

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MAHASISWA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL (UPN) “VETERAN”
YOGYAKARTA**



Oleh:

**Sahidi, S.Pd.I.
NIM: 1420010010**

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister Ilmu Perpustakaan
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

**YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sahidi, S.Pd.I.
NIM : 1420010010
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebenarnya

Yogyakarta, 17 Maret 2016

Saya yang menyatakan,



Sahidi, S.Pd.I.
NIM: 1420010010

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sahidi, S.Pd.I.
NIM : 1420010010
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 17 Maret 2016

Saya yang menyatakan,



Sahidi, S.Pd.I.
NIM: 140010010



KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MAHASISWA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL (UPN) "VETERAN" YOGYAKARTA

Nama : Sahidi, S.Pd.I.

NIM : 1420010010

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : INTERDISCIPLINARY ISLAMIC STUDIES

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Tanggal Ujian : 29 Maret 2016

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan
(MIP.)

Yogyakarta, 12 April 2016

Direktur,



[Signature]
B.P. Rochaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa
di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional
(UPN) "Veteran" Yogyakarta

Nama : Sahidi, S.Pd.I.
NIM : 1420010010
Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosyah

Ketua : Ro'fah, BSW., M.A., Ph. D.

Pembimbing/ Penguji : Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.

Penguji : Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, M.Si.



Diuji di Yogyakarta pada tanggal 29 Maret 2016

Waktu : 14.30 s.d 15.30 WIB
Hasil/ Nilai : 87/ A-
IPK : 3,64
Predikat : Sangat Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Yogyakarta

Yang ditulis oleh :

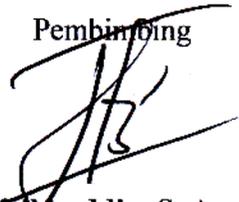
Nama : **Sahidi, S.Pd.I.**
NIM : 1420010010
Jenjang : Magister (S-2)
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies (IIS)
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan (M.IP).

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Maret 2016

Pembimbing


Dr. Tafrikhuddin, S. Ag., M.Pd.

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لنت لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا
مِنَ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu . Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (Q.S Ali Imran, ayat 159)

ABSTRAK

Sahidi, 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Yogyakarta*, Tesis. Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kualitas merupakan derajat, tingkatan baik buruknya suatu produk atau memiliki karakteristik yang dapat memuaskan pengguna sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaannya. Apabila penggunaannya tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Layanan yang berkualitas akan berdampak pada kepuasan, dengan kepuasan tersebut akan menimbulkan loyalitas dari penggunaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Yogyakarta, (2) Untuk mengetahui loyalitas mahasiswa terhadap UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Yogyakarta, dan (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan, observasi, dokumentasi, wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada 264 sampel dari 10.250 populasi. Hasil pengumpulan data kemudian dianalisis secara deskriptif dan uji hipotesis dengan analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS v. 16 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan mayoritas masuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata akhir 2,95 (2) Loyalitas mahasiswa secara keseluruhan menunjukkan dalam kategori baik dengan nilai rata-rata akhir 2,79. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi variabel kualitas layanan yaitu $0,000 <$ dari $0,05$. Nilai koefisiensi regresi kualitas layanan yaitu 0,928 yang dapat diartikan bahwa ada pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa, artinya semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan yang diberikan perpustakaan dan staf perpustakaan maka akan meningkatkan loyalitas mahasiswa sebagai pemustaka untuk menggunakan UPT perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta. Rekomendasi dari penelitian ini yaitu agar staf UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan (UPN) "Veteran" Yogyakarta lebih memberikan perhatian kepada mahasiswa sebagai pemustaka, pihak perpustakaan agar menyediakan koleksi yang memadai sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, memberikan layanan yang cepat dan tepat dan agar perpustakaan sering mengadakan program-program seperti bedah buku sebagai upaya meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan, Mahasiswa, dan Loyalitas

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Žāl	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es dan ye

ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ذ	ḏād	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	ء	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fā'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	el
م	mīm	m	em
ن	nūn	n	en
و	wāw	w	w
هـ	hā'	h	ha
ء	hamzah	ء	apostrof
ي	yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūtah*

Semua *tā' marbūtah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh

kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
عَلَّة	ditulis	<i>‘illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya’</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----◌-----	Fathah	ditulis	<i>A</i>
-----◌-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----◌-----	Ḍammah	ditulis	<i>u</i>

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa‘ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>ḏukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + ya’ mati	ditulis	<i>ā</i>
تَنَسَّى	ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + ya’ mati	ditulis	<i>ī</i>
كريم	ditulis	<i>karīm</i>

4. Dammah + wawu mati	ditulis	<i>ū</i>
فروض	ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	ditulis	<i>ai</i>
بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
قول	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>U'iddat</i>
لنشكرتم	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>As-Samā'</i>
الشَّمْسُ	ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذُو الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Žawi al-furūd</i>
أَهْلُ السَّنَةِ	ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَنْعَمَنَا بِبِنِعْمَةِ الْإِيمَانِ وَالْإِسْلَامِ . أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا
رَسُولُ اللَّهِ . وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ
أَجْمَعِينَ . أَمَّا بَعْدُ .

Alhamdulillah, segala puji hanyalah milik Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta. Teriring sholawat beserta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad saw, keluarga, para shabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Perjuangan dalam penyusunan tesis ini sangat memberikan pengalaman baru dan dengan penuh perjuangan yang tidak ternilai harganya bagi penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tidak akan ternah terwujud dan berhasil dengan maksimal tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Arahan, bantuan, bimbingan, dan saran yang telah diberikan merupakan sebuah hadiah yang sangat penting dan berharga bagi penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan rasa terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Machasin, M.A selaku Pgs. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A.,M.Phil.,Ph.D., selaku direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ro'fah, M.A.,Ph.D., selaku ketua Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies beserta stafnya dan khususnya Bapak Sujatno yang telah bersedia untuk memudahkan segala urusan administrasi penulis sampai selesai.
4. Bapak Dr. Tafrihuddin, S.A.g., M.Pd., selaku dosen pembimbing tesis yang telah memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP., M.Si., selaku penguji yang telah memberikan arahan demi kesempurnaan tesis ini.
6. Segenap dosen Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, khususnya kepada dosen-dosen yang telah mengampu matakuliah pada konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Terimakasih banyak atas segala curahan ilmu pengetahuan, motivasi, inspirasi sehingga penulis memiliki pandangan berpikir yang baru yang belum pernah diperoleh oleh penulis sebelumnya.
7. Bapak Suninto Prabowo, S.H., M.Si., selaku kepala UPT Perpustakaan Universitas Pembanguna Nasional (UPN) "Veteran" Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Yogyakarta.
8. Ayah dan Bundaku tercinta yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil dengan penuh kesabaran, penuh cinta, dan kasinhya kepada penulis, adik-adikku (Sahidah dan Suami, Asweji dan Istri, Mudzakkir, dan

Mukarromatul Ula) tersayang yang selalu mendoakanku sehingga penulis dapat menyelesaikan studi jenjang Magister (S2).

9. Teman-teman kelas IPI Reguler angkatan 2014 yang telah banyak memberikan pengalaman baru dan motivasi selama mengenyam pendidikan dan khususnya buat calon istriku Musrifah, S.Pd.I., M.IP. yang telah banyak memotivasi penulis, sehingga tesis ini terselesaikan.
10. Teman-teman kos Wisma Fajar (Kos Ibu Ifah) Dian Permana Jambi, Ade Sabda, Lukman Farizi, Zulkarnain Ibrahim Babel, Ahmad Sauqi Hidayatullah Lamongan, Ade Kurniawan Lubis Medan, Ari Palembang, Iflih Lombok, Rudini Babel, Wahyudi Babel, dan Mahin Ainun Naim Pamekasan yang telah menjadi teman curhat dan mengukir kebahagiaan bersama di Istana Rantau ini.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa tesis ini masih membutuhkan perbaikan untuk kedepannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif menjadi hal yang sangat penulis butuhkan. Akhirnya peneliti berharap agar tesis ini bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan dan bagi perkembangan keilmuan selanjutnya.

Yogyakarta, 17 Maret 2016

Penulis,

Sahidi, S.Pd.I.
NIM. 1420010010

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN DIREKTUR	iv
PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Hipotesis	14
F. Tinjauan Pustaka	15
G. Sistematika Pembahasan	23

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi	25
B. Perpustakaan Sebagai Penyedia Layanan Informasi	27
C. Jenis – Jenis Layanan Perpustakaan	28
1. Layanan Sirkulasi	28
2. Layanan Referensi	29
3. Layanan Baca	32
D. Kualitas Layanan	33
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	33
2. Pengukuran Kualitas Layanan.....	38

E. Loyalitas Pelanggan	41
1. Pengertian Loyalitas	41
2. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	44
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	45
4. Indikator Pengukuran Loyalitas Pelanggan	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode dan Pendekatan Penelitian	51
B. Tempat dan Waktu Penelitian	52
C. Subjek dan Objek Penelitian	53
D. Populasi dan Sampel	54
E. Variabel Penelitian	57
F. Teknik Pengumpulan Data	63
G. Teknik Pengujian Instrumen	67
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	73

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	84
1. Sejarah UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta.....	84
2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan UPN “Veteran”	85
3. Struktur Organisasi	86
4. Fasilitas Perpustakaan	87
5. Data Statistik Koleksi UPT Perpustakaan UPN “Veteran”	
6. Yogyakarta	88
7. Jenis Layanan Perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta ..	89
8. Keanggotaan Perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta ...	93
9. Tata Tertib Perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta	94
10. Jam Layanan Perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta ...	95
B. Analisis Data Penelitian	96
1. Analisis Deskriptif	96
a. Analisis Deskriptif Variabel X	96
b. Analisis Deskriptif Variabel Y	120

2. Uji Prasyarat	133
a. Uji Normalitas	133
b. Uji Linieritas	135
c. Uji Heteroskedastisitas	136
3. Uji Hipotesis	137
a. Uji Korelasi Sederhana	137
b. Uji Regresi Linier Sederhana.....	138
c. Uji Diterminasi	139
C. Pembahasan	140
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	153
B. Saran	154
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN-LAMPIRAN	161

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 : Statistik Kunjungan Mahasiswa di UPT UPN “Veteran”
Yogyakarta tahun 2015, 9
- Tabel 2 : Data Peminjaman Koleksi Mahasiswa Mahasiswa di UPT
Perpustakaan UPN “Veteran Yogyakarta tahun 2015, 10
- Tabel 3 : Tinjauan Pustaka, 21
- Tabel 4 : Jadwal Penelitian, 52
- Tabel 5 : Kisi kisi Instrumen Kualitas Layanan, 59
- Tabel 6 : Kisi kisi Instrumen Loyalitas Mahasiswa, 62
- Tabel 7 : Alternatif Jawaban Instrumen, 66
- Tabel 8 : Hasil Uji Validitas Variabel (X) Kualitas Layanan, 70
- Tabel 9 : Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Loyalitas Mahasiswa, 71
- Tabel 10 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen, 73
- Tabel 11 : Interpretasi Koefisiensi Korelasi, 79
- Tabel 12 : Periode Kepemimpinan Perpustakaan UPN “Veteran” , 84
- Tabel 13 : Fasilitas Perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta, 87
- Tabel 14 : Data Statistik Koleksi Perpustakaan UPN “Veteran”, 89
- Tabel 15: Indikator Penggunaan Peralatan Modern , 96
- Tabel 16: Indikator Kondisi Fasilitas Secara Visual , 97
- Tabel 17: Indikator Fasilitas Secara Visual Terta Rapi, 98
- Tabel 18: Indikator Staf Perpustakaan Berpenampilan Rapi, 98
- Tabel 19: Indikator Staf Perpustakaan Profesional, 99
- Tabel 20: Indikator Komunikasi Berkaitan Layanan, 100

- Tabel 21: Analisis Sub Variabel *Tengible*, 100
- Tabel 22: Indikator memberikan Layanan Sesuai Janji, 102
- Tabel 23: Indikator ketergantungan Menangani Masalah, 102
- Tabel 24: Indikator melakukan Layanan Pada Saat Pertama, 103
- Tabel 25: Indikator Pemberian Layanan Sesuai Waktu Perjanjian, 104
- Tabel 26: Indikator Mengupayakan Layanan Bebas cacat/kesalahan, 105
- Tabel 27: Analisis sub Variabel *reliability*, 105
- Tabel 28: Indikator pemberian Informasi terkait layanan, 107
- Tabel 29: Indikator layanan yang Tepat Pada Mahasiswa, 107
- Tabel 30: Indikator keinginan Membantu Mahasiswa, 108
- Tabel 31: Indikator kesiapan menanggapi permintaan bantuan, 109
- Tabel 32: Analisis Sub Variabel *responsiveness*, 109
- Tabel 33: Indikator kemampuan membangkitkan kepercayaan, 111
- Tabel 34: Indikator membuat mahasiswa merasa aman, 112
- Tabel 35: Indikator staf perpustakaan yang santun, 112
- Tabel 36: Indikator staf perpustakaan memiliki pengetahuan, 113
- Tabel 37: Analisis sub variabel *assurance*, 114
- Tabel 38: Indikator pemberian perhatian secara individu, 115
- Tabel 39: Indikator memperhatikan kepentingan mahasiswa, 116
- Tabel 40: Indikator memahami kebutuhan mahasiswa, 117
- Tabel 41: Analisis sub variabel *emphaty*, 117
- Tabel 42: Analisis Variabel Kualitas Layanan, 118
- Tabel 43: Indikator mengatakan hal-hal positif terhadap koleksi , 120
- Tabel 44: Indikator mengatakan hal-hal positif terhadap layanan, 121

- Tabel 45: Indikator mengatakan hal-hal positif terhadap program, 122
- Tabel 46: Analisis indikator *say positive things*, 122
- Tabel 47: Indikator merekomendasikan koleksi perpustakaan, 124
- Tabel 48: Indikator merekomendasikan layanan perpustakaan, 124
- Tabel 49: Indikator merekomendasikan program perpustakaan, 125
- Tabel 50: Analisis indikator *recomend friends*, 126
- Tabel 51: Indikator menggunakan terus menerus terhadap koleksi, 128
- Tabel 52: Indikator menggunakan terus menerus terhadap layanan, 129
- Tabel 53: Indikator selalu memanfaatkan program perpustakaan, 129
- Tabel 54: Analisis Indikator *Continue purchasing* , 130
- Tabel 55: Analisis variabel loyalitas mahasiswa, 131
- Tabel 56: Uji Normalitas, 134
- Tabel 57: Uji Linearitas, 135
- Tabel 58: Uji Heteroskedastisitas, 136
- Tabel 59: Uji Korelasi Sederhana, 137
- Tabel 60: Uji Regresi Linear Sederhana, 138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Struktur organisasi Perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta, 87

Gambar 2 : Grafik histogram Indikator kualitas layanan, 120

Gambar 3 : Grafik histogram Indikator Loyalitas mahasiswa, 133

Gambar 4 : Grafik histogram residual, 134

Gambar 5 : Normalitas PP-Plot, 135

Gambar 6 : *Scatter plot* Uji Heteroskedastisitas, 136



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil tabulasi Data Uji Validitas variable X
- Lampiran 3 : Hasil tabulasi Data Uji Validitas variable Y
- Lampiran 4 : Hasil uji validitas variable X
- Lampiran 5 : Hasil uji validitas variable Y
- Lampiran 6 : Hasil uji reliabilitas variable X
- Lampiran 7 : Hasil uji reliabilitas variabel Y
- Lampiran 8 : Tabulasi data variable X dan Y
- Lampiran 9 : Frekuensi jawaban responden
- Lampiran 10: Grafik Histogram variabel X dan Y
- Lampiran 11: Hasil uji normalitas
- Lampiran 12: Hasil uji linieritas
- Lampiran 13: Hasil uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 14: Hasil uji Korelasi *Product Moment*
- Lampiran 15: Hasil uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 16: Hasil uji Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 17: SK permintaan menjadi Pembimbing
- Lampiran 18: Kesediaan menjadi Pembimbing
- Lampiran 19: Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 20 : Surat keterangan telah melakukan penelitian
- Lampiran 21 : Catatan Pembimbing
- Lampiran 22 : Riwayat hidup penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagai sumber informasi merupakan pintu gerbang pengetahuan yang menyediakan kebutuhan dasar bagi pembelajaran sepanjang hayat. Peran perpustakaan bagi pengguna atau pemustaka juga berubah seiring dengan kebutuhan penggunanya.¹ Seperti yang disebutkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, yang dimaksud perpustakaan adalah “Institusi pengelola karya tulis, karya cetak dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”. Dengan demikian perpustakaan dapat dikatakan sebagai lembaga pemberi layanan jasa penyedia informasi (*information provider*) bagi masyarakat.²

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, tentunya informasi mudah kita akses dari manapun dan kapanpun sehingga hal ini secara tidak langsung akan berimplikasi terhadap informasi yang tersedia di Perpustakaan. Untuk itu, salah satu upaya perpustakaan sebagai penyedia informasi dituntut untuk melakukan pembenahan diri terhadap citra yang melekat pada dirinya dengan

¹ Endang Fatmawati, *The Art Of Library Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*, (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2010), hlm. 15

² Undang-undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 3.

meningkatkan kualitas layanan yang ada. Hal tersebut merupakan sebuah upaya untuk mengimbangi perubahan kondisi yang ada.

Perpustakaan sebagai penyedia informasi dengan kinerja pustakawan yang ada harus sanggup memberikan sesuatu yang “lebih” baik dari lembaga-lembaga informasi komersil lain yang ada. Pelayanan perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik yang dikehendaki oleh pemakainya. Untuk itu, perpustakaan harus memperhatikan dan merespon keluhan-keluhan dan saran-saran yang dikemukakan pemakai jasa informasi perpustakaan.³ Dari penjelasan ini jelas bahwa orientasi utama dari sebuah layanan perpustakaan adalah pengguna perpustakaan itu sendiri.

Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, Menurut Kasmir, pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi (kumpulan orang) untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, tindakan tersebut dapat diketahui melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan dan melayani mereka berupa tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan akan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.⁴

Pelayanan terhadap pelanggan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang kepada pelanggannya, dengan pelayanan ini diharapkan dapat memenuhi keinginan setiap pelanggan. Perusahaan atau organisasi penyedia jasa dituntut untuk dapat semaksimal mungkin

³ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm.244.

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Press, 2005), hlm. 15.

memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Pemberian pelayanan oleh penyedia jasa tentunya selalu dinilai oleh pelanggannya secara subyektif terhadap suatu yang disediakan oleh badan atau organisasi tersebut. Penilaian ini merupakan sebuah respon terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh badan atau organisasi penyedia jasa karena mereka telah merasakan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan atau tidak layanan tersebut.

Pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan dan loyalitas penggunaannya. Menurut Haryono, perpustakaan yang baik dapat dikukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada pemustakanya, karena semakin baik pelayanannya maka semakin tinggi penghargaan yang diterima oleh perpustakaan.⁵ Sebuah perpustakaan dikatakan baik dan berkualitas apabila memiliki kriteria antara lain: (1) koleksi yang relevan, actual dan akurat, (2) tenaga yang berkualitas dan professional, (3) sistem pelayanan yang cepat, (4) didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Serta perpustakaan dapat dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustakanya dan keberhasilan menunjukkan bahwa perpustakaan tersebut dikelola oleh orang yang memiliki kemampuan manajemen yang baik serta pemustaka merasa puas terhadap layanannya.⁶

Sedangkan Lancaster mengemukakan kepuasan pemakai terhadap suatu layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh: (1) kinerja

⁵ T. Haryono, *Kriteria Pelayanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: BPFE,1998),hlm.24

⁶ Agus Riyanto dkk. "Analisis Kaulitas Jasa Layanan Pascasarjana Universitas Gajahmada Yogyakarta".*Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Volum II Nomor I.2004,hlm.16.

pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna; (2) responsif terhadap setiap keinginan pemakai; (3) kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik; (4) akses terhadap informasi yang dicari relatif mudah, cepat dan akurat; dan (5) ruang dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.⁷

Berdasarkan penjelasan pada teori di atas dapat dijabarkan bahwa pada hakikatnya perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi diharapkan berkualitas dengan tersedianya koleksi yang relevan dan aktual bagi penggunaannya, tenaga pustakawan yang profesional dalam menjalankan tugasnya dengan mengeluarkan kompetensi yang dimiliki sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan memperkecil kemungkinan kesalahan dan perpustakaan juga harus didukung oleh fasilitas atau peralatan yang menunjang dalam memberikan pelayanan seperti penggunaan peralatan modern dan canggih sehingga akan mempercepat pelayanan yang diberikan.

Kriteria sebagaimana yang telah diulas di atas merupakan sebuah upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dalam memberikan kepuasan dan loyalitas penggunaannya. Kualitas layanan merupakan ujung tombak yang sangat mempengaruhi penentuan kepuasan dari pengguna. Kotler dan Keller mengungkapkan bahwa pelanggan yang puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi

⁷ Nurlela. "Akses Informasi dan Persepsi Peserta Diklat Terhadap Jasa Perpustakaan" Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 13 (2) 2004, ,hlm. 33.

ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelayanannya lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin.⁸

Dalam konteks dunia perpustakaan sebagai organisasi *non profit oriented*, teori di atas dapat menjadi sebuah tolak ukur terhadap kualitas layanan jasa yang disediakan. Pengguna yang merasakan sesuatu yang lebih baik terhadap kualitas layanan tentunya dapat dikatakan merasa puas terhadap layanan-layanan yang disajikan sehingga diharapkan akan berimplikasi terhadap pendayagunaan layanan perpustakaan yang ada secara terus menerus, menilai layanan perpustakaan yang ada dengan stigma-stigma yang positif dan merekomendasikan kepada pihak lain untuk memanfaatkan produk yang disediakan oleh perpustakaan.

Perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dalam hal ini adalah pemustaka, kepuasan yang diperoleh oleh pemustaka tentunya akan berimplikasi terhadap loyalitas pemustaka itu sendiri. Upaya perpustakaan untuk dapat memberikan kepuasan sehingga akan berefek pada loyalitas pemustakanya, maka satu-satunya jalan atau tindakan yang dapat ditempuh adalah meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan

⁸Philip Kotler dan K.L. Keller, *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. (Jakarta: PT Indeks,2007)., hlm.140.

perpustakaan yang baik merupakan ujung tombak dari keberhasilan sebuah perpustakaan dalam menyediakan sumber daya informasi, dimana dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pemustakanya dengan kepuasan ini diharapkan akan berdampak pada tingkat loyalitas pengguna perpustakaan itu sendiri.

Untuk mengukur kualitas layanan pada sebuah organisasi atau badan jasa termasuklah penyedia jasa informasi seperti perpustakaan dapat dilakukan dengan teori *ServQual* yang telah dihasilkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Parasuraman dkk. (1988) mengidentifikasi lima dimensi dari *ServQual*, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kelima aspek kualitas jasa apabila diterapkan secara bersama akan dapat membangun layanan yang berkualitas prima dan memuaskan pada sebuah organisasi termasuklah organisasi penyedia jasa informasi seperti perpustakaan.⁹

UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta merupakan sebuah institusi penyedia jasa informasi bagi civitas akademiknya. Untuk itu, pihak perpustakaan sendiri juga berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan menyediakan layanan yang berorientasi kepada penggunanya. Upaya peningkatan kualitas layanan ini harus dibangun dari kelima aspek berdasarkan teori *ServQual* yang telah dikemukakan oleh Parasuraman dan kawan-kawan.

⁹ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. SERQUAL: Multiple-item scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, pp. 12-40.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti berasumsi bahwa terdapat aspek *tangibles* berupa fasilitas yang ada di perpustakaan belum dapat dikatakan berkualitas, hal tersebut karena terdapat fasilitas perpustakaan yang tersedia seperti loker penyimpanan barang-barang pengunjung UPT perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta yang telah mengalami kerusakan. Masalah tersebut harus dapat diatasi oleh staff UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta agar mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan merasa aman dalam memanfaatkan layanan dan informasi yang telah disediakan. Kemudian juga peneliti melihat aspek lain yang dapat dilihat bahan-bahan komunikasi seperti pengumuman yang tidak sesuai penempatannya, lembar-lembar pengumuman tersebut ditempel dipintu-pintu masuk dan didinding sehingga tidak indah bila dilihat.

Observasi berikutnya, peneliti melihat ruang di layanan referensi yang mengalami kerusakan pada bagian lantai, dimana keramik-keramik pada lantai ini sudah banyak yang pecah, sehingga membuat ruangan ini terlihat berantakan dan peneliti berasumsi bahwa ruangan ini kurang memberikan nuansa yang indah bagi pemustaka.

Menurut Kumar dkk, kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi yang dapat meningkatkan

loyalitas pelanggan.¹⁰ Sedangkan menurut Bewen dan Chen, bahwa kepuasan pelanggan yang kecil menyebabkan perubahan loyalitas pelanggan secara dramatis. Hubungan kepuasan pelanggan dan loyalitas akan menimbulkan keinginan pelanggan untuk merekomendasikan kepada pihak lain.¹¹

Selanjutnya, untuk memperoleh data sementara mengenai loyalitas mahasiswa terhadap UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta, peneliti melakukan wawancara terhadap salah satu pengguna perpustakaan yaitu mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta, ia mengeluhkan dengan ketersediaan koleksi perpustakaan, terkadang koleksi yang ia butuhkan tidak tersedia sehingga hal ini menurutnya kurang berminat untuk melakukan kunjungan dan peminjaman koleksi secara rutin karena koleksi yang tersedia kurang memadai dan belum mampu memberikan kepuasan.¹²

Berdasarkan data statistik kunjungan mahasiswa di UPT perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran”

¹⁰ F.T.M.Kee. Kumar dan A.T.Manshor, Determining The Relative Importance of Critical Factors in Delivering Service Quality of Bank: an Application of Dominance Analysis in SERVEQUAL Model, *Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 2, 2009, pp.211-228.

¹¹ John T Bowen & Shiang-Lih Chen, The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13, No. 5, 2001, pp. 213-217.

¹² Hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta, pada tanggal 11 Januari 2016, pukul 09:00 WIB.

Yogyakarta pada periode Januari s/d Oktober 2015 diperoleh data sebagai berikut:¹³

Tabel 1
Statistik Kunjungan Mahasiswa di UPT Perpustakaan
UPN Veteran Yogyakarta tahun 2015

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	867
2	Februari	1.274
3	Maret	1.145
4	April	1.067
5	Mei	1.192
6	Juni	967
7	Juli	563
8	Agustus	1.756
9	Sepetember	1.324
10	Oktober	1.562
	Jumlah	11.717

Berdasarkan data statistik kunjungan mahasiswa di Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta terdapat ketidak stabilan kunjungan mahasiswa, hal ini dapat dilihat pada bulan Januari sebanyak 867, Februari 1.274 dan Maret 1.145. Kemudian pada bulan April mengalami penurunan. Pada bulan Juni-Oktober tingkat kunjungan mahasiswa mengalami fluktuatif. Sedangkan data statistik peminjaman koleksi pada priode Januari s/d Oktober tahun 2015 adalah sebagai berikut:¹⁴

¹³ Sumber Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta 2015.

¹⁴ Sumber Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta 2015.

Tabel 2
Data Peminjaman Koleksi Mahasiswa di UPT Perpustakaan
UPN “Veteran” Yogyakarta 2015

No	Bulan	Jumlah (Eks.)
1	Januari	1.032
2	Februari	830
3	Maret	783
4	April	932
5	Mei	1.092
6	Juni	743
7	Juli	721
8	Agustus	854
9	September	956
10	Oktober	934
	Jumlah	8.877

Berdasarkan data-data tersebut dapat kita lihat bahwa peminjaman pada bulan Januari sebanyak 1.032 eksemplar, Februari 830 eksemplar, Maret 783 eksemplar. Jadi dapat dikatakan bahwa pada bulan Januari – Maret peminjaman koleksi mengalami penurunan peminjaman. Sedangkan untuk bulan April – Mei mengalami kenaikan. Sedangkan pada bulan Agustus – Oktober mengalami fluktuatif.

Berdasarkan paparan data tentang statistik kunjungan mahasiswa dan peminjaman koleksi perpustakaan dari awal bulan Januari-Oktober 2015 tentunya menimbulkan pertanyaan mengapa hal tersebut terjadi demikian. Apakah ketidak stabilan dan penurunan tingkat kunjungan dan peminjaman koleksi perpustakaan dipengaruhi oleh faktor-faktor kualitas layanan dan ketersediaan koleksi perpustakaan sehingga berimplikasi terhadap loyalitas mahasiswa untuk berkunjung dan melakukan

peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta.

Berkaitan juga dengan layanan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta peneliti juga melakukan wawancara terhadap salah satu mahasiswa berkaitan dengan layanan yang pernah dimanfaatkan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan penelusuran informasi, peneliti memperoleh hasil wawancara dari mahasiswa tersebut, bahwa layanan-layanan yang telah disediakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta tidak semuanya dimanfaatkan oleh mahasiswa. Layanan yang kurang senantiasa dimanfaatkan adalah layanan penelusuran informasi seperti jurnal yang belum maksimal pemanfaatannya.¹⁵

Dari hasil wawancara berkaitan dengan koleksi dan layanan perpustakaan, peneliti berasumsi bahwa memang masih terdapat mahasiswa yang memberikan stigma-stigma yang negatif terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan dan layanan-layanan yang disediakan pun belum sepenuhnya dimanfaatkan secara terus menerus oleh mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang telah peneliti lakukan, maka asumsi sementara bahwa mahasiswa sebagai pemustaka belum dikatakan baik tingkat loyalitasnya terhadap UPT

¹⁵ Hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta, pada tanggal 11 Januari 2016, pukul 09:00 WIB.

Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta.

Berangkat dari latar belakang permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap fenomena yang ada. Maka dari itu penelitian ini akan memfokuskan pada kualitas layanan UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta dan pengaruhnya terhadap loyalitas mahasiswa dalam memanfaatkan sumber daya informasi yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta. Untuk itu, dalam penelitian ini peneliti mengangkat sebuah judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta”.

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *ServQual* untuk mengukur kualitas layanan jasa informasi di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta. Alasan pemilihan lokasi di Perpustakaan ini merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang sudah beralih status dari swasta ke negeri pada tanggal 22 Oktober 2014 lalu dan menurut peneliti sedikit banyak peralihan status tersebut akan berimplikasi terhadap peningkatan kualitas layanan UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta dalam memberikan layanan informasi kepada mahasiswa sebagai pengguna informasi yang intensitas pemanfaatan perpustakaan diasumsikan paling tinggi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diulas di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta ?
2. Bagaimana loyalitas mahasiswa terhadap UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui loyalitas mahasiswa terhadap UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Secara teoritis tulisan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan teori keilmuan tentang kualitas layanan perpustakaan. Secara praktis tulisan ini bermanfaat sebagai berikut:

1. Sebagai teori keilmuan yang dapat diaktualisasikan bagi pustakawan di bagian layanan perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka.
2. Bagi UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta, penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam memberikan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan seiring dengan peralihan status dari Universitas swasta ke Universitas berstatus Negeri.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Menurut Suryabrata hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.¹⁶ Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.¹⁷

¹⁶Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Press, 1997), hlm.69.

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.96.

1. Hipotesis Alternatif (Ha)

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta.

2. Hipotesis Nol (Ho)

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta.

F. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil dari penelusuran yang penulis lakukan, terdapat beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan tentang kualitas layanan baik itu dari jasa perpustakaan maupun jasa keuangan dengan metode analisis *ServQual* dan *LibQual*^{+TM} melalui beberapa pendekatan.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Erland Cahyo Saputro dengan judul “Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta tahun 2009”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan STAI Surakarta berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *LibQual*^{+TM}. Dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran, yaitu: *Affect of service* (sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka), *Information Control* (Ketersediaan koleksi dan kemudahan akses

informasi), dan *Library as Place* (Perpustakaan sebagai tempat). Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan perpustakaan STAIN Surakarta telah memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka puas terhadap layanan perpustakaan yang diberikan. Tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan responden menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan STAIN Surakarta dinilai baik, berada pada “*zona of tolerance*”, dimana kualitas layanan berada pada tingkat harapan minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*).¹⁸

Kedua, Penelitian yang dilakukan Endang Fatmawati dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip dengan metode *LibQual*^{+TM}. Tujuan dari penelitian untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka, dan untuk mengetahui dimensi layanan perpustakaan apa saja yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka di Perpustakaan FEB UNDIP dengan menggunakan metode *LibQual*^{+TM}. Penilaian ini didasarkan pada persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal dari pemustakanya terhadap layanan perpustakaan. Dimensi yang diukur dalam *LibQual*^{+TM} meliputi: Kemampuan & Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*), Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*),

¹⁸Erland Cahyo Saputro, “*Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta*”. Tesis. (Jakarta: Program Studi Ilmu Peprustakaan dan Informasi FIB UI, 2009).

Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control*), dan Akses Informasi (*Information Access*). Metode penelitian yang digunakan adalah *survey* sedangkan pendekatan penelitiannya adalah kuantitatif dengan jumlah sampel 81 orang, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proporsional stratified random sampling*. Teknik analisis data menggunakan *SPSS for windows* versi 13 dengan teknik *mean difference T-test* yang dilihat dari rerata persepsinya, rata-rata minimum dan rerata harapan ideal. Selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum (P-M) menciptakan *Adequacy Gap*, dan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal (P-I) menciptakan *Superiority Gap*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan FEB UNDIP telah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka atau pemustaka sudah merasa cukup puas terhadap layanan yang ada. Berdasarkan analisis *Adequacy Gap* (AG), maka dimensi dari layanan yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka adalah dimensi *Information Access* (IA) sebesar 5,160. Sedangkan *Superiority Gap* (SAG), maka dimensi *Personal Control* (PC) adalah dimensi yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka sebesar -15,889.¹⁹

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Nushrotul Hasanah Rahmawati dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di perpustakaan IAIN Surakarta”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*,

¹⁹ Endang Fatmawati. *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip dengan Metode LibQualTM*. Tesis. (Yogyakarta: Manajemen Informasi dan Perpustakaan Univeristas Gajahmada, 2012).

reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Surakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan datanya menggunakan pengamatan, kuesioner yang disebarakan kepada 98 responden, wawancara, dan studi pustaka. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan melakukan uji t dan Uji f. Hasil Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara simultan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Surakarta dengan R² (nilai koefisiensi determinasi) sebesar 0,425 yang berarti variabel kepuasan pemustaka (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* sebesar 42,5% selebihnya 57,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dirumuskan dalam model kajian ini. Sedangkan secara parsial hanya *empathy* yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan *tangible, reliability, responsiveness, dan assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Surakarta.²⁰

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Edi Rusandi dengan judul, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi

²⁰ Nushrotul Hasanah Rahmawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di perpustakaan IAIN Surakarta*, Tesis. (Yogyakarta: Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi, UIN Sunan Kalijaga, 2013).

Karyawan Omedata (K2O) di PT Omedata Elektronik Bandung. Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui bagaimana penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan K2O, (2) Untuk mengetahui harapan anggota terhadap kualitas layanan K2O, (3) Untuk mengetahui loyalitas anggota K2O, dan (4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota K2O. Adapun pembahasan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif dan verifikatif, dengan metode penelitian survei menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.²¹

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Edi Rusandi menunjukkan bahwa penilaian terhadap kualitas layanan K2O untuk dimensi *tangible* dengan kategori cukup, dimensi *reliability* kategorinya baik sekali, dimensi *responsiveness* kategorinya baik, dimensi *assurance* kategorinya baik sekali, dimensi *emphaty* kategorinya baik. Secara umum masing-masing dimensi kualitas pelayanan sangat diharapkan anggota masuk dalam ketegori baik sekali. Loyalitas anggota koperasi masuk ke dalam kategori cukup. Secara simultan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Secara parsial hanya dimensi kualitas layanan *Tangible*, *Reliability*, dan *Emphaty* yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota.²²

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan dari topik yang peneliti angkat. Persamaan penelitian ini sama-sama mengangkat masalah kualitas pada

²¹Edi Rusandi, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di PT Omedata Elektronik Bandung*, (Bandung: Tesis Magister Manajemen, Universitas Widyatama) 2004.

²²*Ibid*

layanan perpustakaan. Perbedaannya, penelitian *pertama* yang dilakukan oleh Erland Cahyo Saputro dengan judul “Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta tahun 2009 dengan metode *LibQual*^{+TM} dengan teknik analisis deskriptif antara persepsi dan harapan responden. *Kedua* Endang Fatmawati dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip dengan Metode *LibQual*^{+TM} dengan teknik analisis deskriptif yang didasarkan pada persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal dari pemustakanya terhadap layanan perpustakaan.

Kemudian persamaan dan perbedaan dengan penelitian ketiga, oleh Nushrotul Hasanah Rahmawati dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di perpustakaan IAIN Surakarta” persamaannya pada penelitian sama-sama mengangkat permasalahan kualitas layanan perpustakaan dengan metode *ServQual*. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah terletak pada rumusan masalah, variabel Dependen (Y) yang akan menjadi objek, pada penelitian sebelumnya adalah menguji ada tidaknya pengaruh kualitas layanan sebagai variabel Independen (X) terhadap variabel Dependen (Y) kepuasan pemustaka. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan, loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan dan menguji apakah kualitas layanan sebagai variabel (X) berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa variabel (Y) dalam memanfaatkan Perpustakaan Universitas Pembangunan

Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta. Jelasnya perbedaan secara signifikan terletak pada variabel (Y) loyalitas mahasiswa.

Untuk lebih jelasnya persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti angkat dengan penelitian yang pernah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Tinjauan Pustaka

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Erland Cahyo Saputro, “Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta”. Tesis. (Jakarta: Program Studi Ilmu Peprustakaan dan Informasi FIB UI, 2009.	1. Kualitas layanan 2. Pendekatan Kuantitatif 3. Analisis Deskriptif	1. Metode <i>LibQualTM</i> 2. Lokasi Penelitian 3. Uji Hipotesis
2	Endang Fatmawati Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip dengan Metode <i>LibQualTM</i> . Tesis Yogyakarta: Manajemen	1. Kualitas layanan 2. Pendekatan Kuantitatif 3. Analisis Deskriptif	1. Metode <i>LibQualTM</i> 2. Lokasi Penelitian 3. Variabel Tunggal

	Informasi dan Perpustakaan Univeristas Gajahmada, 2012.		4. Uji Hipotesis
3	Nushrotul Hasanah Rahmawati, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di perpustakaan IAIN Surakarta, Tesis. Yogyakarta: Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi, UIN Sunan Kalijaga, 2013.	1. Kualitas layanan 2. Metode <i>ServQual</i> 3. Pendekatan Kuantitatif 4. Analisis Deskriptif 5. Uji T dan Uji F	1. Variabel Y 2. Lokasi Penelitian 3. Uji Regresi Linier Berganda
4	Edi Rusandi, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di PT Omedata Electronics Bandung, Bandung: Tesis Magister Manajemen, Universitas Widyatama, 2004	1. Variabel X Kualitas Layanan dan Variabel Y Loyalitas 2. Metode <i>ServQual</i>	1. Objek: Jasa Keuangan 2. Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan tabel di atas, dapat peneliti pertegas bahwa penelitian yang peneliti lakukan memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini sama-sama meneliti tentang kualitas layanan dengan metode *ServQual* untuk menguji variabel X kualitas layanan terhadap variabel Y loyalitas mahasiswa dengan analisis deskriptif dan uji hipotesis dengan uji korelasi, regresi linier sederhana dan uji determinasi. Penelitian terdahulu memang sudah pernah ada yang sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas, akan tetapi objek penelitiannya adalah organisasi jasa keuangan dan teknik analisis yang digunakan uji hipotesis regresi linier berganda. Sedangkan untuk penelitian pada disiplin Ilmu Perpustakaan belum pernah ada yang meneliti tentang kualitas layanan dan loyalitas, walaupun ada tetapi lokasi dan waktu penelitiannya berbeda.

G. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan

Bab ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang permasalahan dilakukannya penelitian ini, rumusan masalah, tujuan, manfaat, hipotesis, tinjauan pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori yang relevan yang dijadikan sebagai rujukan untuk mendukung dalam penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode dan pendekatan penelitian yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengujian instrumen penelitian, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan Penelitian

Pada bab ini penulis akan menganalisis hasil penelitian secara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan rumus-rumus yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Data yang diperoleh melalui angket akan diinterpretasikan dengan analisis statistik, kemudian menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

BAB V Penutup

Pada bab yang terakhir ini, penulis akan menyampaikan kesimpulan yang ditarik dari rumusan permasalahan dalam penelitian ini serta memberikan saran untuk memperbaiki bagian-bagian yang kurang sesuai untuk kemajuan atau perkembangan kualitas UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta”.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas layanan secara keseluruhan menunjukkan kategori baik dengan nilai rata-rata akhir 2,95. Hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa sebagai pemustaka menilai kualitas layanan yang diberikan staf dan UPT perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta sudah baik.
2. Variabel loyalitas mahasiswa secara keseluruhan menunjukkan masuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata hitung 2,79. Hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa sebagai pemustaka memiliki loyalitas yang baik terhadap UPT perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan yaitu 0,000 dengan nilai koefisiensi regresi kualitas layanan yaitu 0,928 yang dapat diartikan bahwa ada pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa, artinya semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan meningkatkan loyalitas mahasiswa sebagai

pemustaka untuk menggunakan UPT perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta. Selain itu, dapat diartikan bahwa loyalitas mahasiswa sebagai pemustaka akan meningkat sebesar 0,928 setiap kenaikan kualitas layanan.

B. Saran

Dalam penelitian ini diperoleh data bahwa kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional apabila dilihat dari setiap indikator masih terdapat kualitas yang perlu ditingkatkan lagi. Adapun aspek yang masih rendah pada aspek kualitas layanan adalah aspek *emphaty*. Oleh karena itu, staf perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta agar lebih memberikan perhatian mendalam dan khusus kepada masing-masing mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan spesifik mahasiswa. Melalui upaya peningkatan kualitas pada salah satu aspek indikator kualitas layanan ini diharapkan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan akan senantiasa memanfaatkan produk perpustakaan baik dari koleksi, layanan dan program-program yang diselenggarakan dalam jangka waktu yang panjang.

Selanjutnya, pada bagian aspek variabel loyalitas mahasiswa, terdapat indikator yang masih rendah yaitu mengatakan hal-hal positif terhadap produk perpustakaan seperti koleksi perpustakaan, layanan, dan program-program yang diadakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta. Untuk itu, agar pihak perpustakaan menyediakan koleksi yang memadai sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, memberikan layanan yang cepat dan akurat, dan Selanjutnya UPT

perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta dinilai masih kurang dalam melakukan kegiatan-kegiatan seperti bedah buku. Oleh karena itu, pihak perpustakaan untuk sering mengadakan program tersebut dan kegiatan tersebut agar dikemas lebih menarik, sehingga mahasiswa sebagai pemustaka juga tertarik ke perpustakaan.



DAFTAR PUSTAKA

- A.S, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Anton Nugroho, Yohanes, *It's easy olah data dengan SPSS*, Yogyakarta: Scripta Media Creativa, 2011.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekata Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Badudu, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1994.
- Daryanto, *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*, Malang: Bina Cipta, 1985.
- Fatmawati, Endang, *The Art Of Library Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2010.
- Ghaffar, Vanessa, *CRM dan MPR Hotel*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Ghazali, Imam, *Aplikasi Analisis multivariate dengan program SPSS*. Edisi 2, Cet. 4, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2007.
- Griffin, Jill, *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hadi, Sutrisno. *Analisis Regresi*, Yogyakarta : Amdi Offset, 2001.
- Hardianyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Haryono, T, *Kriteria Pelayanan Perpustakaan*. Yogyakarta: BPFE, 1998.
- Irianto, H. Agus, *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Cet 1, Jakarta: Kencana, 2004.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Press, 2005.
- Kumaidi dan Manfaat, Budi, *Pengantar Metode Statistika Teori dan Penerapannya dalam Penelitian Bidang Pendidikan dan Psikologi*, Cirebon: Eduvision Publishing, 2013.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*, Jakarta: PT Indeks, 2007.
- _____, *Marketing Management*, 14th Edition
New Jersey: Prentice Hall Published, 2012.
- Laxman Pendit, Putu *Penelitian Perpustakaan dan Informasi: Sebuah Pengantar Diskusi Epistimology dan Metodology*, Jakarta: JIP-FSUI, 2003.
- Lupiodadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Lovelock, C.H. dan L.K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT Indeks, 2007.
- Lasa Hs, *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*, Yogyakarta: Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhammadiyah, 2004.
- _____, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010.
- Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Jakarta: Gajah Mada University Press, 1997.
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Patilima, Hamid, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Poltak Sinambela, Lijian dkk, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rahayu, Lisda dan Anggraini Kiemas, Ramatun, *Pelayanan Bahan Pustaka*. Cet, 1, Ed. 2, Jakarta: Universitas Terbuka. 2011.
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2008.

- Ratminto dan Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penetapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Riduwan, *Dasar-dasar Statistika*, Bandung: Alfabeta, 2003.
- Simamora, Bilson, *Panduan Riset Prilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2004.
- Soeatminah, *Perpustakaan Kepustakaan dan Pustakawan*, Yogyakarta: Kanisius, 1992.
- Sudjarwo dan Basrowi, *Manajemen Penelitian Sosial*, Bandung: Mandar Maju, 2009.
- _____, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Sumardji, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, Yogyakarta: Kanisius, 1992.
- Suryani, Tatik, *Perilaku Konsumen: Implikasi pada strategi pemasaran, edisi ke-1*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Suryabrata, Sumadi *Metode Penelitian*, Jakarta: Rajawali Press, 1997.
- Suwarno, Wiji, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan: Sebuah Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2007.
- _____, *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Segung Seto, 2009.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Ofset, 2000.
- _____, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: ANDI. 2005.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*. Edisi Keempat, Jakarta: Pusat Bahasa Depdiknas, 2008.

Trimo, Soejono, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, Bandung: Remadja Rosda Karya, 2009.

Undang-undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.

Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Indeks, 2011.

Winarsunu, Tulus, *Statistik dalam Penelitian Psikologi Pendidikan*, Malang: UMM Press, 2009.

Zulkarnain, *Ilmu Menjual “Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

JURNAL

Bowen, John T & Shiang-Lih Chen, The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13, No. 5, 2001.

Japarianto, Edwin, *Analisis Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, vol. 3, No.1, Maret 2007.

Kumar, M., Kee, F. T., and Manshor, A. T. Determining the Relative Importance of Critical Factors in Delivering Service Quality of Banks: an Application of Dominance Analysis in SERVQUAL Model, *Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 2, 2009.

Nurlela. “Akses Informasi dan Persepsi Peserta Diklat Terhadap Jasa Perpustakaan” Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 13 (2) 2004.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. SERQUAL: Multiple-item scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988.

Rachmawati, Rina, Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan, *Jurnal. Teknubunga*, Vol. 2, No.2 – April 2010.

Riyanto, Agus dkk. “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pascasarjana Universitas Gajahmada Yogyakarta”. *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. II No. I.2004.

William, A Kartz, William, *Introduction to Reference Work, Vol. 1: Basic Information Sources*, 2001.

TESIS

Cahyo Saputro, Erland, "*Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta*". Tesis. (Jakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi FIB UI, 2009.

Fatmawati, Endang, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip dengan Metode LibQualTM*. Tesis .Yogyakarta: Manajemen Informasi dan Perpustakaan Univeristas Gajahmada, 2012.

Hasanah Rahmawati, Nushrotul, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di perpustakaan IAIN Surakarta*, Tesis. Yogyakarta: Program Studi Intedisciplinary Islamic Studies, Konsentarsi Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi, UIN Sunan Kalijaga, 2013.

Rusandi, Edi, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di PT Omedata Elektronik Bandung*, Bandung: Tesis Magister Manajemen, Universitas Widyatama, 2004.

KOESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL (UPN) “VETERAN” YOGYAKARTA

Assalamualaikum wr, wb..

Kepada Yth: Bapak/Ibu/sdr/Respoden

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SAHIDI, S.Pd.I.
NIM : 1420010010
Prodi : *Interdisciplinary Islamic Studies (IIS)*
Konsentrasi : Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Dalam rangka penulisan Tesis Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dengan ini saya memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/saudara/saudari untuk memberikan pendapat terhadap pernyataan-pernyataan yang telah disediakan di bawah ini.

Demikian atas perhatian dan bantuannya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Sahidi, S.Pd.I.
NIM: 1420010010

I. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Isilah kuesioner ini dengan jujur sesuai kenyataan atau realitas yang dialami.
- b. Berikan tanda [√] pada satu jawaban yang sesuai dengan apa yang anda ingin berikan.

II. Identitas Responden

Nama :
Semester :
Jurusan :

I. Daftar pertanyaan kuesioner

Keterangan skala penilaian:

- 1 = Sangat tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Setuju (S)
- 4 = Sangat Setuju (SS)

Variabel Independen (X) Kualitas Layanan

A. BENTUK FISIK

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Perpustakaan UPN Yogyakarta menggunakan peralatan modern dalam memberikan pelayanan				
2	Fasilitas perpustakaan secara visual dalam kondisi yang baik				
3	Fasilitas perpustakaan secara visual sudah tertata dengan rapi				
4	Staf perpustakaan UPN Yogyakarta berpenampilan rapi pada saat melayani mahasiswa				
5	Staf perpustakaan UPN Yogyakarta professional pada saat melayani mahasiswa				
6	Materi komunikasi yang berkaitan dengan layanan Perpustakaan UPN Yogyakarta (seperti pamflet atau pengumuman) berdaya tarik visual				

B. KEANDALAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Ketika staf Perpustakaan UPN Yogyakarta berjanji melakukan sesuatu pada waktu tertentu, mereka menepatinya.				
2	Perpustakaan UPN Yogyakarta dapat menyelesaikan persoalan mahasiswa terkait dengan informasi yang dibutuhkan				
3	Perpustakaan UPN Yogyakarta memberikan layanan secara tepat sejak awal				
4	Perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
5	Staf perpustakaan UPN Yogyakarta mengupayakan pelayanan yang bebas dari kesalahan				

C. DAYA TANGGAP

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Perpustakaan UPN Yogyakarta berusaha memberikan informasi yang jelas kepada pemustaka terkait kapan layanan itu akan dilakukan				
2	Staf perpustakaan UPN Yogyakarta memberikan pelayanan yang tepat pada saat dibutuhkan				
3	Staf perpustakaan UPN Yogyakarta selalu berusaha membantu mahasiswa yang membutuhkan				
4	Staf perpustakaan UPN Yogyakarta selalu siap menanggapi permintaan bantuan dari mahasiswa				

D. JAMINAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Staf perpustakaan UPN Yogyakarta dapat membangkitkan kepercayaan mahasiswa				
2	Pemustaka merasa aman pada saat menitipkan barang-barang berharga seperti tas, dompet dan lain-lain				
3	Perpustakaan UPN Yogyakarta memberikan jaminan dengan disediakannya staf perpustakaan yang santun				
4	Staf perpustakaan memiliki pengetahuan sehingga				

	mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa terkait layanan dan informasi yang ada				
--	---	--	--	--	--

E. EMPATI

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Staf perpustakaan UPN Yogyakarta memberikan perhatian penuh secara individu kepada setiap mahasiswa				
2	Staf perpustakaan UPN Yogyakarta memperhatikan kepentingan mahasiswa				
3	Staf perpustakaan UPN Yogyakarta memahami kebutuhan spesifik mahasiswa				

Variabel dependen (Y) : Loyalitas Mahasiswa

A. MENGATAKAN HAL-HAL POSITIF

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Saya senang berkunjung ke perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta karena koleksinya sudah memadai sesuai kebutuhan saya				
2	Saya senang berkunjung ke Perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta karena pelayanannya yang cepat				
3	Saya senang berkunjung ke Perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta karena banyak program (seperti bedah) yang diselenggarakan sangat bermanfaat				

B. MEREKOMENDASIKAN TEMAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Saya merekomendasikan kepada teman-teman untuk memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta				
2	Saya merekomendasikan kepada teman-teman untuk memanfaatkan layanan yang tersedia di perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta				

3	Saya merekomendasikan kepada teman-teman untuk mengikuti program (seperti bedah buku,) yang diselenggarakan perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta				
---	---	--	--	--	--

C. MEMANFAATKAN SECARA TERUS MENERUS

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Saya selalu meminjam koleksi yang ada di perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta				
2	Saya selalu memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta				
3	Saya selalu mengikuti program-program (seperti bedah buku) yang diselenggarakan oleh perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta				

HASIL TABULASI ANKET UJI VALIDITAS PENELITIAN
 VARIABEL (X)
 KUALITAS LAYANAN

no	nama	Nomor Item Instrumen																				skor total	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21
1		4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	67
2		2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	61
3		2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	50
4		3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	53
5		4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	78
6		3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	71
7		3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	61
8		4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	74
9		4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	71
10		2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	51
11		3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	61
12		2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	60
13		3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	67
14		3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	69
15		3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	59
16		3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	61
17		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
18		2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	49
19		4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	62
20		4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	72
21		2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	56
22		4	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	59
23		3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	72
24		3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	75
25		1	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	56
26		3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
27		4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	67
28		3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	62
29		3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	69
30		2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	59

TABULASI ANGKET UJI VALIDITAS PENELITIAN
VARIABEL (Y) LOYALITAS MAHASIWA

Responden	Nomor Item Instrumen									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	3	3	3	2	3	2	28
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	24
3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	23
4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	21
5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
6	3	3	2	4	3	3	4	4	4	30
7	3	3	2	4	4	3	2	4	2	27
8	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
9	4	3	4	2	3	4	2	4	2	28
10	2	2	2	2	2	2	2	3	2	19
11	3	3	2	3	3	2	2	3	2	23
12	2	3	2	3	3	3	3	4	3	26
13	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
15	3	3	2	2	2	3	3	3	2	23
16	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	2	3	3	2	2	2	3	3	3	23
19	4	2	3	4	4	3	3	4	2	29
20	4	3	3	4	4	4	2	3	3	30
21	2	3	2	3	3	2	3	3	2	23
22	4	3	2	2	3	2	4	4	3	27
23	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27
24	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
25	1	3	1	2	2	3	3	3	2	20
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
27	4	4	2	3	3	2	3	3	2	26
28	3	3	2	3	3	2	4	4	2	26
29	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
30	2	2	2	3	3	2	2	3	2	21

HASIL TABULASI ANGGKET PENELITIAN
 PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA
 DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL (UPN)
 "VETERAN" YOGYAKARTA

no	Nomor Item Instrumen																															Skor Total
	Tangible	Reliability					Kualitas layanan					Responsiveness					Assurance					Empathy					Loyalitas					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	1	4	3	2	3	3	2	3	3	3	83
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	90	
4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	87	
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92	
6	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	84	
7	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	1	1	1	1	3	4	79	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	95	
10	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	88	
11	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	106	
12	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	97	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	101	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	93	
16	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	83	
17	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	84	
18	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	84	
19	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	102	
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94	
21	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	
22	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	75	
23	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	84	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
26	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	89	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	92	
28	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	85	
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	85	
30	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	82	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	98	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	98	
33	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	85	
34	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	85	
35	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	1	4	2	95	
36	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	84	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	89	
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	108	
39	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	92	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	92	
41	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	101	
42	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	85	
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	86	
44	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	85	
45	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	87	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	86	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	99	
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	88	
49	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	101	
50	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	81	
51	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	80	
52	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	85	
53	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	97	
54	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	84	
55	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	71	
56	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	74	
57	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	110	
58	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	98	
59	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	89	
60	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3											

P.9	Pearson Correlation	,189	,264	,326	.375*	,277	,332	.529**	,263	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	,317	,158	,079	,041	,139	,073	,003	,161		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00001	Pearson Correlation	.699**	.443*	.631**	.711**	.733**	.605**	.430*	.481**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,000	,000	,000	,000	,018	,007	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	22

Hasil Uji Reliabilitas Item-Variabel X

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR0001	60.50	51.155	.575	.896
VAR0002	60.43	52.047	.569	.896
VAR0003	60.27	54.823	.409	.900
VAR0004	60.47	54.602	.405	.900
VAR0005	60.63	53.551	.596	.896
VAR0006	60.70	52.700	.591	.896
VAR0007	60.43	52.599	.513	.898
VAR0008	60.93	54.409	.442	.899
VAR0009	60.90	52.921	.473	.899
VAR00010	60.70	52.562	.553	.897
VAR00011	60.47	54.602	.405	.900
VAR00012	60.47	54.395	.490	.898
VAR00013	60.63	53.551	.596	.896
VAR00014	60.27	53.926	.523	.897
VAR00015	60.63	53.551	.596	.896
VAR00016	60.63	53.551	.596	.896
VAR00017	60.93	54.409	.442	.899
VAR00018	60.27	54.823	.409	.900
VAR00019	60.43	54.047	.580	.897
VAR00020	60.70	52.700	.591	.896
VAR00021	60.70	52.562	.553	.897
VAR00022	60.70	53.941	.503	.898

Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Mahasiswa

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	9

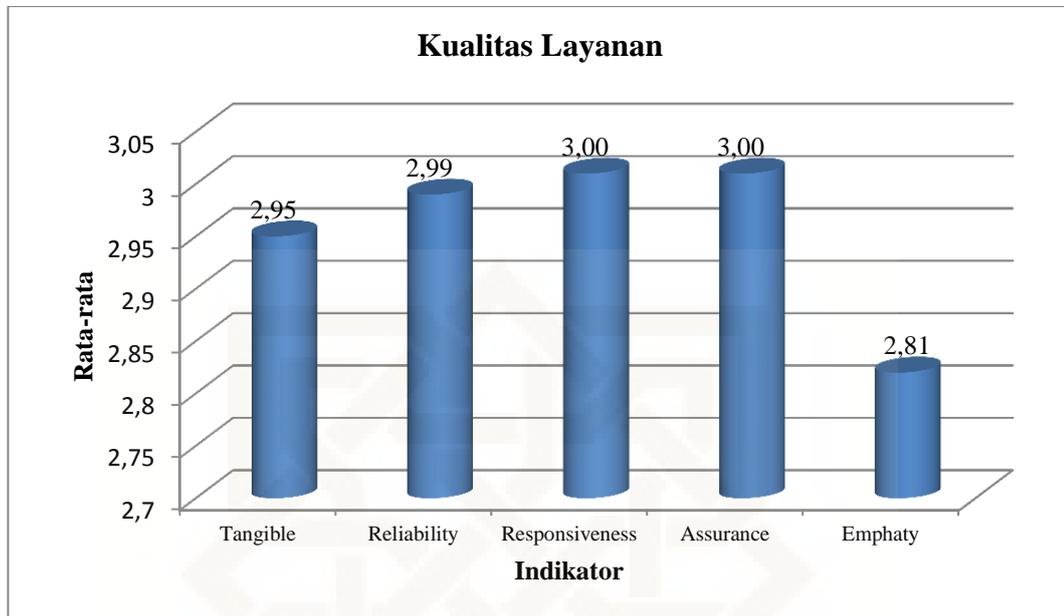
Item-Variable Y

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	23.3667	9.275	.551	.741
VAR00002	23.2333	11.220	.306	.775
VAR00003	23.7667	9.909	.481	.752
VAR00004	23.3000	9.528	.586	.735
VAR00005	23.2667	9.720	.631	.731
VAR00006	23.5667	10.185	.461	.755
VAR00007	23.4000	11.007	.253	.786
VAR00008	22.9667	11.206	.365	.768
VAR00009	23.8000	10.372	.528	.747

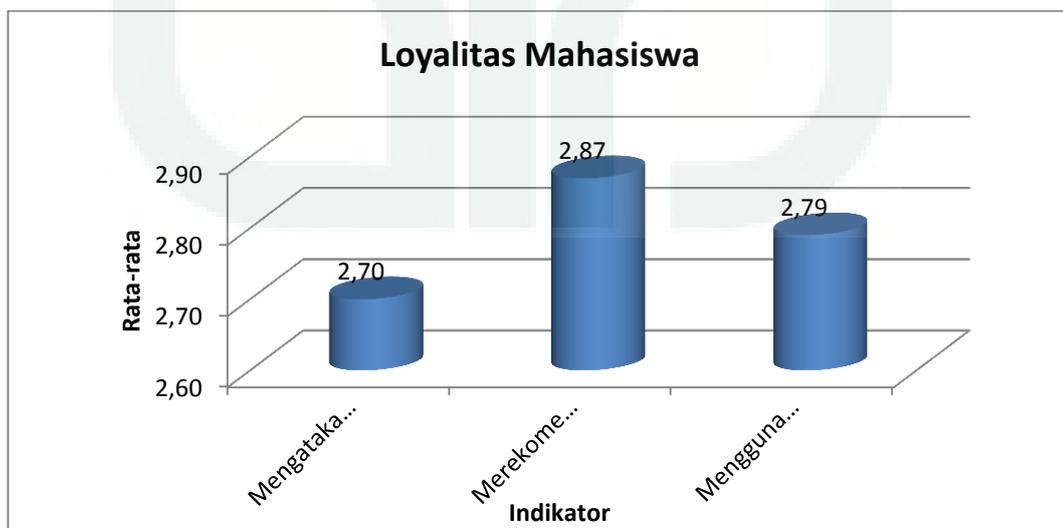
Hasil frekuensi setiap item pertanyaan

No	SS	SS	TS	STS	Total	Mean	Indikator	Variabel
Item 1	30	183	49	2	264	2,91	2,95	2,95
Item 2	26	192	46	0	264	2,92		
Item 3	32	198	33	1	264	2,99		
Item 4	62	187	15	0	264	3,17		
Item 5	27	214	23	0	264	3,02		
Item 6	20	148	94	2	264	2,70		
Item 7	26	207	31	0	264	2,98	2,99	
Item 8	30	191	43	0	264	2,95		
Item 9	35	192	36	1	264	2,99		
Item 10	39	198	27	0	264	3,05		
Item 11	32	192	40	0	264	2,97	3,00	
Item 12	24	223	16	1	264	3,02		
Item 13	21	220	23	0	264	2,99		
Item 14	39	202	23	0	264	3,06		
Item 15	29	196	37	2	264	2,95	3,00	
Item 16	19	219	26	0	264	2,97		
Item 17	45	177	42	0	264	3,01		
Item 18	40	198	26	0	264	3,05		
Item 19	30	202	32	0	264	2,99	2,81	
Item 20	20	174	70	0	264	2,81		
Item 21	23	183	58	0	264	2,87		
Item 22	17	175	67	5	264	2,77	2,70	
Item 23	32	150	72	10	264	2,77		
Item 24	27	186	49	2	264	2,90		
Item 25	17	99	131	17	264	2,44		
Item 26	53	167	42	2	264	3,03	2,87	
Item 27	28	201	34	1	264	2,97		
Item 28	22	126	109	7	264	2,62		
Item 29	59	151	54	0	264	3,02	2,79	
Item 30	37	198	29	0	264	3,03		
Item 31	9	76	170	9	264	2,32		

Grafik Histogram Indikator Kualitas Layanan



Grafik Histogram Indikator Loyalitas Mahasiswa



Hasil Uji Normalitas

NPar Tests

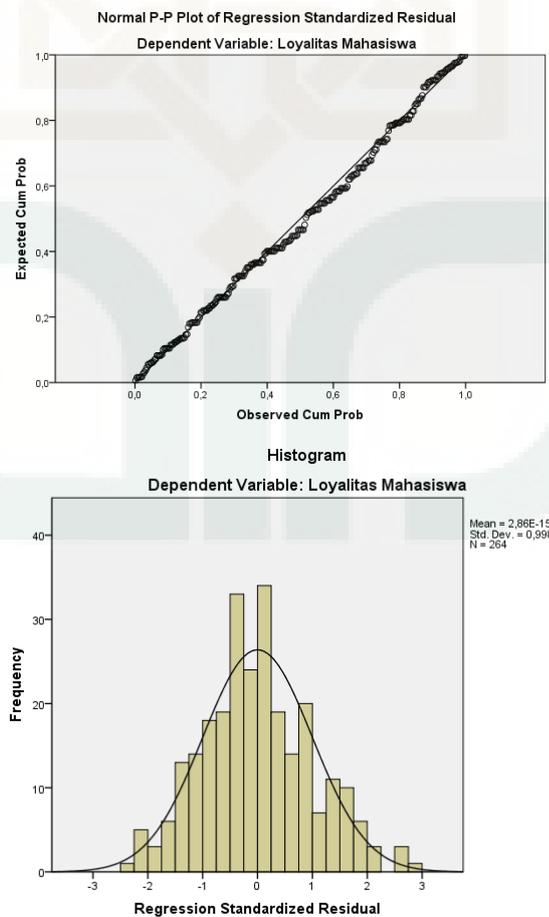
Chi Square Test

		Kualitas layanan	Loyalitas Mahasiswa
N		264	264
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2,9624	2,7891
	Std. Deviation	,26437	,37280
Most Extreme Differences	Absolute	,071	,074
	Positive	,071	,074
	Negative	-,046	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		1,152	1,196
Asymp. Sig. (2-tailed)		,140	,114

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Hasil Uji Normalitas dengan Grafik

Chart



Hasil Uji Linieritas

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Loyalitas Mahasiswa * Kualitas layanan	264	100,0%	0	,0%	264	100,0%

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Mahasiswa * Kualitas layanan	Between Groups	(Combined) Linearity	18,921	32	,591	7,747	,000
		Deviation from Linearity	15,828	1	15,828	207,387	,000
			3,093	31	,100	1,307	,138
	Within Groups		17,630	231	,076		
	Total		36,551	263			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Loyalitas Mahasiswa * Kualitas layanan	,658	,433	,719	,518

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas layanan	.	Enter

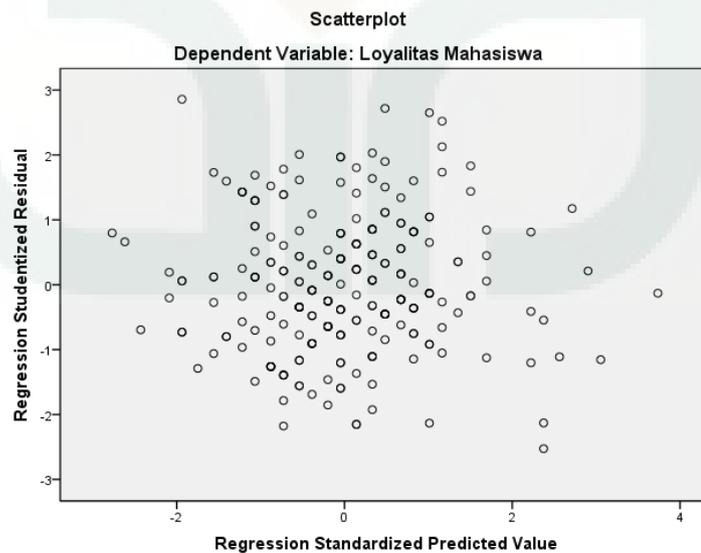
- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: AbsRes

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,176	,119		1,479	,140
	Kualitas layanan	,016	,040	,024	,393	,695

- a. Dependent Variable: AbsRes

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatter Plot



Hasil Uji Korelasi *Product Moment*

Correlations

		Kualitas layanan	Loyalitas Mahasiswa
Kualitas layanan	Pearson Correlation	1	,658**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	264	264
Loyalitas Mahasiswa	Pearson Correlation	,658**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	264	264

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

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas layanan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,658 ^a	,433	,431	,28124

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,828	1	15,828	200,113	,000 ^a
	Residual	20,723	262	,079		
	Total	36,551	263			

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,040	,195		,206	,837
	Kualitas layanan	,928	,066	,658	14,146	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Mahasiswa

Nomor : UIN.02/DPPs/PP.00.9/6391/2015

Yogyakarta, 31 Desember 2015

Lamp. : 1 (satu) lembar

Perihal : **Kesediaan Menjadi Pembimbing Tesis.**

Kepada Yth. :

Dr. Tafrikhuddin , S.Ag., M.Pd.

di- Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk bertindak sebagai Pembimbing Tesis yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI PERPUSATAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL (UPN) 'VETERAN' YOHGYAKARTA** , tesis tersebut akan dikerjakan oleh:

Nama : Sahidi, S.Pd.I.
NIM : 1420010010
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester : III (tiga)
Tahun Akademik : 2014/2015

Kami sangat mengharap surat jawaban/ Pernyataan bersedia atau tidak bersedia dari Bapak/Ibu dengan mengisi Formulir terlampir dan dikirimkan kembali kepada kami secepatnya.

Apabila Bapak/Ibu tidak bersedia, kami mohon proposal/usulan penelitian terlampir dikirimkan kembali ke sekretariat Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.
Wassalamu'alaikum wr. wb.

Direktur



Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 01 002

Tembusan :

1. Direktur (sebagai laporan) ;
2. Mahasiswa Sdr. Sahidi, S.Pd.I. ;
3. Arsip.

Perihal : Kesiapan Menjadi Pembimbing Tesis.

Kepada Yth. :
Direktur Pascasarjana
U.b. Ketua Program Studi
Interdisciplinary Islamic Studies
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Menjawab surat Saudara Nomor UIN.02/DPPs/PP.00.9/639/2015 tanggal 31 Desember 2015 bersama ini saya menyatakan (bersedia/ tidak bersedia*) menjadi Pembimbing Tesis yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI PERPUSATAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL (UPN) "VETERAN" YOHGYAKARTA

Tesis tersebut akan dikerjakan oleh:

Nama : Sahidi, S.Pd.I.
NIM : 1420010010
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester : III (tiga)
Tahun Akademik : 2014/2015

Demikian, harap menjadi periksa.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 4-1-2016

Hormat Kami,



Dr. Tafrihuddin , S.Ag., M.Pd.

*) *Coret yang tidak perlu*

Nomor : UIN.02/DPPs/PP.00.9/73/2016
Lamp. : 1 (satu) eksemplar
Hal. : Permohonan Ijin Penelitian

Yogyakarta, 2 Februari 2016

Kepada Yth. :
Kepala Perpustakaan
UPN "Veteran" Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa dalam rangka menyelesaikan studi Program Magister (S2) bagi mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan ini kami mohon Ibu pimpinan berkenan memberikan ijin penelitian kepada :

Nama : Sahidi, S.Pd.I.
Nomor Induk : 1420010010
Jenjang : Magister (S2)
Semester : III (tiga)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tahun Akademik : 2015/2016
Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI PERPUSATAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL (UPN) "VETERAN" YOHGYAKARTA

Dibawah bimbingan: Dr. Tafrihuddin , S.Ag., M.Pd.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Direktur,

Prof. Dr. Noorhaidi, MA, M.Phil, Ph.D.

NIP. 19711207 199503 1 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

JL.SWK 104 (Lingkar Utara) Condongcatur Yogyakarta 55283 Telp. (0274) 486733, 486402, 486188 ,
Pesawat : Ex : 328, 427, Fac. 486400, E-mail : Perpus@upnyk.ac.id, Homepage : <http://perpus.upnyk.ac.id>

SURAT KETERANGAN
Nomor : Sk/02/III/2016/Perpus

Kepala UPT Perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta menerangkan bahwa :

N a m a : SAHIDI
NIM : 1420010010
KONSENTRASI : ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
FAKULTAS : PASCA SARJANA UIN SUNAN KALIJAGA

Adalah benar-benar telah melaksanakan Penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa di UPT Perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta** mulai tgl 9 Februari 2016 sampai dengan 1 Maret 2016 di UPT Perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta.

Demikian, surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Maret 2016



KEPALA UPT PERPUSTAKAAN

Suninto Prabowo
SUNINTO PRABOWO, SH.,M.Si

NPY.: 2 6009 95 0040 1



KEMENTERIAN AGAMA RI
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA
 PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Tel. 0274-51970
 Fax: 027 557978 Email pasca_yk@yahoo.com

Nama : **Sahidi, S.Pd.I.**
 No. Mahasiswa : 1420010010
 Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
 LOYALITAS MAHASISWA DI UPT PERPUSTAKAAN
 UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL (UPN)
 "VETERAN" YOGYAKARTA
 Pembimbing : Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.
 Selesai Bimbingan :

No	Tanggal Bimbingan	Saran/Perbaikan	Paraf Dosen
1	4-1-2016	Proposal; Latar belakang, R.M. Metode, tem	
2	14-1-2016	Angket	
3	20-1-2016	Uji Validitas & Reliabilitas	
4	08-3-2016	Hasil Penelitian & Pembahasan	
5	17-3-2016	Simpulan	

Catatan: 1) Kartu ini harus diisi oleh dosen Pembimbing saat bimbingan
 2) Syarat Ujian Munaqosyah minimal 4 x Pembimbingan

Menyetujui untuk maju munaqosyah

Yogyakarta, 17 Maret 2016
 Desen Pembimbing,

Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



Identitas Pribadi

Nama Asli : Sahidi, S.Pd.I.
Tempat/Tanggal Lahir : Pontianak, 21 Setember 1988
Alamat Asal : Parit Sriwijaya RT 005/RW 001 Desa
Sungai Asam, Kec. Sungai Raya Kab.
Kubu Raya, Kal-Bar.

Alamat sekarang : Sopen/Wisma Fajar/GK I/574/Rt 18/Rw 08
Yogyakarta.
Hobby : Membaca, Diskusi Ilmiah
Nomor HP : 085787051775
Email : idi.erlin@yahoo.com
Facebook : sahididi/ idi.erlin@yahoo.com

Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- MI Darul Ulum Kubu Raya (1997-2003)
- MTs Darul Ulum Kubu Raya (2003-2006)
- MAS Mujahidin Pontianak (2006-2009)
- FTIK IAIN Pontianak (2009-2014)
- Pascasarajan UIN-Suka Yogyakarta (2014-2016)

2. Pendidikan Non-Formal

- Madrasah Diniyah Salafiyah Miftahul Ulum Sungai Asam, Sui Raya, Kubu Raya
- Pondok Pesantren Darul Ulum Kabupaten Kubu Raya, Kal-Bar

Pengalaman Organisasi

- Anggota OSIM MA Mujahidin Pontianak (2007-2008)
- Anggota Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Pontianak
- Anggota IKMP UIN-suka Yogyakarta. 2014-2015

Pengalaman Mengajar

- Guru MI Miftahul Ulum II Sungai Asam Kubu Raya (2010-2014)
- Guru MTs Miftahul Ulum Sungai Asam Kubu Raya (2010-2014)
- Guru MA Miftahul Ulum Sungai Asam Kubu Raya (2010-2014)
- Guru MTs Mujahidin Pontianak (2013)
- Guru private Bidang Studi SD di Pontianak (2012-2013)

Hormat Saya,


Sahidi, S.Pd.I