



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
MENGUNAKAN MODEL LIBQUAL+<sup>TM</sup> DI  
PERPUSTAKAAN STAI UISU PEMATANG SIANTAR**

Diajukan Ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**SHASHA FADILLA**

**NIM: 0601172037**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN  
MODEL LIBQUAL+<sup>TM</sup> DI PERPUSTAKAAN STAI UISU  
PEMATANG SIANTAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)**

**Oleh:**

**SHASHA FADILLA  
NIM: 0601172037**

**Pembimbing I**

**Drs. Retno Sayekti, M.LIS**

**NIDN. 2028126902**

**Pembimbing II**

**Neila Susanti, M.Si**

**NIDN. 2028076902**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

**2022**

**LEMBAR PESETUJUAN  
SURAT KETERANGAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Hal :

Lamp :

**Kepada**

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial

UIN Sumatera Utara

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 : Shasha Fadilla

NIM : 0601172037

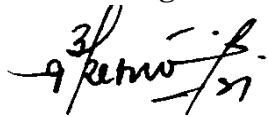
Judul Skripsi : **“Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Model LibQUAL+<sup>TM</sup> Di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

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

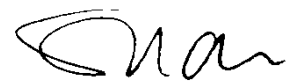
Medan, 06 Januari 2022

**Pembimbing I**



**Drs. Retno Sayekti, M.LIS**  
NIDN. 2028126902

**Pembimbing II**



**Neila Susanti, M.Si**  
NIDN. 2028076902

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh Shasha Fadilla dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Model LibQUAL+<sup>TM</sup> Di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar**” telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 06 Januari 2022

Mengesahkan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Medan, 06 Januari 2022

Ketua Program Studi

Dr. Abdul Karim Batubara, M.A  
NIP. 197001122005011008

Sekretaris Program Studi

Franindya Purwaningtyas, M.A  
NIP. 199009132018032001

Anggota Penguji

Penguji I

Dr. Khoirul Jamil, M.A  
NIDN. 2004026802

Penguji II

Dr. Maraimbang Daulay, M.A  
NIDN. 2029066903

Pembimbing I

Drs. Retno Sayekti, M.LIS  
NIDN. 2028126902

Pembimbing II

Neila Susanti, M.Si  
NIDN. 2028076902

Mengetahui  
Dekan FIS UIN Sumatera Utara

Dr. Maraimbang Daulay, MA  
NIP. 196906291997031003

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shasha Fadilla  
NIM : 0601172037  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Model LibQUAL+<sup>TM</sup> Di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar

Menyatakan bahwa naskah Skripsi ini secara keseluruhan merupakan hasil karya asli saya pribadi, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk sumbernya. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN Sumatera Utara Medan. Jika dikemudian hari bahwa hasil karya asli saya terbukti melakukan plagiasi atau jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta gelar yang telah diberikan batal saya terima.

Medan, 06 Januari 2022  
Yang menyatakan,

Shasha Fadilla  
NIM.0601172037



## ABSTRAK

**Nama** : Shasha Fadilla  
**NIM** : 0601172037  
**Pembimbing I** : Drs. Retno Sayekti, M.LIS  
**Pembimbing II** : Neila Susanti, M.Si  
**Judul** : Analisis Kualitas Layanan  
Perpustakaan Menggunakan  
Model LibQUAL+<sup>TM</sup> Di  
Perpustakaan STAI UISU  
Pematang Siantar

Penelitian ini membahas tentang analisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan model LibQUAL+<sup>TM</sup> DI Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place* di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan pengambilan datanya dilakukan melalui penyebaran angket/kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka terdaftar sebagai anggota perpustakaan sampai November 2021 berjumlah 712 responden. Dari populasi tersebut ditentukan jumlah sampel berdasarkan perhitungan rumus Slovin, sehingga diperoleh 88 responden. Pengambilan sampel berdasarkan pemilihan secara acak atau random bersrta yang berkriteria mahasiswa aktif STAI UISU yang pernah berkunjung ke perpustakaan.

Hasil penelitian ini, menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar berdasarkan dimensi *affect of service*, penilaian pemustaka cukup puas dengan *adequacy gap* (AG) bernilai positif dengan skor 0,22 artinya pengguna cukup puas dan menerima layanan dan *superiority gap* (SG) -1,25 artinya kualitas dinilai baik namun sepenuhnya belum memenuhi keinginan (harapan ideal) pemustaka. Berdasarkan dimensi *information control*, penilaian pemustaka belum puas atas layanan yang diterima dengan *adequacy gap* (AG) bernilai negatif skor nilai -1,39 artinya pemustaka belum puas atas layanan yang diterima. Kemudian *superiority gap* (SG) skor nilai -3,38 artinya kualitas dinilai belum baik dan berada diluar batas toleransi atau sepenuhnya belum memenuhi keinginan pemustaka. Berdasarkan dimensi *library as place* ditemukan kesenjangan kecukupan atau *adequacy gap* (AG) skor 0,09 artinya pandangan pemustaka yang dirasakan selama ini cukup puas sehingga layanan sudah bisa memenuhi harapan minimum dan *superiority gap* skor penilaiannya -1,17 artinya layanan masih dinilai baik namun sepenuhnya belum memenuhi (harapan ideal).

**Kata kunci:** Kualitas layanan, Model LibQUAL+<sup>TM</sup> dan Pengukuran kepuasan



### **ABSTRACT**

**Name** : Shasha Fadilla  
**ID** : 0601172037  
**Advisor I** : Drs. Retno Sayekti, M.LIS  
**Advisor II** : Neila Susanti, M.Si  
**Title** : Analisis Kualitas Layanan  
Perpustakaan Menggunakan  
Model LibQUAL+<sup>TM</sup> Di  
Perpustakaan STAI UISU  
Pematang Siantar

*This study discusses the analysis of library service quality using the LibQUAL+<sup>TM</sup> model at the STAI UISU Pematang Siantar Library. The purpose of this study was to determine the quality of service based on the dimensions of affect of service, information control, and library as place at the STAI UISU Pematang Siantar Library.*

*The type of research used in this research is descriptive quantitative and data collection is done through the distribution of questionnaires/questionnaires. The population of this research is users registered as members of the library until November 2021 totaling 712 respondents. From the population, the number of samples was determined based on the calculation of the Slovin formula, so that 88 respondents were obtained. Sampling is based on random selection or stratified random with criteria for active STAI UISU students who have visited the library.*

*The results of this study, stated that the quality of library services at STAI UISU Pematang Siantar based on the dimensions of affect of service, the assessment of the users was quite satisfied with the adequacy gap (AG) which was positive with a score of 0.22, meaning that the users were quite satisfied and received the service and the superiority gap (SG) - 1.25 means that the quality is considered good but does not fully meet the wishes (ideal expectations) of users. Based on the information control dimension, the assessment of the user is not satisfied with the service received with the adequacy gap (AG) with a negative score of -1.39, meaning that the user is not satisfied with the service received. Then the superiority gap (SG) score of -3.38 means that the quality is considered not good and is outside the tolerance limit or has not fully met the wishes of the user. Based on the dimensions of the library as place, it was found that the adequacy gap (AG) score of 0.09 means that the views of the users who have been perceived so far are quite satisfied so that the service can meet the minimum expectations and the superiority gap score is -1.17, meaning that the service is still considered good or acceptable. at the minimum service but not fully meet the wishes (ideal expectations).*

**Keywords:** Service quality, LibQUAL+<sup>TM</sup> model and satisfaction measurement

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil'alamin, puji dan syukur peneliti ucapkan hanya kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, dan kenikmatan tak terhingga sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analysis of Library Service Quality Using LibQUAL+<sup>TM</sup> Model at STAI UISU Library Pematang Siantar**”. Sholawat dan salam kita hadiahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang mana kita mengharapkan syafaatnya di Yaumul akhir kelak serta membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang seperti saat ini.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi dan juga doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. ucapan terima kasih penulis tujukan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta saya yang telah memberi kasih sayang tak terhingga dan pengorbanan untuk putri tercinta sampai saat ini bisa memperoleh gelar sarjana, yang telah mendoakan dan mendukung saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kepada Nenek dan Kakek saya baik dari pihak Ayah dan Ibu saya, sangat bersyukur sekali masih diberi kesehatan sampai sekarang, selalu memberi dukungan dan kasih sayang kepada saya.
3. Kepada adik-adik saya Vita Indira Sari dan Alfian Maulana yang telah mendukung dan memberi motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Maraimbang Daulay, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Abdul Karim Batubara, MA selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu Franindya Purwaningtyas, MA selaku Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.



7. Ibu Dra. Retno Sayekti, M.Lis selaku dosen pembimbing skripsi I yang telah bersedia membimbing, membantu, mengarahkan, dan menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan ikhlas dan sabar..
8. Ibu Neila Susanti, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi II yang telah bersedia membimbing, membantu, mengarahkan, dan menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan staff Program Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah membagi ilmunya.
10. Teman-teman seperjuangan saya Prodi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara stambuk 2017 sama-sama berjuang, saling memberi semangat dan dukungan satu sama lain.
11. Sahabat-sahabat saya Noni Novita Sari Silalahi dan Ayunda Azhari terimakasih sudah menjadi teman seperjuangan yang selalu kebersamai sebelum menjalani perkuliahan sampai sekarang ini, Kristanti Widayani terima kasih atas dukungan dan energi baiknya selama ini, Lisa Khairani terima kasih sudah bertahan selama beberapa tahun ini menjadi kawan sekos suka dukanya sudah kita rasakan bersama serta adik-adik kos masih menjalani perkuliahan daring Alif Laila Saragih dan Indah Nur Hazlin terima kasih atas dukungannya dan menjadi penghibur untuk kakak-kakak nya selama ini.
12. Teman-teman saya Siska Anjani, Fatayya Adila, Citra Aprililla Panjaitan, Annisa Khairani Siregar, dan Annisa Zahara terima kasih sudah kebersamai selama 4 tahun dan suka dukanya perkuliahan sudah kita rasakan dan terima kasih lagi atas semangat dan support nya.
13. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu peratu yang telah berkenan dalam memberikan waktu dan tenaganya kepada penulis.

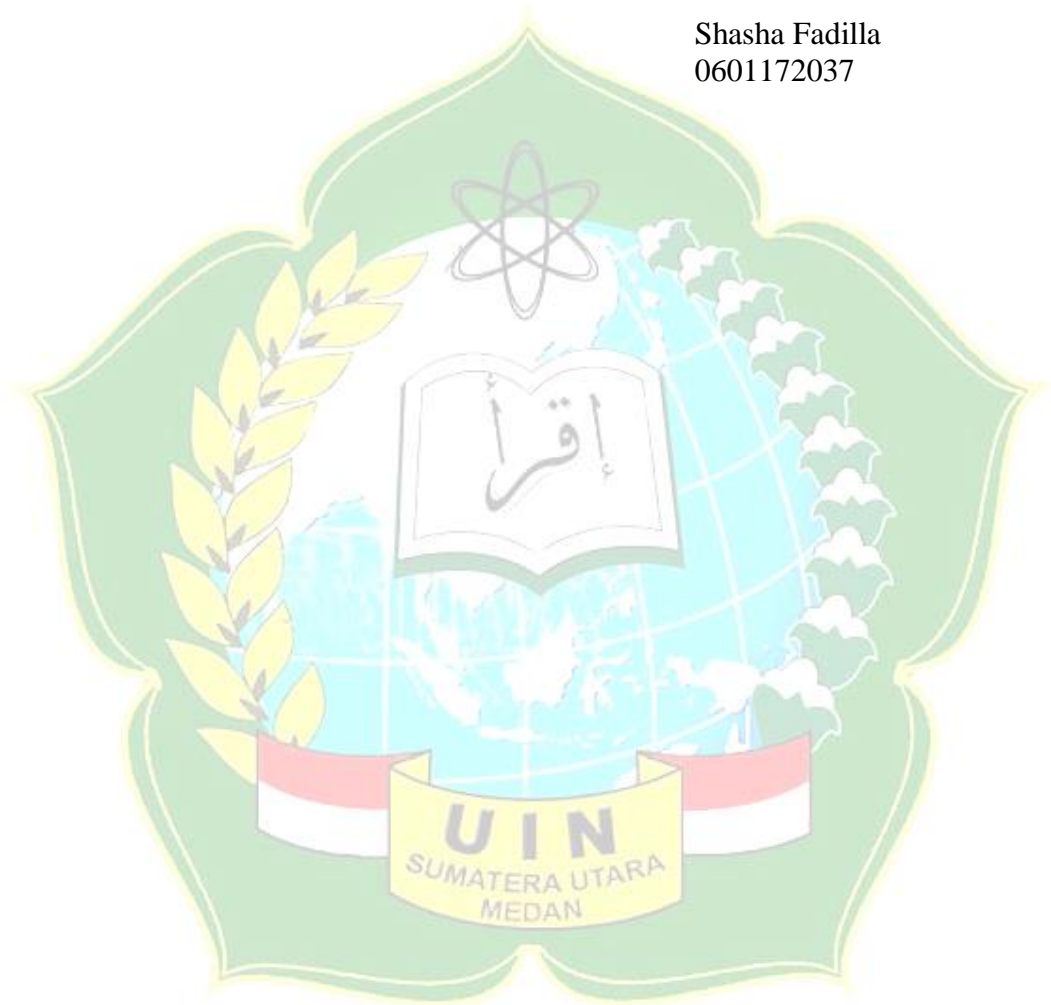
Penulis selalu berdoa untuk semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini mendapat berkah dari Allah SWT, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk

penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan agar kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkan. Terima kasih.

Medan, 06 Januari 2022

Penulis

Shasha Fadilla  
0601172037



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....   | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....                                    | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....   | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....                                     | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO</b> .....   | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....   | 6           |
| 1.3 Batasan Masalah.....   | 7           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....  | 7           |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....   | 7           |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....  | 7           |
| 1.7 Sistematika Pembahasan.....  | 8           |
| <b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b> .....                                       | <b>9</b>    |
| A. Kajian Teoritis .....   | 9           |
| 2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....                                    | 9           |
| 2.1.1 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....                            | 9           |
| 2.1.2 Alive Library di Perpustakaan Perguruan Tinggi .....                 | 9           |
| 2.1.3 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....                           | 10          |
| 2.2 Kualitas Layanan Perpustakaan ( <i>Library Service Quality</i> ) ..... | 11          |
| 2.3 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....                    | 14          |
| 2.3.1 Pentingnya Kepuasan Pengguna .....                                   | 14          |
| 2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka.....              | 16          |
| 2.4. Konsep Metode LibQUAL ( <i>Libqual Method</i> ) .....                 | 20          |
| 2.4.1 Sejarah Berkembangnya LibQUAL+ <sup>TM</sup> .....                   | 20          |
| 2.4.2 Dimensi LibQUAL+ <sup>TM</sup> di Perpustakaan.....                  | 22          |
| 2.4.3 Metode Pengukuran LibQUAL+ <sup>TM</sup> .....                       | 24          |
| B. Penelitian Terdahulu.....   | 26          |
| C. Kerangka Berfikir.....  | 28          |
| D. Hipotesis Penelitian.....   | 30          |
| <b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b> .....                               | <b>31</b>   |
| 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....                                   | 31          |
| 3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....                                     | 31          |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....   | 32          |
| 1. Populasi.....   | 33          |
| 2. Sampel.....   | 32          |
| 3.4 Defenisi Operasional Variabel LibQUAL .....                            | 33          |
| 3.5 Instrumen Pengumpulan Data .....                                       | 35          |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....   | 38          |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.7 Sumber Data.....  | 39        |
| 3.8 Teknik Analisis Data .....  | 40        |
| <b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>42</b> |
| 4.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....  | 42        |
| 4.1.1 Profil Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar .....                                    | 42        |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan.....   | 43        |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan.....   | 44        |
| 4.1.4 Koleksi Perpustakaan.....   | 44        |
| 4.1.5 Layanan Perpustakaan .....  | 46        |
| 4.1.6 Tata Tertib Perpustakaan .....  | 47        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....  | 48        |
| 4.2.1 Identitas Responden.....  | 48        |
| 4.2.2 Tingkat Aktivitas Pemustaka di Perpustakaan.....  | 49        |
| 4.3 Uj Hipotesis .....  | 50        |
| 4.4 Temuan Kualitas Layanan Perpustakaan STAI UISU P.Siantar .....                            | 52        |
| 4.4.1 Kualitas Layanan Perpustakaan STAI UISU Secara Umum .....                               | 52        |
| 4.4.2 Kualitas Layanan pada dimensi <i>Affect of Service</i> .....                            | 53        |
| 4.4.3 Kualitas Layanan pada dimensi <i>Information Control</i> .....                          | 61        |
| 4.4.4 Kualitas Layanan pada dimensi <i>Library as Place</i> .....                             | 69        |
| 4.5 Pembahasan .....  | 75        |
| 4.5.1 Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan Analisis Dimensi <i>Affect of Service</i> .....   | 75        |
| 4.5.2 Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan Analisis Dimensi <i>Control Information</i> ..... | 80        |
| 4.5.3 Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan Analisis Dimensi <i>Library as Place</i> .....    | 86        |
| 4.6 Implikasi .....   | 90        |
| <b>BAB V : PENUTUP .....</b>  | <b>92</b> |
| Kesimpulan.....   | 92        |
| Saran .....   | 92        |
| Daftar Pustaka .....  | 93        |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. Melebihi Harapan .....                             | 14 |
| Gambar 2. Kesenjangan Kepuasan Pemustaka (Gap) .....         | 19 |
| Gambar 3. <i>Dimensions of Library Service Quality</i> ..... | 22 |
| Gambar 4. Kerangka Berpikir .....                            | 29 |
| Gambar 5. Struktur Organisasi .....                          | 44 |
| Gambar 6. Aktivitas Pemustaka di Perpustakaan .....          | 49 |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. Langkah-langkah Penyusunan Skripsi .....                     | 31 |
| Tabel 2. Pemustaka Aktif Perpustakaan STAI UISU P.Siantar .....       | 32 |
| Tabel 3. Evolution of LibQUAL+ <sup>TM</sup> .....                    | 36 |
| Tabel 4. Kisi-Kisi Kuesioner Model LibQUAL+ <sup>TM</sup> .....       | 36 |
| Tabel 5. Rekapitulasi Koleksi Prodi PAI .....                         | 45 |
| Tabel 6. Rekapitulasi Koleksi Prodi KPI .....                         | 45 |
| Tabel 7. Rekapitulasi Koleksi PIAUD .....                             | 46 |
| Tabel 8. Jenis Kelamin Responden.....                                 | 49 |
| Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis .....                                    | 50 |
| Tabel 10. Penilaian Kepuasan secara Umum .....                        | 52 |
| Tabel 11. Skor Dimensi <i>Affect of Service</i> .....                 | 53 |
| Tabel 12. Skor Per Indikator Dimensi <i>Affect of Service</i> .....   | 54 |
| Tabel 13. Skor AS1.....   | 55 |
| Tabel 14. Skor AS2.....   | 56 |
| Tabel 15. Skor AS3.....   | 57 |
| Tabel 16. Skor AS4.....   | 57 |
| Tabel 17. Skor AS5.....   | 58 |
| Tabel 18. Skor AS6.....   | 59 |
| Tabel 19. Skor AS7.....   | 59 |
| Tabel 20. Skor AS8.....   | 60 |
| Tabel 21. Skor AS9.....   | 61 |
| Tabel 22. Skor Dimensi <i>Information Control</i> .....               | 62 |
| Tabel 23. Skor Per Indikator Dimensi <i>Information Control</i> ..... | 62 |
| Tabel 24. Skor IC10.....  | 65 |
| Tabel 25. Skor IC11.....  | 65 |
| Tabel 26. Skor IC12.....  | 66 |
| Tabel 27. Skor IC13.....  | 66 |
| Tabel 28. Skor IC14.....  | 67 |
| Tabel 29. Skor IC15.....  | 67 |
| Tabel 30. Skor IC16.....  | 68 |
| Tabel 31. Skor IC17.....  | 69 |
| Tabel 32. Skor Dimensi <i>Library as Place</i> .....                  | 70 |
| Tabel 33. Skor Per Indikator Dimensi <i>Library as Place</i> .....    | 71 |
| Tabel 34. Skor LP18 .....   | 72 |
| Tabel 35. Skor LP19 .....   | 73 |
| Tabel 36. Skor LP20 .....   | 73 |
| Tabel 37. Skor LP21 .....   | 74 |
| Tabel 38. Skor LP22 .....   | 74 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. Presentase Identitas Responden .....              | 98  |
| Lampiran 2. Presentase Pemanfaatan Layanan Perpustakaan ..... | 98  |
| Lampiran 3. Uji Paired Sample Test Hipotesis .....            | 99  |
| Lampiran 4. Tabulasi Skor Penilaian AS .....                  | 102 |
| Lampiran 5. Tabulasi Skor Penilaian IC .....                  | 18  |
| Lampiran 6. Tabulasi Skor Penilaian LP .....                  | 115 |
| Lampiran 7. Kuesioner Penelitian .....                        | 122 |



