebagai berikut:

- a. Ruang baca
- b. Ruang koleksi
- c. Ruang staf
- d. Ruang lainnya (Muchyidin & Sasmitamiharja, 2008).

Selanjutnya Aa Kosasih mengatakan bahwa gedung/ruangan perpustakaan hendaknya memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Rasa aman
- b. Pencahayaan yang baik
- c. Didesain untuk mengakomodasi perabotan yang kokoh, tahan lama dan fungsional, serta memiliki persyaratan ruang, aktivitas dan pengguna perpustakaan
- d. Didesain untuk menampung persyaratan khusus populasi dalam arti cara paling efektif
- e. Didesain untuk mengakomodasi perubahan pada program pengajaran serta perkembangan teknologi audio visual dan data yang muncul
- f. Didesain untuk memungkinkan penggunaan, pemeliharaan serta pengamanan yang sesuai menyangkut perabotan, peralatan, alat tulis kantor dan materi
- g. Dirancang dan dikelola untuk menyediakan akses yang cepat dan tepat waktu keaneka ragam koleksi sumber daya yang terorganisasi
- h. Dirancang dan dikelola sehingga secara estetis pengguna tertarik dan kondusif dalam hiburan serta pembelajaran, dengan panduan dan tandatanda yang jelas dan menarik (Kosasih, 2009, p.3).

Fasilitas gedung/ruangan dan perabotan sekolah merupakan salah satu dari fasilitas yang terdapat di perpustakaan yang memberi kemudahan bagi pustakawan dan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai unit pelaksana teknis dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi yang melaksanakan tugas kegiatan teknis dan layanan yang memiliki persyaratan tertentu dalam hal gedung/ruangan dan perabotannya.

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa gedung/ruangan perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka, aktivitas layanan perpustakaan dan tempat bekerja pustakawan. Lokasi gedung/ruangan perpustakaan yang baik harus berada di lokasi yang mudah dijangkau oleh pengguna. Demikian juga tata ruang perpustakaan diatur dengan baik agar aktivitas layanan perpustakaan berlangsung

dengan lancar, pengawasan dan pengamanan koleksi dapat dilaksanakan dengan baik.

2) *Perabotan perpustakaan*

Setiap perpustakaan memerlukan perabotan untuk menunjang pengelolaan dan pelayanan kepada pengguna. Perabotan perpustakaan merupakan sarana pendukung atau perlengkapan perpustakaan yang digunakan perpustakaan agar dapat mengoptimalkan pengelolaan perpustakaan oleh pustakawan serta mengoptimalkan pelayanan kepada pengguna (Kosasih, 2009, p.4).

Sebuah perpustakaan tidak cukup hanya mempunyai koleksi pustaka/buku dan ruang perpustakaan, tetapi juga harus mempunyai peralatan perpustakaan yang dapat dinikmati dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Muchyidin dan Sasmitamihardja mengatakan bahwa perabotan perpustakaan berupa peralatan mobiler yang diperlukan untuk mengakomodir koleksi, tempat bekerja staf, dan tempat pembaca/belajar para pengunjung perpustakaan. Beberapa mobiler yang diperlukan hampir di setiap perpustakaan adalah:

- a. Rak buku biasa dan rak buku referensi
- b. Rak majalah dengan berbagai ukuran dan bentuk
- c. Lemari katalog, juga dengan berbagai ukuran dan corak
- d. Kursi baca dan kursi kerja terdiri dari berbagai bentuk (segi empat dan/atau bulat) dapat berbentuk sofa untuk anak-anak, remaja, dan orangdewasa/tua.
- e. Meja baca dan meja kerja terdiri dari berbagai corak seperti kursi baca dan kursi kerja
- f. Meja peminjaman yang dapat berbentuk huruf L, U, atau bentuk memanjang. Meja peminjaman biasanya terdiri atas beberapa unit yangdapat dipisah-pisah
- g. Meja studi khusus (*study carrel*)
- h. Rak surat kabar
- i. Meja untuk kamus
- j. Meja untuk atlas
- k. Papan pameran (*display*)

- l. Kereta buku (*trolley*)
- m. Bangku pijakan atau tangga
- n. Lemari penyimpanan alat-alat audio-visual, dsb (Muchyidin & Sasmitamiharja, 2008, p.71).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perabotan perpustakaan adalah semua fasilitas perpustakaan yang diletakkan sesuai dengan fungsinya masing- masing. Semua fasilitas perabotan perpustakaan tersebut disediakan untuk memudahkan pengelola perpustakaan dan juga untuk kepuasan pengguna perpustakaan.

3) *Peralatan perpustakaan*

Peralatan perpustakaan adalah barang- barang yang diperlukan secara langsung dalam mengerjakan tugas atau kegiatan di perpustakaan. Yang termasuk dalam perlengkapan perpustakaan antara lain:

- a. Buku pedoman perpustakaan
- b. Buku klasifikasi
- c. Kartu katalog
- d. Buku induk
- e. Kantong buku
- f. Lembar tanggal kembali
- g. Cap inventaris
- h. Cap Perpustakaan
- i. Bak stempel
- j. Kartu pemesanan
- k. Mesin ketik/komputer
- l. Lem, dan lain-lain (Kosasih, 2009, p.5).

Jadi, penulis menyimpulkan bahwa peralatan perpustakaan adalah semua perlengkapan perpustakaan yang disediakan perpustakaan untuk dinikmati oleh pengguna perpustakaan, serta memperoleh kenyamanan dan kepuasan pengguna perpustakaan.

4) *Media Penelusuran Informasi*

Sistem penelusuran atau temu-balik informasi di perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting. Tanpa sistem temu-balik, pengguna akan mengalami kesulitan mengakses sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Sebaliknya, perpustakaan akan mengalami kesulitan untuk mengkomunikasikan sumber informasi yang tersedia kepada pengguna, bila sistem temu-balik yang memadai tidak tersedia.

Salah satu sistem temu-balik yang umum dikenal di perpustakaan adalah katalog perpustakaan, pengguna dapat melakukan akses ke koleksi perpustakaan. Perpustakaan menginformasikan keadaan sumber daya informasi yang dimilikinya kepada pengguna melalui katalog.

Pada perpustakaan konvensional biasanya menggunakan media penelusuran informasi berupa katalog berbentuk kartu. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pada perpustakaan modern saat ini umumnya sudah menggunakan katalog elektronik sebagai media penelusuran koleksi. Katalog ini dikenal dengan sebutan *Online Public Access Catalog (OPAC)*. Jadi, istilah *Online Public Access Catalog* mempunyai pengertian sebagai suatu sistem penelusuran sumber informasi oleh masyarakat pengguna dengan menggunakan komputer yang terhubung ke pangkalan data.

5) *Media dan Koleksi Audio Visual*

Sebagaimana telah jelaskan di atas, koleksi perpustakaan tidak hanya berbentuk buku atau tercetak, tetapi juga terdapat dalam bentuk audio visual. Biasanya koleksi audio visual baru dapat dimanfaatkan oleh pengguna dengan menggunakan audio visual. Media audio visual yang mempunyai unsur suara dan unsur gambar. Jenis media ini mempunyai kemampuan yang lebih baik, dan media ini dibagi ke dalam 2 jenis yaitu audio visual diam yang menampilkan suara dan visual diam seperti film sound slide, dan audio visual gerak yaitu media yang dapat menampilkan unsur suara dan gambar yang bergerak, seperti film, video, kaset dan VCD (Djamarah & Zain, 2002, p. 31).

Sedangkan yang dimaksud dengan audio visual adalah koleksi perpustakaan yang dibuat atas hasil teknologi elektronik, bukan hasil cetakan dari kertas. Koleksi audio visual berasal dari bahan- bahan non konvensional, contohnya film suara, kaset video, tipe rekorder, slide suara dan lain- lain (Yusuf & Suhendra, 2007, p.10).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, dalam media dan koleksi audio visual terdapat dua unsur yang saling bersatu yaitu audio dan visual. Adanya unsur audio memungkinkan pengguna perpustakaan dapat menerima informasi melalui pendengaran, sedangkan unsur visual memungkinkan pengguna perpustakaan dapat menerima informasi melalui bentuk visualisasi atau gambar. Selain jenis koleksi diatas, fasilitas internet juga termasuk ke dalam jenis media audio visual. Melalui jaringan internet, pengguna perpustakaan dapat menelusuri informasi, baik informasi dalam bentuk suara maupun dalam bentuk visual atau gambar.

2.3.2 Ketersediaan Fasilitas Perpustakaan

Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan (2002), untuk perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan harus menyediakan fasilitas yang memadai dan fasilitas perpustakaan masuk ke dalam standar sarana dan prasarana yang sekurang-kurangnya harus menyediakan fasilitas sebagai berikut:

a. Gedung atau Ruang

Perpustakaan harus menyediakan ruang sekurang-kurangnya 0,5 m² untuk setiap mahasiswa, dengan penggunaan untuk areal koleksi seluas 45% sedangkan ruang pengguna seluas 30% dan ruang staf seluas 25%.

b. Sarana

Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan sarana sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Ruang koleksi buku.
- b) Ruang multimedia.
- c) Ruang koleksi majalah ilmiah
- d) Ruang baca.
- e) Meja baca.

- f) Ruang baca khusus.
- g) Ruang diskusi.
- h) Lemari.
- i) Katalog/Komputer.
- j) Meja sirkulasi.
- k) Kursi.
- l) Tempat penitipan tas.
- m) AC.
- n) Toilet.

2.4 Kepuasan Pemustaka

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemu[staka. Kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna menjadi topik yang menarik dibicarakan dalam kegiatan perpustakaan karena kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pengguna, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perpustakaan, yang saat ini sering dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan sebuah perpustakaan.(Basuki, 1992, p.204).

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang.

Kepuasan pemustaka merupakan fungsi dari pengharapannya dan kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna. Pengharapan pengguna dibentuk berdasarkan pengalaman masa lalu, informasi dari orang-orang terdekat dan promosi yang dilakukan oleh perpustakaan. Pengguna memilih memanfaatkan jasa berdasarkan harapan tersebut dan setelah menikmati jasa tadi mereka akan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Apabila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh dibawah yang mereka harapkan, maka mengakibatkan ketidakpuasan.

Makin besar kesenjangan antara harapan dengan kenyataan semakin besar pula ketidakpuasan pengguna

2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

- a. Kecepatan jasa (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan)
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan
- c. Nisbah ketepatan (proporsi informasi relevan yang disediakan)
- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pemakai sebelum memperoleh jawaban)
- e. Keluasan (exhaustioity artinya seberapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa banyak unit informasi memberikan jasa yang diperlukan)
- f. Usaha pemakai untuk memanfaatkan jasa yang tersedia, kerumitan prosedur, waktu yang diperlukan, harga jasa, kenyamanan saluran komunikasi, pemenuhan syarat, menarik, kesederhanaan penyajian, dan sebagainya (Basuki, 1992, p.204).

Soewarsono mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu:

1) Sistem Layanan

Sistem layanan yang diterapkan di dalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan penggunanya. Untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi

2) Biaya

Dalam memberikan layanan kepada penggunanya, ada beberapa pelayanan yang diharuskan untuk membayarnya jika pengguna ingin menikmati pelayanan tersebut. Mereka beranggapan bahwa kepuasan dalam memperoleh informasi yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan harga yang dibayarkan.

3) Kemudahan Memperoleh Informasi

Sarana yang diberikan dan disediakan di perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna

4) Kecepatan Memperoleh Informasi

Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.

5) Pelayanan Pemberian Informasi

Segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat membarikan kenyamanan kepada pengguna (Hardjosoedarmo, 2004, p.39-42).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pengguna terhadap pelayanan jasa, sangat ditentukan oleh kualitas jasa itu sendiri. Artinya semakin baik kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi tingkat kepuasannya. Semakin lengkap fasilitas fisik yang dimiliki oleh penyedia jasa untuk memberikan layanan jasa kepada pengguna akan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna selaku penerima jasa. Begitu juga dalam kaitannya dengan pemberian layanan jasa kepada konsumen penyedia jasa harus mampu memperbaiki semua dimensi kualitas jasa itu sendiri, termasuk daya tanggap terhadap keluhan konsumen.

Selanjutnya untuk mengetahui terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pengguna jasa pelayanan perpustakaan, terkait dengan timbulnya rasa puas terhadap pelayanan perpustakaan. Untuk itu pihak penyedia jasa perlu memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna untuk menciptakan kualitas pelayanan prima sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna.

2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pengguna

Pengukuran kepuasan pemakai dimaksudkan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap jasa perpustakaan secara keseluruhan atau perjenis jasa. Fandi tjiptono mengemukakan ada indikator mengukur kepuasan konsumen, antara lain:

- 1) Kepuasan pengguna secara keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
- 2) Konfirmasi harapan
- 3) Dimensi kepuasan pengguna
- 4) Ketersediaan untuk merekomendasi
- 5) Ketidakpuasan pengguna
- 6) Minat pembelian ulang (Tjiptomo, 2004, p.368-369)

Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Untuk menilai kepuasan pengguna, digunakan 2 pendekatan pada pengguna perpustakaan dan kinerja perpustakaan. Pada pendekatan pertama, pengguna perpustakaan merupakan objek penelitian dan pendapatnya dijadikan ukuran besarnya kepuasan pengguna. Pada pendekatan kedua, kepuasan pengguna diukur secara tak langsung, melalui suatu indikator tertentu yang mencerminkan tingkat kinerja perpustakaan (Punomowati, 2002, p.97)

Kepuasan pemakai dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya mereka mengunjungi unit informasi serta memanfaatkan jasa unit. Bila pemakai harus membayar jasa unit informasi, maka frekuensi kunjungan dan pemanfaatan jasa merupakan indikator yang jelas. Namun ada hal yang harus diperhatikan. Mungkin pemakai puas dengan jasa unit informasi karena pemakai tidak tahu jasa unit lain atau tidak dapat memanfaatkan jasa unit lain. Sebagai contoh untuk memperoleh daftar rujukan sebuah topik diperlakukan waktu satu bulan melalui penelusuran bibliografi retrospektif. Penelusuran tersebut dilakukan tidak dengan sistem terpasang karena memang disekitar tempat tersebut tidak tersedia fasilitas semacam itu. Namun waktu 1 bulan bukanlah waktu yang menunjukkan unjuk kerja yang baik dalam penelusuran. Karena hal tersebut diatas, unit informasi berusaha mengukur kepuasan pemakai secara langsung. Caranya dengan kajian berkala atau secara sistematis minta pendapat pemakai.

2.5 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan ” adalah sebagai berikut :

1. “Hubungan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kota Yogyakarta” yang ditulis oleh Muflihah mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2011. Hasil penelitian ini adalah berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan hasil uji hipotesis yang telah diajukan dengan model analisis regresi product moment maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Kota Yogyakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil koefisien korelasi yang diperoleh adalah sebesar 0,702 dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% r_{tabel} sebesar 0,1688 dan pada taraf signifikan 1% r_{tabel} sebesar 0,2006.
- 2) Tingkat fasilitas perpustakaan Kota Yogyakarta termasuk kategori tinggi terbukti dengan Grand Mean sebesar 2,997.
- 3) Untuk tingkat kepuasan pemustaka juga termasuk dalam kategori tinggi terbukti dengan Grand Mean sebesar 2,998. Nilai koefisien korelasi bernilai sangat kuat atau tinggi berarti semakin koefisien fasilitas perpustakaan yang ada di perpustakaan Kota Yogyakarta maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan Kota Yogyakarta.

2. “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan FKIP Unsyiah” yang ditulis oleh Nurul Laili mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, tahun 2015.

Hasil penelitian ini berdasarkan perhitungan statistik didapat nilai koefisien korelasi (r) 0,499 dimana korelasi variabel X1, variabel X2 dan variabel Y adalah sedang atau cukup.

- 1) Pengaruh pelayanan perpustakaan lebih besar terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dengan fasilitas perpustakaan dengan nilai kolerasi pelayanan perpustakaan sebesar 0.29 sedangkan fasilitas perpustakaan sebesar 0,20. Variabel pelayanan dan fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh atau tingkat hubungan yang sama-sama rendah terhadap kepuasan pengguna.
- 2) Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t, menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan FKIP unsyiah yang di buktikan dengan $t_{hitung} = 3,278 > t_{tabel} = 2,032$.

2.6 Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H_0 : Tidak ada pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.

H_a : Ada pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian untuk menggambarkan suatu kondisi atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan atau fenomena yang diselidiki dengan menggunakan perhitungan statistik (Arikunto, 2002, p.10).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Penelitian deskriptif ini mengkaji pola hubungan korelasional antara beberapa variabel.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan. waktu penelitian yaitu berkisar antara bulan Agustus – Desember 2020.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah semua pengguna jurusan ilmu perpustakaan yang menjadi anggota perpustakaan UIN Sumatera Utara yang berjumlah 600 orang.

Sampel adalah jika penulis hanya akan meneliti sebagian dari populasi atau wakil populasi yang diteliti.. Apabila sampel subyeknya kurang dari 100 diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Sedangkan jika tingkat populasi besar atau lebih besar dari 100 orang maka dapat diambil sampel sebanyak 10-15% atau 20-25%.

Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan model Slovin engan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

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

Dari rumus diatas maka jumlah penentuan sampel dapat dilakukan melalui perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N.e^2} \\ &= \frac{600}{1+600(0,1)^2} \\ &= \frac{600}{1+600(0,01)} \\ &= \frac{600}{1+6} \\ &= \frac{600}{7} = 85,7 \text{ dibulatkan menjadi } 86 \text{ mahasiswa.} \end{aligned}$$

Dari rumus tersebut, maka diambil sampel sebanyak 86 mahasiswa.

3.4 Data dan Sumber Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber Data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui sumbernya dengan melakukan penelitian ke objek yang diteliti (Umar, 2003, p.56).

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan

terhadap banyak buku, diperoleh berdasarkan catatan – catatan, diperoleh dari internet yang berhubungan dengan penelitian (Sugiyono, 2005, p.62).

Berdasarkan bentuk datanya, penelitian termasuk penelitian kuantitatif dengan jenis parametrik karena data bersifat interval.

3.5 Kerangka Operasional

Adapun kerangka operasional pengukuran variabel penelitian yang digunakan pada bagian tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1 : Kerangka Operasional

Variabel	Indikator	Definisi Operasional
Fasilitas Perpustakaan (X)	a.Jenis Fasilitas Perpustakaan	Mengukur sejauh mana pengaruh fasilitas perpustakaan bagi mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan khususnya mahasiswa ilmu perpustakaan. Untuk mengukur variabel ini berdasarkan teori yang digunakan yaitu ketersediaan gedung dan sarana prasarana perpustakaan. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala 5 point dari sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).
Kepuasan Pengguna (Y)	a.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna b.Pengukuran Kepuasan Pengguna	Mengukur ada atau tidaknya pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Adapun indikator pengukuran pada variabel ini factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan pengukuran kepuasan pengguna Variabel ini diukur dengan menggunakan skala 5 point dari sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju(1).

3.1 Teknik Pengumpulan Data

3.1.1 Survei Kuesioner

Pengumpulan data dalam penelitian tentunya harus dilakukan secara ilmiah dan sistematis. Peneliti melakukan survei dengan cara menyebar kuesioner atau angket sebagai teknik pengumpulan datanya. Kuesioner menjadi wadah yang sangat efektif dan efisien untuk mengumpulkan data yang akan diukur secara numerik.

3.1.2 Observasi

Observasi yang dilakukan untuk bahan penelitian, harus dilakukan dengan ketelitian dan kecermatan dalam rangka memperoleh data penelitian. Praktik observasi melibatkan pengarahannya beberapa indera peneliti, terutama penglihatan dan pendengaran untuk menangkap fenomena disekitar yang bisa dijadikan data.

3.2 Pengujian Keabsahan Data (Uji Validitas dan Reliabilitas)

3.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk mengukur korelasi antar pertanyaan dengan skor total digunakan rumus korelasi *Pearson Correlation*.

Bila diperoleh r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada taraf nyata (α) 0,05 maka pernyataan pada kuesioner mempunyai validitas konstruk atau terdapat konsistensi internal dalam pernyataan tersebut dan layak digunakan, dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Masing-masing item (skor butir) dilihat nilai korelasinya.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relative konsisten apa bila alat ukur digunakan berulang kali. Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas.

Teknik uji Reliabilitas suatu alat ukur pengukur adalah derajat kejelasan, keterpercayaan, kestabilan, atau keterdalaman alat tersebut dalam mengukur apa saja yang di ukurnya. Sifat ini penting dalam segala jenis pengukuran (Furchan, 2004, p.310).

3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara tepat. Pengolahan datanya menggunakan SPSS versi 22. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas data, peneliti menggunakan rumus *Kolmogrov-Smirnov* dengan taraf signifikansi 5% (0,05).

3.3.2 Uji Linearitas

Secara umum, uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel yang predictor atau independen (X) dengan variabel kriterium atau dependen (Y). Uji linearitas ini merupakan syarat atau asumsi yang harus dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linear.

3.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear adalah analisis untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara variabel independen terhadap variabel dependen, dan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Analisis regresi linear dibedakan menjadi regresi linear sederhana dan regresi linear berganda.

Analisis regresi linear sederhana, yaitu menganalisis hubungan linear antara 1 variabel independen dengan 1 variabel dependen.

Analisis regresi linear berganda, yaitu menganalisis hubungan linear antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan analisis regresi linear sederhana karena sesuai dengan judul yang memiliki 1 variabel independen dan 1 variabel dependen.

3.3.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah uji terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sehingga hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan signifikan secara statistic. Pengujian hipotesis merupakan bagian dari statistic inferensial.

Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah uji hipotesis asosiatif (pengaruh) yang berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Adapun untuk hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_0 : Tidak ada pengaruh Fasilitas Perpustakaan (X) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.

H_a : Ada pengaruh Fasilitas Perpustakaan (Y) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) di Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.

Sementara itu, untuk memastikan apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak (dalam arti variabel X berpengaruh terhadap variabel Y) kita dapat melakukan uji hipotesis ini dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan probabilitas 0,05 atau dengan cara lain yaitu membandingkan nilai thitung dengan ttabel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan

4.1.1 Sejarah Singkat

Perpustakaan UIN-SU adalah Perpustakaan Akademik yang dibangun pada tanggal 19 November 1973 dengan nama “Perpustakaan Marah Halim”. Nama ini diambil dari nama pendirinya yaitu Brigjen H. Marah Halim Harahap, Gubernur KDH Tk. I Provinsi Sumatera Utara pada waktu itu. Perpustakaan UIN Sumatera Utara diresmikan oleh Menteri Agama RI Prof. DR. H.A Mukti Ali, di Jl.Sutomo No.1 Medan. Dengan se,akin pesatnya perkembangan koleksi perpustakaan dipindahkan ke lantai II Masjid Ulul Albab IAIN-SU dan diberi nama “Perpustakaan IAIN-SU Medan”.

Pada mulanya IAIN mengelola 5 (lima) perpustakaan yaitu : Perpustakaan Marah Halim sebagai Perpustakaan induk, Perpustakaan fakultas tarbiyah, Perpustakaan Fakultas Syariah, Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Perpustakaan Fakultas Ushuluddin.

Perpustakaan-perpustakaan fakultas tersebut dileburkan dan koleksinya disatukan diperpustakaan pusat terjadi pada tanggal 14 Juli 1995 berdasarkan kebijakan Rektor IAIN-SU. Tertanggal 8 Mei 1995. Sejak itu IAIN mempunyai satu perpustakaan umum. Ketika kampus IAIN-SU pindah dari jalan Sutomo ke jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate (Lokasi yang sekarang) pada tahun 1995, Perpustakaan IAIN-SU juga dipindahkan dari Lantai II Masjid Ulul Albab di Sutomo ke lantai III gedung perkuliahan fakultas Tarbiyah di lokasi yang baru tersebut. Dengan semakin meningkatnya jumlah koleksi dan pengguna perpustakaan yang berarti semakin beratnya daya beban gedung lantai III tersebut, maka perpustakaan kemudian dipindahkan kelantai I gedung yang sama pada tahun 1998.

Pada tahun 2003 perpustakaan IAIN-SU baru memiliki gedung sendiri berlantai III dengan keseluruhan 3000 m². Gedung ini diresmikan oleh Menteri Agama RI DR.H Said Agil Munawwar. Dengan pembangunan gedung pasca sarjana di jalan Karya Helvetia untuk pelaksanaan pembelajaran bagi mahasiswa program Master (S2) dan Doktor (S3), maka dibangun pula perpustakaan cabang yang menepati satu ruang perkantoran dilantai I. Sejak tahun 2015 seiring berubahnya IAIN-SU menjadi UINSU, maka perpustakaan juga berubah nama menjadi perpustakaan UINSU dan menjadi sumber informasi bagi civitas akademika hingga sekarang. Pimpinan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera (UINSU) adalah Ibu Triana Santi, S.Ag, SS, MM

4.1.2 Visi dan Misi

Visi Perpustakaan

Menjadi pusat informasi ilmiah berbasis riset dan teknologi informasi di Asia Tenggara berdasarkan nilai-nilai Islam untuk meningkatkan daya saing di era digital pada tahun 2022.

Misi Perpustakaan

- a) Meningkatkan kebutuhan koleksi perpustakaan yang berkualitas dan relevan
- b) Mengembangkan repository yang open access
- c) Menyelenggarakan pelayanan prima yang memenuhi standar pelayanan minimum
- d) Mengembangkan sistem otomasi perpustakaan yang standar
- e) Mengembangkan kompetensi kepustakawanan yang bersertifikasi
- f) Mengembangkan *Total Quality Management* dalam pengelolaan perpustakaan yang terakreditasi
- g) Mengembangkan kerjasama dengan lembaga-lembaga terkait yang relevan baik pada tingkat nasional maupun Asia Tenggara

4.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 1. Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan

4.1.4 Layanan Perpustakaan

- a) Layanan Baca Di Tempat
- b) Layanan Sirkulasi
- c) Layanan Referensi
- d) Layanan Katalog Online
- e) Layanan Jurnal Elektronik
- f) Layanan Kotak Saran
- g) Layanan Digital
- h) Layanan Administrasi
- i) Layanan Penitipan Tas
- j) Layanan Teknis
- k) Layanan Foto Copy
- l) Layanan Silang Layan
- m) Layanan Penyediaan Dokumen

4.1.5 Keanggotaan dan Tata Tertib Perpustakaan

Anggota perpustakaan UIN Sumatera Utara yaitu 19.416 Orang dengan jumlah SDM perpustakaan sebanyak 19 orang. Adapun tata tertib perpustakaan UIN Sumatera Utara yaitu :

- 1) Jam Layanan
Senin s.d. Sabtu: 07.30 s.d 16.00 WIB
- 2) Mengisi absensi pengunjung perpustakaan
- 3) Menyimpan tas dan barang bawaan lainnya ditempat penitipan tas, jangan meninggalkan barang berharga (dompet, laptop dll) di tempat penitipan, kehilangan barang berharga di tempat penitipan tidak menjadi tanggung jawab perpustakaan
- 4) Menjaga ketenangan, ketertiban dan kebersihan perpustakaan
- 5) Pada saat berada di ruang bacaperpustakaan, pemustaka tidak diperbolehkan:
 - 1) Membuat keributan dan mengganggu pemakai jasa perpustakaan lainnya Merobek, mencoret dan merusak bahan pustaka
 - 2) Merokok, makan dan minum
 - 3) Membuang sampah di sembarang tempat
- 6) Pada saat meminjam/mengembalikan/memperpanjang pinjaman, pemustaka:
 - a. Menunjukkan kartu tanda anggota perpustakaan
 - b. Tidak diperkenankan memakai identitas (NIM) orang lain
 - c. Bagi mahasiswa D3 dan S1 diperbolehkan meminjam koleksi umum maksimal 2 eksemplar dalam jangka waktu pinjaman 7 hari dan dapat diperpanjang 1 kali
 - d. Bagi mahasiswa S2, Pegawai Dan Dosen diperbolehkan meminjam koleksi umum maksimal 4 eksemplar dalam jangka waktu pinjaman 14 hari dan dapat diperpanjang 1 kali
 - e. Antri dengan sabar saat proses peminjaman dan pengembalian buku

- f. Segera melaporkan kepada petugas perpustakaan jika kehilangan kartu tanda anggota atau bahan pustaka yang dipinjam
- 7) Sanksi:
- a. Keterlambatan mengembalikan bahan pustaka dikenakan denda Rp 500,- per hari per buku
 - b. Menghilangkan atau merusak buku harus mengganti buku yang sama, sejenis atau mengganti biaya sesuai harga buku tersebut.
- 8) Surat Keterangan Bebas Pustaka:
- a. Menyerahkan bukti setor bebas pustaka dari bank yang ditunjuk
 - b. Menyerahkan surat pengantar dari kepala bagian fakultas masing-masing
 - c. Menyerahkan karya ilmiah (skripsi, tesis, disertasi) dalam bentuk softcopy format PDF

5.1 Pengujian Keabsahan Data (Uji Validitas dan Reliabilitas)

5.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk mengukur korelasi antar pertanyaan dengan skor total digunakan rumus korelasi *Pearson Correlation*. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 22

Untuk memperoleh hasil yang sesuai, dengan taraf signifikan 0,05 berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item soal angket tersebut dinyatakan valid
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item soal angket tersebut dinyatakan 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 $df = 86-2 = 84$, maka diperoleh angka pada $r_{tabel} = 0,2120$. Adapun hasil uji validitas variabel x (fasilitas perpustakaan) dapat dilihat pada tabel *corrected item total correlation* (r_{hitung}) berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X (Fasilitas Perpustakaan)

Nomor Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1	0,690	0,2120	Valid
X2	0,770		Valid
X3	0,630		Valid
X4	0,649		Valid
X5	0,803		Valid
X6	0,711		Valid
X7	0,696		Valid
X8	0,679		Valid
X9	0,696		Valid
X10	0,731		Valid
X11	0,727		Valid

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*, diketahui bahwa semua butir pertanyaan mempunyai nilai lebih besar dari 0,2120 Dengan demikian semua item pernyataan variabel X dikatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Nomor Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1	0,764	0,2120	Valid
Y2	0,803		Valid
Y3	0,756		Valid
Y4	0,687		Valid
Y5	0,758		Valid
Y6	0,776		Valid
Y7	0,798		Valid
Y8	0,758		Valid
Y9	0,764		Valid
Y10	0,801		Valid
Y11	0,843		Valid
Y12	0,755		Valid

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*, diketahui bahwa semua butir pertanyaan mempunyai nilai lebih besar dari 0,2120 Dengan demikian semua item pernyataan variabel Y dikatakan valid.

5.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relative konsisten apa bila alat ukur digunakan berulang kali. Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas.

Untuk menguji reliabilitas alat ukur penelitian ini menggunakan *cronbach alpha*. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliable atau konsisten
2. Sementara, Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliable atau tidak konsisten.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Fasilitas Perpustakaan)

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	86	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	86	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel output di atas, memberikan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang di analisis dalam program SPSS yakni N sebanyak 86 responden. Karena tidak ada data yang kosong (dalam pengertian jawaban responden terisi semua) maka jumlah valid adalah 100%.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	11

Pada tabel menunjukkan nilai *cronbach's alpha* di atas variabel X 0,899. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini *reliable* karena mempunyai nilai cronboch's alpha > 0,06.

Kemudian untuk hasil uji reliabilitas variabel Y (Kepuasan Pemustaka) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Fasilitas Perpustakaan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	86	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel output di atas, memberikan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang di analisis dalam program SPSS yakni N sebanyak 86 responden. Karena tidak ada data yang kosong (dalam pengertian jawaban responden terisi semua) maka jumlah valid adalah 100%.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	12

Pada tabel menunjukkan nilai *cronbach's alpha* di atas variabel Y 0,938. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini *reliable* karena mempunyai nilai cronboch's alpha > 0,06.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relative sama dengan jawaban sebelumnya.

5.2 Teknik Analisis Data

5.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, yaitu sebelum melakukan analisis statistic untuk uji hipotesis , maka data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui kenormalan distribusi sebaran skor variabel apabila terjadi penyimpangan tersebut. Untuk menguji normalitas data, peneliti menggunakan rumus *Kolmogrov-Smirnov* dengan taraf signifikansi 5% (0,05). Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogrov-Smirnov* adalah :

- a. Jika nilai signifikansi (sig.) $> 0,05$ maka data peneliian berdistribusi normal
- b. Jika Signifikansi (sig.) $< 0,05$ maka data peneliian berdistribusi tidak normal

Berikut adalah tabel hasil uji normalitas menggunakan rumus *Kolmogrov-Smirnov*.

Tabel 6. One-Sampel-Kolmogrov-Sminov-Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.46654045
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.099
	Negative	-.050
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.137 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas menggunakan rumus *Kolmogrov-Smirnov*, diketahui bahwa nilai signifikan sebesar $0,137 > 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

5.2.2 Uji Linieritas

Uji linearitas ini merupakan syarat atau asumsi yang harus dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linear. Secara umum, uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah 2 variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas :

- 1) Membandingkan nilai Sig dengan 0,05

Jika nilai Deviation from Linearity Sig. $> 0,05$, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Jika nilai Deviation from Linearity Sig. $< 0,05$, maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

- 2) Membandingkan nilai F_{hitung} dan nilai F_{tabel}

Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka ada hubungan yang linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka tidak ada hubungan yang linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Tabel 7. Hasil uji linearitas ANOVA**ANOVA Table**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X					
Between Groups (Combined)	6647.549	28	237.412	16.801	.022
Linearity	5757.240	1	5757.240	407.433	.002
Deviation from Linearity	890.310	27	32.974	2.334	.095
Within Groups	805.439	57	14.131		
Total	7452.988	85			

- 1) Berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) : dari output di atas, diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. adalah $0,095 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y.
- 2) Berdasarkan nilai F : dari output di atas, diperoleh nilai F_{hitung} adalah $2.334 < F_{tabel} 3955$ Karena nilai F_{hitung} lebih kecil daripada F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan variabel X dengan variabel Y.

5.2.3 Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel independen dengan 1 variabel dependen.

Tabel 8. Variables Entered/Removed**Variables Entered/Removed^a**

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

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Variables Entered/Removed menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan dalam analisis regresi linear.

Dari output dapat dilihat bahwa variabel independen yang dimasukkan ke dalam model adalah X dan variabel dependennya adalah Y. Sedangkan metode regresi menggunakan enter.

Secara umum, rumus persamaan regresi linear sederhana adalah $Y=a+bX$. Sementara untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut kita dapat berpedoman pada output yang berada pada tabel coefficients berikut :

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.097	1.778		.617	.539
	X	1.087	.064	.879	16.888	.000

a. Dependent Variable: Y

a = angka konstan dari unstandardized coefficient. Dalam kasus ini nilainya sebesar 1.778. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika ada fasilitas perpustakaan (X) maka nilai konstan kepuasan pemustaka (Y) adalah sebesar 1.778.

b = angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,064. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% fasilitas perpustakaan (X), maka kepuasan pemustaka (Y) akan meningkat sebesar 0,064. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa fasilitas perpustakaan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Sehingga persamaan regresinya adalah :

$$\begin{aligned} Y' &= a + bX \\ &= 1.778 + 0,064X. \end{aligned}$$

5.2.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah uji hipotesis asosiatif (pengaruh) yang berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak.

Syarat atau ketentuan dasar uji hipotesis ada 2, yaitu :

1) uji hipotesis membandingkan nilai Sig. dengan 0,05.

Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) hasil output SPSS adalah :

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, berarti ada Pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y).
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, berarti tidak ada pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y).

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Sig. 0,05
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.097	1.778		.617	.000
X	1.087	.064	.879	6.888	.002

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output di atas, diketahui nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,002 $< 0,05$. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh antara fasilitas perpustakaan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y)“.

5.2.4.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis ini sering disebut sebagai uji hipotesis yang membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Adapun rumus untuk mencari t_{tabel} adalah $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$. Derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 86 - 2 = 84$. Nilai

probability 0,025, sedangkan nilai (df) adalah 84. Apabila dilihat dari tabel t, maka di dapat nilai t_{tabel} sebesar 1,98861.

Dengan demikian didapatlah nilai t_{hitung} sebesar 6, 888 > 1,98861. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.dengan kata lain “Ada pengaruh antara fasilitas perpustakaan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y) “.

4.4.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) yang bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau dependen (Y), atau dengan kata lain, nilai koefisien determinasi ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dalam analisis regresi linear sederhana, maka dapat berpedoman kepada nilai R Square atau R^2 yang dapat dilihat pada tabel output Model Summary tabel berikut.

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.772	.770	4.493

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel output SPSS “Model Summary” di atas, diketahui nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,772 atau sama dengan 77,2%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel X secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 77,2%. Sedangkan sisanya (100% - 77,2% = 22,8%) di pengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Dari pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka (Y).

5.2.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*, diketahui bahwa semua butir pertanyaan mempunyai nilai lebih besar dari 0,2120. Dengan demikian semua item pernyataan variabel X dan variabel Y dikatakan valid.

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* variabel X 0,899 dan variabel Y 0,938. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini *reliable* karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* $> 0,06$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relative sama dengan jawaban sebelumnya.

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas menggunakan rumus *Kolmogrov-Smirnov*, diketahui bahwa nilai signifikan sebesar $0,137 > 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Berdasarkan nilai signifikansi (Sig) diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. adalah $0,095 > 0,05$ sedangkan nilai F_{hitung} adalah $2,334 < F_{tabel}$ 3955. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y.

Hasil dari analisis regresi linear sederhana yaitu fasilitas perpustakaan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka (Y).

Berdasarkan output di atas, diketahui nilai signifikansi (Sig.) sebesar $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh antara fasilitas perpustakaan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y)“.

Hasil uji t didapatlah nilai t_{hitung} sebesar $6,888 > 1,98861$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. dengan kata lain “Ada pengaruh antara fasilitas perpustakaan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y) “. Sedangkan pada koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka (Y).

Fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,772 atau sama dengan 77,2%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel X secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 77,2%. Sedangkan sisanya ($100\% - 77,2\% = 22,8\%$) di pengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Dari berbagai uji yang dilakukan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa “fasilitas perpustakaan(X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Y).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul "Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan pemustaka UIN Sumatera Utara" melalui penyebaran kuesioner google form maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas Perpustakaan berpengaruh terhadap Kepuasan pemustaka.

Hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka UIN Sumatera Utara Medan dapat diterima. Presentasi pengaruh fasilitas perpustakaan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y) adalah sebesar 77,2% sedangkan 22,8% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Fasilitas perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan mempengaruhi kepuasan pemustaka, maka dari itu sebaiknya fasilitas perpustakaan harus lebih ditingkatkan.
2. Untuk kepala perpustakaan beserta staf pustakawan sebaiknya lebih memahami apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.
3. Untuk pemustaka harus mampu memaksimalkan fasilitas yang ada di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktik* (Revisi vi). Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Bafadal, I. (2009). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Bumi Aksara.
- Basuki, S. (1992). *Teknik dan jasa Dokumentasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Basuki, S. (1993a). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Basuki, S. (1993b). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Djamarah, S. B., & Zain, A. (2002). *Strategi Belajar Mengajar*. Rineka Cipta.
- Fahidin, & Saleh, A. R. (1995). *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Universitas Terbuka.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Pustaka Pelajar.
- Hardjosoedarmo. (2004). *Total Quality Manajement*. Andi Offset.
- Husain, Umar. (2003). *Metode Riset Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama
- Kosasih, A. (2009). Tata Ruang Perabotan dan Perlengkapan Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Pustakawan*, 5(2), 3.
http://www.academia.edu/5352747/Aa_Tata_Ruang_Perabotan_dan_Perengkapan_Perpustakaan_Sekolah.
- Lasa, H. (2005). *Manajemen Perpustakaan*. Gama Media.
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Muchyidin, & Sasmitamiharja. (2008). *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Puri Pustaka.
- Muflihah. (2011). *Hubungan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kota Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga.
- Poerwadaminta. (2007). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Punomowati, S. (2002). Penerapan ISO 11620-1998 di Perpustakaan : Pengukuran Kepuasan Pemakai. *Jurnal IPTEK*, 43(2), 97.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Graha Ilmu.
- Riduwan. (2005). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti*

Pemula. Alfabeta.

Sarwono, J. (2015). *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS*. Andi.

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta

Sumantri, M. . (2006). *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Remaja Rosdakarya.

Sutarno. (2006a). *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan dan Praktek*. Sagung Seto.

Sutarno. (2006b). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Yayasan Obor Indonesia.

Tjiptomo, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Andi.

Uyanto, S. S. (2006). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Graha Ilmu.

Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian gabungan*. Kencana.

Yusuf, P. M. (2007). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Kencana.

Yusuf, P. M., & Suhendra, Y. (2007). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Kencana.

Yusuf, T. (1996). *Manajemen Perpustakaan Umum*. Universitas Terbuka.

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER

Saya Khoirot, mahasiswa S-1 Ilmu Perpustakaan fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan, sedang melakukan penelitian tentang

Dalam rangka menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dari mahasiswa S-1 saudara terpilih sebagai salah seorang responden dalam penelitian ini. Untuk itu peneliti mohon kesediaan bantuan saudara/I agar dapat berkenan meluangkan waktu 10-15 menit. Data penelitian ini hanya peneliti gunakan untuk kepentingan karya ilmiah skripsi, tidak dipublikasikan ke umum.

I. Identitas Responden

Nama :

NIM :

Jurusan :

Semester :

Berikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban dari beberapa alternatif pilihan yang telah tersedia. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:

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

Lampiran 2

II. Daftar Pernyataan

Daftar Pernyataan Variabel X (Fasilitas Perpustakaan)

Indikator	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	N	TP	STP
Koleksi, Gedung dan Sarana Prasarana	1. Bagaimana kepuasan saudara dengan koleksi perpustakaan yang tersedia di perpustakaan dalam menunjang pengetahuan pemustaka?					
	2. Bagaimana kepuasan saudara dengan jumlah koleksi yang tersedia di perpustakaan ?					
	3. Bagaimana kepuasan saudara dengan penataan koleksi perpustakaan di rak ?					
	4. Bagaimana kepuasan saudara dengan luas gedung perpustakaan ?					
	5. Bagaimana kepuasan saudara dengan desain ruangan perpustakaan ?					
	6. Bagaimana kepuasan saudara dengan pencahayaan, suhu dan warna ruangan perpustakaan ?					
	7. Bagaimana kepuasan saudara dengan penataan meja, kursi, rak, lemari, dan perabot lainnya yang ada di perpustakaan ?					
	8. Bagaimana kepuasan saudara dengan kenyamanan meja dan kursi yang digunakan ketika sedang membaca ?					
	9. Bagaimana kepuasan saudara dengan kelayakan fasilitas yang ada di perpustakaan ?					
	10. Bagaimana kepuasan saudara dengan penggunaan fasilitas perpustakaan ?					
	11. Apakah saudara puas dengan lokasi strategis perpustakaan ?					

Lampiran 3

Daftar Pernyataan Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	N	TP	STP
Faktor Kepuasan Pemustaka	1. Apakah saudara puas dengan kecepatan pustakawan memberikan informasi ?					
	2. Apakah saudara puas dengan relevansi antara pertanyaan dan jawaban yang di berikan pustakawan ?					
	3. Apakah saudara puas dengan jasa yang disediakan perpustakaan ?					
	4. Apakah saudara puas dengan penyajian informasi di perpustakaan ?					
	5. Apakah saudara puas dengan sistem pelayanan di perpustakaan ?					
	6. Apakah saudara puas dengan layanan sirkulasi yang sudah terotomasi ?					
	7. Apakah saudara puas dengan kecepatan layanan sirkulasi di perpustakaan ?					
	8. Apakah saudara puas dengan tersedianya OPAC ?					
	9. Apakah saudara puas dengan fasilitas teknologi di perpustakaan ?					
	10. Apakah saudara puas dengan respon pustakawan dalam menjawab pertanyaan ?					
	11. Apakah saudara puas dengan layanan user education di perpustakaan ?					
	12. Apakah saudara puas dengan kegiatan administrasi di perpustakaan ?					

Terima kasih atas kesedian saudara/i telah mengisi angket ini.

Lampiran 4

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

X7	Pearson Correlation	.378**	.487**	.460**	.452**	.496**	.401**	1	.557**	.424**	.347**	.370**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X8	Pearson Correlation	.280**	.450**	.272*	.384**	.478**	.557**	.557**	1	.501**	.384**	.434**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.011	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X9	Pearson Correlation	.426**	.410**	.294**	.277**	.528**	.557**	.424**	.501**	1	.568**	.470**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.010	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X10	Pearson Correlation	.433**	.489**	.336**	.409**	.694**	.439**	.347**	.384**	.568**	1	.597**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X11	Pearson Correlation	.449**	.602**	.397**	.340**	.555**	.470**	.370**	.434**	.470**	.597**	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.690**	.770**	.630**	.649**	.803**	.711**	.696**	.679**	.696**	.731**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

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

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

Y11	Pearson Correlation	.516**	.629**	.613**	.520**	.529**	.626**	.639**	.615**	.658**	.726**	1	.703**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y12	Pearson Correlation	.393**	.526**	.594**	.508**	.540**	.521**	.581**	.549**	.571**	.535**	.703**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.746**	.803**	.756**	.687**	.758**	.776**	.798**	.758**	.764**	.801**	.843**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

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