

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL LIBRARY TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

SKRIPSI



OLEH :

NURUL ZAHARA SIREGAR

0601173078



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL LIBRARY TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara**

**Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)**

OLEH :

**NURUL ZAHARA SIREGAR
NIM : 0601173078**

Pembimbing I

Dra. Laila Rohani, M.Hum
NIP. 2016096401

Pembimbing II
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA

Abdi Mubarak Syam, M.Hu
NIDN. 2022069003

Ketua Prodi Perpustakaan

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

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Hal : Permohonan Sidang
Lamp : 1 Buah Penelitian Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara

Di Medan

Assalamu'alaikum wr.wb

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

Nama : Nurul Zahara Siregar

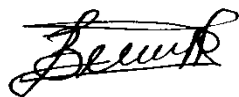
Nim : 0601173078

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Sudah diajukan kepada fakultas Ilmu Sosial Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Demikian ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing I



Dra. Laila Rohani, M.Hum

NIP.2016096401

Pembimbing II



Abdi Mubarak Syam, M.Hum

NIDN.2022069003

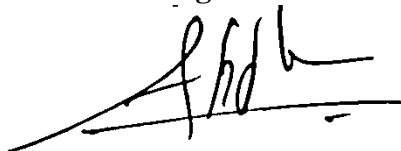
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh Nur Afni Lubis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara” telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 28 Oktober 2022.

Mengesahkan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Medan, 2023

Ketua Program Studi



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

Sekretaris Program Studi



Franindya Purwaningtyas, M.A
NIP. 199009132018032001

Anggota Penguji

Penguji I



Drs. Retno Sayeti, M.LIS
NIDN. 2028126902

Penguji II



Muslih Fathurrahman, M.A
NIDN. 0104107401

Pembimbing I



Drs. Laila Rohani, M.Hum
NIDN. 2016096401

Pembimbing II



Abdi Mubarak Syam, Hum
NIDN. 2022069003

Mengetahui
Dekan FIS UIN Sumatera Utara



Prof. Dr. Abdurrahman, M. Pd
NIP. 196801031994031004

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nurul Zahara Siregar

NIM : 0601173078

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial

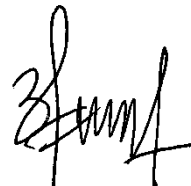
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library Terhadap
Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang telah dirujuk sumbernya. Jika kemudian suatu hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta gelar yang telah diberikan batal saya terima.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, Oktober 2023

Yang menyatakan,



Nurul Zahara Siregar

Nim.0601173078

MOTTO

*"Yaa Ayyuhal ladziina aamanuus ta'iinuu bish shabri wash sholaat innallaaha
ma'a shoobiriin"*

(Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu,
sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar)

(Q.S Al-Baqarah Ayat 153)

*"Percaya lah di saat kamu ikhlas dengan keadaanmu, disitu lah Allah
merencanakan kebahagiaan untukmu"*

(Nurul Zahara Siregar)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN



ABSTRAK

Nama : Nurul Zahara Siregar
Nim : 0601173078
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Pembimbing I : Dra. Laila Rohani, M.Hum
Pembimbing II : Abdi Mubarak Syam, M.Hum

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa angket/kuesioner. Sampel yang dipilih sebanyak 100 responden berdasarkan rumus slovin. Metode yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian diketahui hasil uji T diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(2,327 > 1,660)$ dan nilai Sig. $(0,000 < 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan digital library secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dan diperoleh nilai $R Square$ adalah 0,52 yang artinya 52% bahwa besarnya pengaruh kualitas layanan digital library terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sebesar 52%.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Digital Library, Kepuasan Mahasiswa



ABSTRACT

Name : Nurul Zahara Siregar
NIM : 0601173078
Title of Thesis : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
1st Advisor I : Dra. Laila Rohani, M.Hum
2nd Advisor II : Abdi Mubarak Syam, M.Hum

This research was conducted with the aim of knowing the effect of digital service quality on student satisfaction at the State Islamic University of North Sumatra. This research is a quantitative research. Data collection techniques used in the form of a questionnaire / questionnaire. The selected sample is 100 respondents based on the slovin formula. The method used is a survey research method using a quantitative data analysis approach. The data analysis technique used is data quality test, classic assumption test, and hypothesis test. The results showed that the results of the T test obtained $t\text{-count} > t\text{-table}$ or $(2.327 > 1.660)$ and the value of Sig. $(0.000 < 0.05)$. This shows that there is a positive and significant influence on the quality of digital library services on the level of student satisfaction and the R Square value is 0.52, which means 52% that the magnitude of the influence of digital library service quality on student satisfaction at the State Islamic University of North Sumatra is 52%.

Keywords: Digital Library Service Quality, Student Satisfaction

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan rasa bersyukur, Alhamdulillah saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi Salah satu persyaratan untuk mendapatkan penulisan skripsi penelitian disusun dengan maksud untuk melengkapi salah satu syarat melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi di Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Perpustakaan. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak. Untuk dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA.A beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Maraimbang Daulay, M.A sebagai Dekan, WD I, II dan III Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Dr. Abdul Karim Batubara, M.A, sebagai Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Laila Rohani, M.Hum, sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan arahan sehingga terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Abdi Mubarak Syam, M.Hum, sebagai Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan arahan sehingga terselesainya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Staf Fakultas Ilmu Sosial yang telah membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

7. Ibu Nur Hidayat, A.MD selaku Koordinator pengembang perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang sudah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
8. Ibu Iri Masita, S.Sos selaku staf sistem informasi dan teknologi dipergustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang sudah banyak membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
9. Ibu Nurpaise Dulay, S.E selaku staf pengelolaan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang sudah banyak membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
10. Ibu Yuliarita, S.IP selaku koordinator bidang pengelolaan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang sudah banyak membantu dan memberikan informasi penting yang dibutuhkan oleh penulis.
11. Teristimewah untuk Mama Tercinta Saya Sintia Ganawan Hasibuan dan Alm Ayah Saya Zaharuddin Siregar yang mana selalu memberikan Do'a dan serta mendukung saya.
12. Kepada kakak saya Rahma Diana Fitri Siregar, Yuli Ana Sari Siregar, Asri Shafitri Hasibuan dan Abang saya Vicky Ramadhan, Riki Dzulfahmi Hasibuan dan Adik saya Arina Sakinah Nasution, Ilham Rizky Siregar yang sudah mensupport saya dan membantu saya.
13. Kepada sahabat saya Fitriani dan Nur Afni Lubis yang selalu senang hati mendukung dan membantu penulis.
14. Kepada teman kelas IP-3 yang telah banyak memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
15. Serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu, mendukung serta menyemangatin penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.
16. Terakhir teruntuk diri saya sendiri, terimakasih banyak sudah bisa kuat dan tetap bertahan sehingga sampai pada titik ini.

Penulis menyadari dan tanpa menutup mata atas segala kekurangan dari isi skripsi, penulis mohon saran atau masukan-masukan dari para pembaca. Semoga isi skripsi ini dapat bermanfaat.

Wassalaamu'alaikun Warahmatullahi Wabarakatuh ...

Medan, Oktober

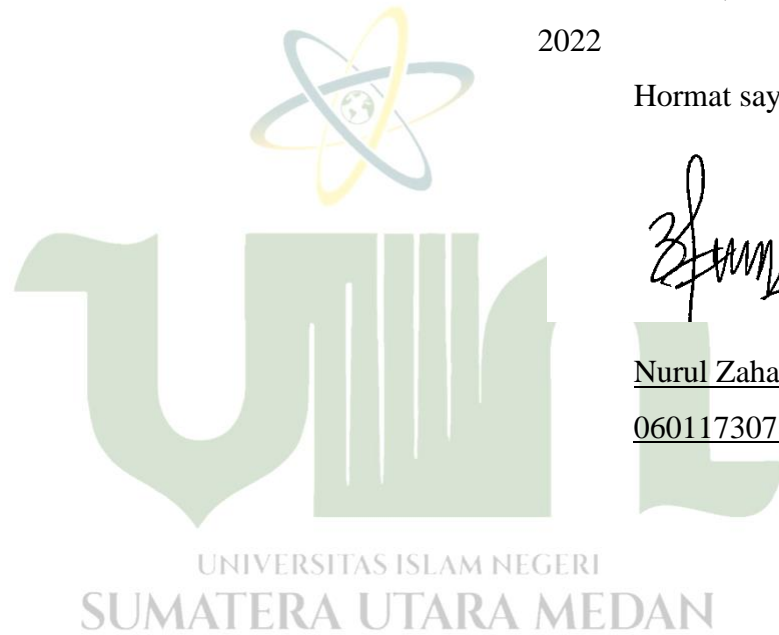
2022

Hormat saya,



Nurul Zahara Siregar

0601173078



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTTO	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAU TEORI	8
A. Layanan Digital	8
1. Pengertian Layanan	8
2. Jenis–Jenis Layanan Perpustakaan	9
3. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	10
B. Digital Library	11
1. Pengertian Digital Library	11
2. Proses Digital Library.....	13
3. Manfaat Perpustakaan Digital	14
4. Faktor–Faktor Digital Library	15
5. Tujuan Digital Library.....	15
6. Keuntungan dan Kekurangan Digital Library	17

C. Kepuasan Pemustaka	18
1. Kepuasan	18
2. Pemustaka.....	19
3. Kepuasan Pemustaka	19
4. Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka	20
D. Kerangka Berfikir	21
E. Penelitian Dahulu	22
F. Pengujian Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Pendekatan Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel	26
D. Jenis dan Sumber Data	27
E. Defenisi Operasional Variabel.....	28
F. Validitas dan Reliabilitas	28
G. Teknik Pengumpulan Data	28
H. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Deskripsi Perpustakaan UIN Sumatera Utara.....	34
a. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Negeri Sumatera Utara..	35
b. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara	36
c. Layanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara.....	36
d. Tata Tertib Perpustakaan UIN Sumatera Utara	37
2. Deskripsi Data Penelitian.....	38
a. Identitas Responden	38
b. Deskripsi Variabel X.....	40
c. Deskripsi Variabel Y	41
3. Uji Persyaratan Analisis.....	43

a. Uji Validitas	43
b. Uji Reliabilitas	44
4. Uji Asumsi Klasik.....	45
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Multikolinearitas	47
c. Uji Heteroskedastisi	48
5. Uji Hipotesis	48
a. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	48
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
c. Uji T (Uji Parsial).....	50
d. Uji F (Uji Simultan)	51
B. Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan	25
Tabel 3. 2 Instrument Skala Likert	29
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan UINSU	36
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Semester.....	39
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Fakultas	40
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Variabel X	40
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Variabel Y	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Y	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 10 Uji Kolmogrov-Smirnov	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji T (Uji Persial)	50
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Uji Simultan)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pengaruh variabel X terhadap variabel Y	22
Gambar 4. 1 Grafik PP-Plot.....	45
Gambar 4. 2 Grafik Histogram.....	46
Gambar 4. 3 Hasil Seatterplot	48

