

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SMA
MUHAMMADIYAH 1 PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh:

ASIH

NIM. 20180007

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI SMA MUHAMMADIYAH 1 PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

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

Pada Progam Studi (S-1) Pendidikan Agama Islam

Oleh:

ASIH

NIM. 20180007

Pembimbing

Dr. Sigit Dwi Laksana, M. Pd. I

Ayu wulansari, S.Kom., M.A

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

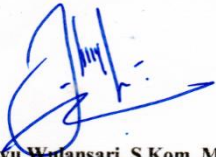
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

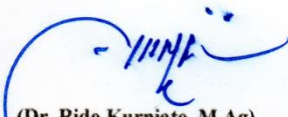
2024

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 17 Juli 2024.


(Ayu Wulansari, S.Kom., MA)
NIDN. 0711087602

Ketua Penguji

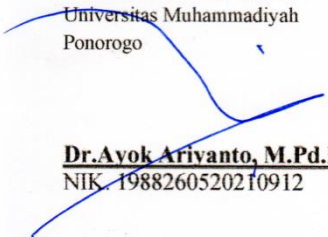

(Dr. Rido Kurniati, M.Ag)
NIDN.0721046802

Penguji I

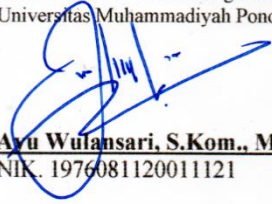

(Dr. Anip Dwi Saputro, M.Pd)
NIDN. 0227078403

Penguji II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Ponorogo


Dr. Ayok Arivanto, M.Pd.I
NIK. 1988260520210912

Mengetahui,
Kepala Program Studi Ilmu Perpustakaan dan
Informasi Islam Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo


Ayu Wulansari, S.Kom., MA
NIK. 1976081120011121

NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH

Skripsi oleh Asih ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Ponorogo, 03 Juli 2024

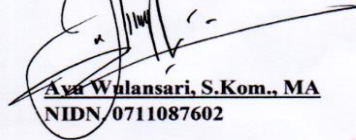
Pembimbing I,



Dr. Sigit Dwi Laksana, M.Pd.I
NIDN. 0710018901

Ponorogo, 03 Juli 2024..

Pembimbing II,



Ayu Wulansari, S.Kom., MA
NIDN/0711087602

BERITA BIMBINGAN ACARA



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352)481124, Fax.(0352)461796.

e-mail: akademik@umpo.ac.id, website: www.umpo.ac.id

Akreditasi Institusi oleh BAN-PT-B (SK Nomor 169/SK/Akred/PT/1V/2015)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama : Asih
2. NIM : 20180007
3. Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo
5. Pembimbing I : Dr. Sigit Dwi Laksana, M.Pd.I
6. Pembimbing II : Ayu Wulansari, S.Kom., M.A.
7. Daftar Konsultasi :

Tanggal	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
19 Desember 2023			Pengajuan Proposal
11 Januari 2024			Revisi Proposal
19 Maret 2024			Acc Revisi Proposal
22 April 2024			Pengajuan Bab 1,2,3
23 April 2024			Revisi Bab 1,2
25 April 2024			Acc Bab 1,2
26 April 2024			Pengajuan Bab 3
10 Juni 2024			Acc Bab 3
14 Juni 2024			Pengajuan Bab 4,5
20 Juni 2024			Revisi Bab 4,5
26 Juni 2024			Pengajuan Bab 1,2,3,4,5
03 Juli 2024			Revisi Final Bab 1,2,3,4,5

8. Tanggal selesai penulisan skripsi : 03 Juli 2024
9. Tanggal selesai bimbingan : 04 Juli 2024

Pembimbing I

Dr. Sigit Dwi Laksana, M.Pd.I
NIDN. 0710018901

Pembimbing II

Ayu Wulansari, S.Kom., M.A.
NIDN. 0711087602

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Asih

NIM : 20180007

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan judul:

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

adalah hasil karya Saya sendiri, bukan "**duplikasi**" karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Ponorogo, 03 Juli 2024


Asih
2018007

MOTTO

"Barangsiapa berbuat kebaikan sebesar zaroh pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan keburukan sebesar zaroh pun, niscaya ia akan melihat (balasan)nya pula."

Al-Zalzalah ayat 7-8



ABSTRAK

Asih, 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Skripsi, Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Pembimbing (I) Sigit Dwi Laksana, M.Pd.I (II) Ayu Wulansari, S.Kom., MA

Kata kunci: kepuasan pemustaka, kualitas layanan, perpustakaan sekolah

Kualitas layanan yang bermutu akan meningkatkan kepuasan pemustaka dan menjaga keberlangsungan perpustakaan, salah satunya perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo merupakan salah satu fasilitas unggulan bagi sekolah SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yang sudah terintegrasi dengan teknologi dan mendapat penghargaan juara harapan 1 tingkat provinsi Jawa Timur sebagai perpustakaan sekolah terbaik SMA/SMK/MA. Oleh karena itu, fokus penelitian ini mengenai seberapa kuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dan kepuasan berdasarkan penilaian pemustaka serta mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.

Kajian ini tergolong penelitian asosiatif kausal yang menggunakan kuesioner dengan pendekatan kuantitatif dan survei deskriptif. Objek penelitian ini adalah siswa SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yang pernah berkunjung ke perpustakaan. Populasi penelitian sebanyak 624 siswa dengan sampel 90 responden yang terdiri dari kelas X, XI dan XII dengan masing-masing responden 30 siswa setiap kelas, jadi teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *stratified random sampling*. Pengolahan data menggunakan bantuan *software Microsoft Excel* dan *Statistical Product and Services Solution (SPSS 25.0 for windows)* yang meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas dan regresi linear sederhana.

Temuan penelitian menunjukkan rekapitulasi perhitungan variabel kualitas layanan dan kepuasan pemustaka berdasarkan penilaian responden menunjukkan mayoritas memberikan skor 3 pada kualitas layanan atau 58% dan kepuasan pemustaka 62,2% yang artinya secara keseluruhan mendapatkan persetujuan dari pemustaka. Hasil output SPSS menunjukkan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ yang artinya H_1 diterima dan H_0 diabaikan dengan nilai korelasi koefisien *Product Moment* 0,437 lebih tinggi dari 0,207 yang menunjukkan kedua variabel memiliki hubungan tergolong cukup kuat. Sedangkan nilai R Square sebesar 0,224. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebesar 22,4% dan 77,6% dipengaruhi faktor eksternal yang tidak diteliti.

ABSTRAC

Asih, 2023. *The Influence of Service Quality on User Satisfaction in the Library Muhammadiyah 1 Ponorogo High School. Thesis, Islamic Library and Information Science Study Program, Faculty of Islamic Religion, Muhammadiyah Ponorogo University, Advisor. (I) Sigit Dwi Laksana, M.Pd.I (II) Ayu Wulansari, S.Kom., MA*

Keywords: school library, service quality, user satisfaction

Quality service will increase user satisfaction and maintain the sustainability of the library, one of which is the library of Muhammadiyah 1 Ponorogo High School. The library of Muhammadiyah 1 Ponorogo High School is one of the excellent facilities for Muhammadiyah 1 Ponorogo High School which has been integrated with technology and was awarded the 1st runner-up at the East Java provincial level as the best school library for SMA / SMK / MA. Therefore, the focus of this research is on how strong the influence of service quality on user satisfaction with the research objectives to determine the level of service quality and satisfaction based on the assessment of users and to determine the effect of service quality on user satisfaction at the library of Muhammadiyah 1 Ponorogo High School.

This study is classified as causal associative research using a questionnaire with a quantitative approach and descriptive survey. The object of this research is students of Muhammadiyah 1 Ponorogo High School who have visited the library. The study population was 624 students with a sample of 90 respondents consisting of classes X, XI and XII with 30 students each, so the sampling technique used stratified random sampling. Data processing uses Microsoft Excel software and Statistical Product and Services Solution (SPSS 25.0 for windows) which includes validity, reliability, normality, linearity and simple linear regression tests.

The research findings show the recapitulation of the calculation of service quality variables and library satisfaction based on the assessment of respondents showed the majority gave a score of 3 on service quality or 58% and 62.2% library satisfaction which means overall approval from the library. SPSS output results show a significance value of $0.000 > 0.05$ which means H_1 is accepted and H_0 is ignored with a Product Moment coefficient correlation value of 0.437 higher than 0.207 which indicates the two variables have a relationship classified as quite strong. While the R Square value is 0.224. So it can be concluded that service quality has an influence on library satisfaction by 22.4% and 77.6% is influenced by external factors that are not studied.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta umat muslim yang mengikuti ajarannya hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mengalami hambatan, namun berkat do'a, bantuan, bimbingan, semangat, dan kerjasama dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Ayok Ariyanto, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Ayu Wulansari, S.Kom.,MA selaku Kaprodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr. Sigit Dwi Laksana, M.Pd.I selaku dosen pembimbing I dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu Ayu Wulansari, S.Kom.MA selaku dosen pembimbing II dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan pendidikan S1.
7. Bapak Muh Kholil, M.Pd,I selaku kepala sekolah SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yang telah memberikan izin dan dukungan untuk melakukan penelitian di sekolah SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo
8. Ibu Bakti Meirina Srimardika, S.IIP selaku kepala perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya dalam proses penelitian di perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.
9. Seluruh teman program studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo angkatan 2020 yang telah memberikan semangat, dukungan, dan do'a kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Ponorogo, 1 Juli 2024

Peneliti



Asih

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPIL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH	iv
BERITA BIMBINGAN ACARA	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRAC	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
BAB II LANDASAN TEORITIS	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Perpustakaan Sekolah.....	11
1. Definisi	11
2. Tujuan dan Fungsi	12
C. Layanan Perpustakaan.....	14
D. Kualitas Layanan.....	17
E. Kepuasan Pemustaka.....	20
1. Definisi	20

2. Hubungan Kepuasan Pemustaka dengan Kualitas Layanan Perpustakaan	21
F. Kerangka Berpikir	27
G. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Variabel dan Desain Penelitian	28
C. Sampel dan Populasi	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Penyajian Data dan Hasil Penelitian	37
1. Tingkat Kualitas Layanan perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.....	38
2. Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo	49
3. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo	60
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
1. Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo	68
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo	69
BAB V PENUTUP.....	75
A. KESIMPULAN	75
B. SARAN	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-kisi kuesioner	31
Tabel 3. 2 Koefisien Reliabilitas.....	33
Tabel 3. 3 Interpretasi korelasi <i>product moment</i>	34
Tabel 4. 1 Total skor variabel kualitas pelayanan.....	48
Tabel 4. 2 Total skor variabel kepuasan pemustaka	59
Tabel 4. 3 Rekapitulasi uji validitas item pertanyaan	60
Tabel 4. 4 Rekapitulasi uji validitas item pertanyaan	61
Tabel 4. 5 Uji reliabilitas kualitas layanan.....	62
Tabel 4. 6 Uji reliabilitas kepuasan pemustaka.....	62
Tabel 4. 7 Uji normalitas.....	63
Tabel 4. 8 Uji linearitas kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka	64
Tabel 4. 9 Hasil uji korelasi <i>product moment</i>	65
Tabel 4. 10 Uji regresi linear.....	66
Tabel 4. 11 Perhitungan determinasi (R^2)	66
Tabel 4.12 Pengolahan data regresi linear sederhana kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin	37
Gambar 4. 2 Responden berdasarkan kelas.....	37
Gambar 4.3 persentase jawaban responden: letak perpustakaan strategis dan mudah dijangkau	38
Gambar 4. 4 persentase jawaban responden: pustakawan datang tepat waktu dan berpenampilan rapi	39
Gambar 4. 5 persentase jawaban responden: katalog online / OPAC (Online Public Access Catalog) mudah diakses.....	40
Gambar 4. 6 persentase jawaban responden: pustakawan handal menemukan sumber informasi yang spesifik	40
Gambar 4. 7 persentase jawaban responden: pustakawan mampu memberikan petunjuk (user guide) yang mudah dipahami	41
Gambar 4. 8 persentase jawaban responden: pustakawan proaktif dalam menawarkan bantuan.....	42
Gambar 4. 9 persentase jawaban responden: pustakawan memberikan respon cepat dan baik terhadap kebutuhan saya	42
Gambar 4. 10 persentase jawaban responden: pustakawan cepat tanggap menanggapi keluhan.....	43
Gambar 4. 11 persentase jawaban responden: proses peminjaman dan pengembalian koleksi efektif dan efisien	44
Gambar 4. 12 persentase jawaban responden: pustakawan memberikan informasi yang akurat dan terbaru.....	44
Gambar 4. 13 persentase jawaban responden: tersedia koleksi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka	45
Gambar 4. 14 persentase jawaban responden: tersedia koleksi yang menunjang pembelajaran	46
Gambar 4. 15 persentase jawaban responden: pustakawan ramah dan sopan dalam melayani	46
Gambar 4. 16 persentase jawaban responden: pustakawan tidak keberatan meluangkan waktunya untuk membantu saya.....	47

Gambar 4. 17 persentase jawaban responden: pustakawan menghargai ketika berinteraksi dengan pemustaka	48
Gambar 4. 18 persentase jawaban responden: pustakawan membantu mencari referensi atau menemukan koleksi	49
Gambar 4. 19 persentase jawaban responden: pemustaka merasa senang dan nyaman berinteraksi dengan pustakawan.....	50
Gambar 4. 20 persentase jawaban responden: pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.....	51
Gambar 4. 21 persentase jawaban responden: perpustakaan selalu dalam kondisi bersih, rapi dan koleksi terawat.....	51
Gambar 4. 22 persentase jawaban responden: tersedia wifi dengan koneksi cepat.....	52
Gambar 4. 23 persentase jawaban responden: perpustakaan tempat belajar dan diskusi yang nyaman.....	53
Gambar 4. 24 persentase jawaban responden: tersedia fasilitas yang memadai untuk istirahat dan rekreasi diantara sesi belajar.....	53
Gambar 4. 25 persentase jawaban responden: buku materi dan refrensi mudah ditemukan di rak.....	54
Gambar 4. 26 persentase jawaban responden: tersedia komputer yang cukup untuk melakukan penelusuran sumber informasi.....	55
Gambar 4. 27 persentase jawaban responden: pemustaka bisa menggunakan OPAC secara mandiri.....	55
Gambar 4. 28 persentase jawaban responden: pemustaka puas dengan fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan	56
Gambar 4. 29 persentase jawaban responden: jumlah dan batas waktu peminjaman koleksi sesuai kebutuhan pemustaka.....	57
Gambar 4. 30 persentase jawaban responden: tersedia koleksi cetak dan non cetak yang updatedan relevan	57
Gambar 4. 31 persentase jawaban responden: tersedia panduan dan bimbingan dalam melakukan penelusuran sumber informasi	58
Gambar 4. 32 persentase jawaban responden: koleksi di rak sesuai dengan OPAC (Online Publicc Access Catalog).....	59

Gambar 4. 33 regresi linear sederhana.....	68
Gambar 4. 34 persebaran data berdistribusi normal.....	68



LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Izin Penelitian
2. Surat Izin Penelitian
3. Lembar Validasi Angket
4. Angket Survei Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan
5. Data Tabulasi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pemustaka
6. Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y
7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y
8. Hasil Uji Prasyarat
9. Hasil Uji Hipotesis
10. Profil Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo
11. Daftar Riwayat Hidup

