

**PERSEPSI PEMUSTAKA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan



Oleh:

MISBAHUL MUNIR

NIM. 08140132

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2012**

PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Misbahul Munir

NIM : 08140132

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta" adalah hasil karya penulis sendiri bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.



NOTA DINAS

Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si

Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

NOTA DINAS

Hal: Skripsi Sdr. Misbahul Munir

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Setelah dilakukan bimbingan, koreksi, perbaikan, dan penyempurnaan seperlunya
terhadap naskah skripsi saudara

Nama : Misbahul Munir

Nim : 08140132

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di
Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta

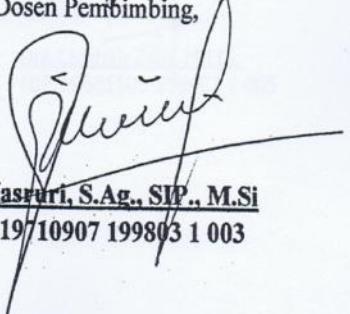
Selaku dosen pembimbing, saya menyatakan naskah penelitian ini memenuhi
syarat untuk diujikan.

Harapan kami semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggung
jawabkan penelitiannya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 5 Mei 2012

Dosen Pembimbing,


Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si
NIP. 1910907 199803 1 003

SURAT PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adi Sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : adab@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 1553 /2012

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Misbahul Munir

NIM : 08140132

Telah dimunaqasyahkan pada : 02 Juli 2012

Nilai Munaqasyah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM PENGUJI:

Ketua Sidang

Anis Nasruni, S.Ag., SIP, M.Si.
NIP. 19710907 199803 1 003

Pengaji I

Drs. Umar Sidik, SIP., M. Pd.
NIP. 19601120 199803 1 008

Pengaji II

Dra. Labibah Zain, M.LIS.
NIP. 19681103 199403 2 005

Yogyakarta, 20 Juli 2012

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN,

Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag
NIP. 19580117 198503 2 001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan ini kupersembahkan kepada:

1. ibunda tercinta yang ada di rumah, terimakasih atas segala dukungannya dalam bentuk segala hal;
2. kakanda tercinta, yang selalu memberikan dukungan materil dan spiritual;
3. seluruh dosen ilmu perpustakaan yang telah membeberikan pengetahuan serta ilmunya kepada saya;
4. teman-teman yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan kritik terhadap penulisan skripsi ini.

MOTTO

Semua Kegiatan Positif Akan Membawa Kita
Menuju Irama Kehidupan

Dan

Semua Kegiatan Negatif Akan Membawa Kita
Menuju Irama Kematian

(Untung Basuki)

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang senantiasa setia dan menyebarkan sunnah-sunnahnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini memuat tentang **“Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”**. Dalam proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan orang-orang yang berjasa dalam membantu penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibunda tercinta yang telah meberikan segala doa dan usahanya.
2. Kepada Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag.
3. Bapak Tafrikhudin, S.Ag., M.Pd., selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Ibu Alfiah selaku Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian tersebut.
6. Karyawan-karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membantu penulis dalam mencari data-data yang bersangkutan dengan penelitian.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan kontribusi keilmuan terutama dalam bidang perpustakaan dan informasi. Tidak lupa pula penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada

semua pihak yang penulis sebutkan di atas, semoga segala jerih payah dan keikhlasannya diterima oleh Allah SWT dan selalu dalam limpahan karunia-Nya. Amin.

Yogyakrta, 25 Mei 2012

Penulis

Misbahul Munir

INTISARI
PERSEPSI MAHASISWA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA
Oleh: Misbahul Munir/081420132

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta sebagai analisa pengembangan dalam pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan subjek penelitian seluruh mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta sebagai pemustaka. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta sejumlah 5469 mahasiswa. Dari populasi tersebut diambil sampel berdasarkan rumus Taro Yamane, didapat sampel berjumlah 98 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal, yaitu kualitas pelayanan referensi. Metode dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu metode kuesioner (angket), wawancara, dan observasi. Analisis data menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean*. Pengukuran efektivitas berdasarkan skala likert (1-4) yang hasilnya ditafsirkan menjadi sangat tidak baik, tidak baik, baik, dan sangat baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta tergolong baik dengan hasil total nilai rata-rata 3,01. Adapun rincian rata-rata hitung 5 dimensi pelayanan adalah sebagai berikut: bukti fisik (*tangible*) dengan nilai rata-rata hitung 3,08; jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-rata hitung 3,06; keandalan (*reliability*) dengan nilai rata-rata hitung 2,98; daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai rata-rata hitung 2,96; dan empati (*emphaty*) dengan nilai rata-rata hitung 2,98. Dalam penelitian ini peneliti memberikan saran kepada pihak Perpustakaan Fakultas Ekonomi UII dalam memberikan pelayanan, petugas referensi hendaknya lebih memberikan perhatian akan kebutuhan pemustaka. Diperlukan penaataan yang rapi pada koleksi buku.

Kata kunci: kualitas pelayanan, referensi

ABSTRACT

PERCEPTION OF UNIVERSITY STUDENTS TOWARDS QUALITY OF REFERENCE SERVICE IN LIBRARY OF FACULTY OF ECONOMY IN ISLAMIC UNIVERSITY OF INDONESIA OF YOGYAKARTA

By: Misbahul Munir/ 081420132

This research intended to describe the quality of reference service in Library of Faculty of Economy in Islamic University of Indonesia of Yogyakarta as analysis on development in service. The method used in this research was descriptive quantitative method, by subject of research was all active university students of Faculty of Economy in Islamic University of Indonesia of Yogyakarta as library subscriber. Population of this research was all students registered as university students of Faculty of Economy in Islamic University of Indonesia of Yogyakarta totalled 5469 students. From this population was taken sample based on Taro Yamane formulation, it gained samples totalled 98 students. Sample collection used accidental sampling technique. Variable in this research was individual, i.e. quality of reference service. Method and technique used in data collection were questionnaire, interview, and observation. Data analysis used Mean and Grand Mean formulation. Measurement of effectiveness based on Likert scale (1-4) whose result was interpreted into very bad, bad, good, and very good. Result of research shows that perception of university students towards quality of reference service in Library of Faculty of Economy in Islamic University of Indonesia of Yogyakarta is classified as good by total result of average value of 3,01. Meanwhile the details of count average of 5 dimensions of service are following: tangible by count average value of 3,08; assurance, by count average value of 3,06; reliability by count average value of 2,98; responsiveness by count average value of 2,96; and empathy by count average value of 2,98. In this research the author gave suggestion to Library of Faculty of Economy in Islamic University of Indonesia in giving service on the necessity of library subscribers. It needs tidy display of books collection.

Keyword: service quality, reference.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7

2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pengertian Persepsi	10
2.2.2 Pengertian Pemustaka dan Pustakawan	11
2.2.3 Kualitas Pelayanan	13
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.2.5 Pelayanan Referensi	19
2.2.5.1 Pengertian Pelayanan Referensi.....	19
2.2.5.2 Tujuan, Fungsi dan Tugas Referensi.....	21
2.2.5.3 Jenis Koleksi Referensi	27
2.2.6 Kualitas Pelayanan Referensi.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	36
3.3 Jenis Penelitian.....	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.5 Metode Pengumpulan Data	40
3.6 Variabel Penelitian	42
3.7 Instrumen Penelitian.....	43
3.8 Metode Analisis Data.....	45
3.8.1 Uji Validitas	45
3.8.2 Uji Reliabilitas	48
3.8.3 Analisis Data	50

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Sejarah Perpustakaan	53
4.2 Tujuan dan Fungsi.....	60
4.3 Visi dan Misi	60
4.4 Kegiatan Pokok Perpustakaan.....	61
4.4.1Layanan Administrasi	61
4.4.2 Layanan Teknis	61
4.4.3 Layanan Ruang Sirkulasi	63
4.4.4 Layanan Ruang Referensi	63
4.5 Personalia	64
4.5.1 Struktur Organisasi	65
4.6 Koleksi	67
4.7 Sarana dan Prasarana.....	71
4.8 Pemustaka	71
4.9 Tata Tertib	71
4.10 Analisis Data	73
4.10.1 Analisis Data Kualitas Pelayanan Referensi	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Simpulan	100
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Dimensi kualitas pelayanan	18
Tabel 2 Indikator penelitian	43
Tabel 3 Instrumen penelitian	44
Tabel 4 Uji validitas variabel kualitas pelayanan referensi	47
Tabel 5 Hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan referensi	49
Tabel 6 Nama pegawai tetap perpustakaan FE UII	64
Tabel 7 Nama pegawai <i>part time</i> perpustakaan FE UII	65
Tabel 8 Jumlah koleksi buku baru di perpustakaan FE UII	67
Tabel 9 Koleksi terbitan berkala di perpustakaan FE UII	68
Table 10 Nama koleksi terbitan berkala	68
Tabel 11 Koleksi skripsi sampai dengan Januari 2012	70
Table 12 Koleksi referensi lainnya	70
Tabel 13 Keterjangkauan ruangan referensi	74
Tabel 14 Luas ruangan referensi	75
Tabel 15 Kelengkapan sarana pendukung	75
Tabel 16 Penataan koleksi di rak referensi	76
Tabel 17 Jumlah koleksi	77
Tabel 18 Kelayakan koleksi	77
Tabel 19 Kerapian petugas referensi	78
Tabel 20 Kesopanan petugas referensi	79
Tabel 21 Jawaban responden terhadap dimensi bukti fisik	80

Tabel 22 Keadilan petugas referensi	81
Tabel 23 keramahan petugas referensi	81
Tabel 24 Kenyamanan pemustaka	82
Tabel 25 Keamanan pemustaka	83
Tabel 26 Pengetahuan petugas referensi	84
Tabel 27 Jawaban responden terhadap dimensi jaminan	84
Tabel 28 Kecepatan petugas referensi dalam memberikan pelayanan	85
Tabel 29 Kesesuaian jam buka	86
Tabel 30 Ketelitian petugas referensi	87
Tabel 31 kesesuaian katalog dengan koleksi	88
Tabel 32 jawaban responden terhadap dimensi kehandalan	88
Tabel 33 Kepedulian petugas referensi	89
Tabel 34 repon terhadap keluhan	90
Tabel 35 Kesediaan petugas referensi	91
Tabel 36 Kepastian informasi jam buka pelayanan	91
Tabel 37 kesiapan petugas referensi	92
Tabel 38 jawaban responden terhadap dimensi daya tanggap	93
Tabel 39 Kesabaran petugas referensi	94
Tabel 40 Sikap bersahabat petugas referensi	94
Tabel 41 Perhatian petugas referensi	95
Tabel 42 petugas referensi mengutamakan kepentingan pemustaka	96
Tabel 43 Hasil jawaban responden terhadap dimensi empati	97
Tabel 44 Jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan referensi	98

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Struktur organisasi Perpustakaan FE UII 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket penelitian	106
Lampiran 2 Tabulasi hasil uji coba kuesioner penelitian.....	109
Lampiran 3 Tabulasi hasil kuesioner penelitian.....	110
Lampiran 4 Hasil uji coba validitas	113
Lampiran 5 Hasil uji coba reliabilitas	115
Lampiran 6 Nilai-Nilai r Product Moment	118
Lampiran 7 Statistik pengunjung ruang referensi	119
Lampiran 8 Surat penetapan pembimbing	121
Lampiran 9 Surat ijin survey	122
Lampiran 9 Surat balasan ijin penelitian skripsi	123
Lampiran 10 Surat ijin penelitian.....	124
Lampiran 11 Surat keterangan penelitian	127
Lampiran 12 Jumlah koleksi buku di Perpustakaan FE UII	128
Lampiran 13 Koleksi buku baru di Perpustakaan FE UII	130
Lampiran 14 Daftar riwayat hidup	131

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Martoatmojo (2009:4.3) menyatakan bahwa bagus tidaknya suatu perpustakaan dapat diukur dari koleksi dan pelayanan referensi pada perpustakaan tersebut dan pelayanan referensi merupakan bagian yang cukup penting dalam sistem perpustakaan. Pelayanan dalam perpustakaan terbagi menjadi dua yaitu layanan sirkulasi dan referensi.

Krisdianto (2006:2) menyatakan bahwa pelayanan referensi itu ada karena mempunyai tujuan untuk memudahkan pemustaka dalam melakukan temu kembali informasi dengan jalan menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka mengenai suatu hal dengan memberikan dan menunjukkan sumber-sumbernya yang mampu menjawab pertanyaan pemustaka perpustakaan akan informasi yang dibutuhkannya.

Dalam Lasas Hs (2009:187) dinyatakan bahwa pelayanan referensi adalah pemberian pelayanan informasi kepada pemustaka dalam bentuk pemberian pelayanan referensi yang cepat, bimbingan penggunaan koleksi referensi, maupun sumber pelayanan. Koleksi referensi yang ada di perpustakaan tidaklah untuk dibaca keseluruhan, namun dibaca pada bagian-bagian tertentu sesuai dengan apa yang dicari.

Pada bagian pelayanan inilah terjadi hubungan langsung antara pustakawan dengan pemustaka. Pelayanan yang baik akan selalu menjadi hal yang paling diinginkan oleh setiap pemustaka. Oleh sebab itu, pelayanan yang baik

akan mendorong setiap pengunjung perpustakaan untuk selalu memanfaatkan pelayanan perpustakaan. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanannya kurang baik, maka akan mendorong pemustaka untuk tidak memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Rahayuningsih (2007:93) menyebutkan bahwa sistem layanan di perpustakaan itu ada dua yaitu sistem layanan tertutup dan sistem layanan terbuka. Adapun sistem layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia ini menggunakan sistem layanan terbuka yaitu sistem layanan yang memungkinkan pengguna masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi. Jumlah koleksi buku-buku di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UII dari tahun 1993 sampai tanggal 31 Oktober 2011 berjumlah 26320 judul atau 75564 eksemplar (sumber: bagian pengolahan perpustakaan Fakultas Ekonomi UII) untuk melayani sebanyak 5469 pemustaka (sumber: bagian akademik FE UII). Pelayanan koleksi referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta ini berada di lantai 3 dengan jumlah petugas 2 pustakawan dan 1 orang pegawai paruh waktu (*part time*). Selain itu di ruangan referensi ini terdapat ruang khusus pandang dengar yaitu ruangan khusus koleksi audio visual.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti serta data statistik pengunjung ruang referensi, peneliti mendapatkan data bahwa jumlah pemustaka yang menggunakan pelayanan referensi pada Juli-Nopember 2011 berkisar antara 2 hingga 167 pemustaka per hari (lihat lampiran 7). Dari data tersebut terlihat bahwa pengunjung perpustakaan memiliki perbedaan yang sangat jauh setiap

harinya. Jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa aktif di Fakultas Ekonomi UII, maka jumlah pengunjung paling banyak di perpustakaan referensi adalah 3% dari jumlah mahasiswa aktif, namun lebih sering pengunjung perpustakaan referensi sekitar 1% dari mahasiswa aktif. Sehingga hal itu membuat peneliti perlu untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dengan adanya beberapa pokok permasalahan di atas peneliti tertarik untuk meneliti apakah kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UII itu dapat dikatakan baik atau tidak.

Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan ini berkualitas atau tidak, peneliti mengukur kualitas pelayanan tersebut dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Tjiptono (2007:133) yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”**. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti lebih memfokuskan pada pelayanan referensi yang dibalut dengan teori kualitas pelayanan. Sehingga didapatkan teori gabungan dari pelayanan referensi dan kualitas pelayanan menjadi teori kualitas pelayanan referensi.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian, peneliti telah menetapkan rumusan masalah yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan, yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta?.
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi *tangible*?.
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi *assurance*?.
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi *reliability*?.
5. Bagaimanakah kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi *responsiveness*?.
6. Bagaimanakah kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi *emphaty*?.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan:

1. kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta;
2. kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi *tangibles*;
3. kualitas pelayanan referensi di perpustakaan fakultas ekonomi universitas islam indonesia yogyakarta dilihat dari segi *assurance*;
4. kualitas pelayanan referensi di perpustakaan fakultas ekonomi universitas islam indonesia yogyakarta dilihat dari segi *reliability*;
5. kualitas pelayanan referensi di perpustakaan fakultas ekonomi universitas islam indonesia yogyakarta dilihat dari segi *responsiveness*;
6. kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi *emphaty*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut.

1. Mampu memperkaya khasanah kajian tentang ilmu perpustakaan dari berbagai disiplin ilmu, khususnya dalam bidang pelayanan referensi.
2. Mampu menambah pengetahuan serta wawasan dalam ilmu perpustakaan dan pengembangan perpustakaan, serta bagi profesi bidang perpustakaan.
3. Bagi Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, berharap dapat dijadikan sebagai masukan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan.

4. Bagi peneliti, berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan perpustakaan dan profesi bidang perpustakaan.

1.4 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam pembahasan penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

- Bab I. Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.
- Bab II. Tinjauan pustaka dan landasan teori. Menguraikan mengenai tinjauan pustaka yang relevan, hasil penelitian tentang pelayanan referensi, pengertian tentang pelayanan, kualitas pelayanan, dimensi pelayanan, dan kualitas pelayanan referensi.
- Bab III. Menjelaskan tentang metode penelitian yang terdiri atas jenis penelitian, variable penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek, instrumen, uji validitas dan reliabilitas, metode dan teknik pengumpulan data, serta analisis data yang digunakan.
- Bab IV. Pembahasan yang terdiri dari gambaran umum Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta baik dari letak geografis, sejarah singkat, tugas dan fungsi serta struktur organisasi dan hasil penelitian yang memberikan keterangan mengenai analisa data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian.
- Bab V. Penutup yang berisi tentang simpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan perolehan analisis data dan hasil penelitian dapat diambil simpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan dikategorikan **baik**. Hal itu dapat dibuktikan dengan nilai *grand mean* sebesar 3,01.
2. Kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi bukti fisik (*tangibles*) dikategorikan **baik**. Hal itu dapat dibuktikan dengan nilai *grand mean* 3,08.
3. Kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi jaminan (*assurance*) dikategorikan **baik**. Hal itu dapat dibuktikan dengan nilai *grand mean* 3,06.
4. Kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi keandalan (*reliability*) dikategorikan **baik**. Hal itu dapat dibuktikan dengan nilai *grand mean* 2,98.
5. Kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi daya tanggap (*responsiveness*) dikategorikan **baik**. Hal itu dapat dibuktikan dengan nilai *grand mean* 2,95.

6. Kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari segi empati (*emphaty*) dikategorikan **baik**. Hal itu dapat dibuktikan dengan nilai *grand mean* 2,98.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang ingin disampaikan penulis adalah sebagai berikut.

1. Dalam memberikan pelayanan, petugas referensi hendaknya lebih memberikan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka.
2. Diperlukan penaataan yang lebih rapi pada koleksi buku.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Chorim, M. Abdul. 2010. “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta” (skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Dahlan, Al Barry. 1994. *Kamus Lengkap Ilmiah*. Jakarta: [s.n].
- Depdikbud. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Bahasa.
- [s.a]. 2009. *Ensiklopedi Kebahasaan Indonesia*. Bandung: Angkasa.
- Harmoko, Sapto. 2010. “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta” (skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Irianto, Agus. 2009. *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Tahun 2003 Nomor 63 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. http://menpan.go.id/index.php?option=com_phocadownload&view=categorie&id=7%3Akepmenpan-a-rb&Itemid=87&limitstart=20. Diakses tanggal 13 Maret 2012, jam 12.20 wib.
- Krisdianto, Karim. 2006. “Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta” (skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Kurnia, Ivo. 2011. “Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan MAN 1 Yogyakarta (skripsi). Yogyakarta: Program Studi

- Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lasa HS. 1998. *Kamus Istilah Kepustakawan*. Yogyakarta: Gama Press.
- , 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- , 2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Buku Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nasution, S. 1996. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Muh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pemustaka Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Reitz, Joan M. 2002. ODLIS: Online Dictionary of Library and Information science.pdf diunduh pada 16 oktober 2008
- Setyawan, Ebta. 2010. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Didownload dalam <http://pusatbahasa.kemdiknas.go.id/kbbi>. Pada tanggal 13 Maret 2012, jam 12.40 wib.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.

- Sumanto. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Aplikasi Metode Kuantitatif dan Statistika dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sumardji. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Shadily, Hasan. 1991. *Ensiklopedi Indonesia*. Jakarta: Ichtiar Baru-Vanhoeve.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
----- dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*.
Yogyakarta: Andi
----- 2009. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Trimo, Soejono. 1997. *Reference Work & Bibliography dengan Sistem Modular*.
Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan
Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas
Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Walpole, Ronald E. 1992. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wasito, Hermawan. 1992. *Pengantar Metodologi Penelitian: Buku Panduan
Mahasiswa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yoety, Oka A. 2005. *Customer Service: Cara Efektif Memuaskan Pemustaka*.
Jakarta: Pradnya Paramita.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1**Angket penelitian**

Assalamualaikum wr, wb.

Perkenalkan nama saya Misbahul Munir, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Saya sekarang sedang melakukan penelitian yang berjudul **“Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”**. Oleh karena itu, saya memohon bantuan Saudara/Saudari untuk berkenan mengisi angket di bawah ini dengan sejurnya sebagai penunjang penulisan skripsi tersebut. Berkenaan hal tersebut identitas anda saya jamin kerahasiaannya. Atas partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Wassalmualaikum wr, wb.

Peneliti

Misbahul Munir

Identitas responden

Nama :
 NIM :
 Jurusan :

Petunjuk Pengisian angket

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang () pada kolom yang disediakan

Keterangan

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju(S)
4	Sangat Setuju (SS)

**Keuesioner Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di
Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta**

No	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	SS	S	TS	STS
1	Perpustakaan memiliki ruangan referensi mudah dijangkau				
2	perpustakaan memiliki ruangan referensi yang luas				
3	ruangan referensi memiliki kelengkapan sarana pendukung yang masih layak seperti meja, kursi, dan penerangan				
4	koleksi ditata dengan rapi di ruang referensi				
5	ruang referensi memiliki jumlah koleksi yang memadai.				
6	koleksi ruangan referensi masih layak pakai				
7	petugas referensi berpenampilan rapi				
8	petugas referensi berpenampilan sopan				
No	Jaminan (<i>assurance</i>)	SS	S	TS	STS
9	petugas referensi adil dalam melayani pemustaka				
10	petugas referensi ramah dalam melayani pemustaka				
11	petugas referensi memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam menggunakan pelayanan referensi				
12	petugas referensi memberikan keamanan bagi pemustaka dalam menggunakan pelayanan referensi				
13	petugas referensi memiliki pengetahuan di bidangnya				
No	Keandalan (<i>Reliability</i>)	SS	S	TS	STS
14	petugas referensi memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan				
15	jam buka pelayanan referensi sesuai dengan jadwal buka yang telah ditetapkan perpustakaan				
16	petugas referensi menjalankan tugasnya dengan teliti				
17	koleksi dengan katalog disediakan memiliki kesesuaian dalam membantu menemukan koleksi referensi				
No	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	SS	S	TS	STS
18	petugas referensi memiliki kedulian terhadap segala bentuk pertanyaan yang disampaikan pemustaka				

19	petugas referensi menindak lanjuti dengan cepat keluhan dari pemustaka				
20	petugas referensi bersedia membantu pemustaka dalam menelusur informasi				
21	petugas referensi telah menginformasikan dengan jelas jam buka pelayanan referensi				
22	petugas referensi memiliki kesiapan terhadap permintaan pemustaka				
No	Empati (<i>emphaty</i>)	SS	S	TS	STS
23	petugas referensi memiliki kesabaran dalam memberikan pelayanan				
24	petugas referensi menunjukkan sikap bersahabat kepada pemustaka				
25	petugas referensi memiliki perhatian individual kepada pemustaka				
26	petugas referensi telah mengutamakan kepentingan pemustaka dalam mendapatkan informasi yang diinginkan				