

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Islam (S. Pd. I)

Disusun oleh:

DIAN RIZKY ASTUTI

NIM: 11470007

**JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Rizky Astuti

NIM : 11470007

Jurusan : Kependidikan Islam (KI)

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil penelitian penulis sendiri bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila di kemudian hari ada yang tidak benar saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Yogyakarta, 29 September 2016

Yang menyatakan



Dian Rizky Astuti

NIM: 11470007



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya, maka kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Dian Rizky Astuti

NIM : 11470007

Judul Skripsi :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA

sudah dapat diajukan kepada Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 September 2016
Pembimbing Skripsi,

Rinduan Zain, S.Ag., M.A.

NIP. 19700407 199703 1 001



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERBAIKAN SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah dilaksanakan munaqosyah pada hari Kamis tanggal 6 Oktober 2016 dan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini dinyatakan lulus dengan perbaikan, maka setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi perbaikan seperlunya, kami selaku Konsultan berpendapat bahwa skripsi Saudari :

Nama : Dian Rizky Astuti

NIM : 11470007

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA

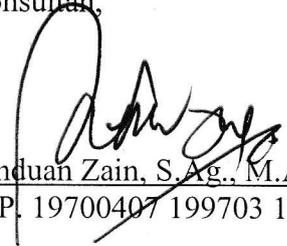
sudah dapat diajukan kembali kepada Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 26 Oktober 2016

Konsultan,


Rinduan Zain, S.Ag., M.A.

NIP. 19700407 199703 1 001



Islam Negeri Sunan Kalijaga
FM-UINSK-BM-05-03/R0

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: UIN.02/DT/PP.01.1/115/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

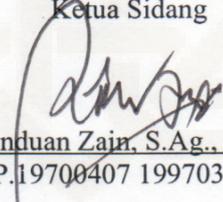
Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dian Rizky Astuti
NIM : 11470007
Telah dimunaqasyahkan pada : 6 Oktober 2016
Nilai Munaqasyah : B

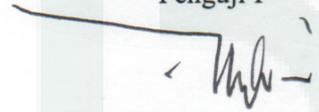
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang


Rinduan Zain, S.Ag., M.A.
NIP.19700407 199703 1 001

Penguji I


Drs. H. M. Jamroh, M.Si.
NIP.19560412 198503 1 007

Penguji II


Drs. Misbah Ulmunir, M.Si.
NIP. 19550106 199303 1 001

Yogyakarta, 15 NOV 2016

Dekan

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta


Dr. Ahmad Arifi, M.Ag.
NIP. 19661121 199203 1 002

MOTTO

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ

“Cukuplah Allah sebagai penolong kami, dan Allah adalah sebaik-baik pelindung”

(Q.S Ali Imran: 173)¹

¹ Al-Quran Surat Ali Imran ayat 173.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan Kepada:

Almamater Tercinta

Jurusan Kependidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ , وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ , أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ
لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ لَا نَبِيَّ بَعْدَهُ , اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلَى أَسْعَدِ
مَخْلُوقَاتِكَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ , أَمَّا بَعْدُ .

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, taufiq dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut sampai di hari kiamat nanti.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta” dan penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr:

1. Dr. Ahmad Arifi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan yang berguna selama saya menjadi mahasiswa.
2. Dr. Imam Machali, S.Pd.I, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Kependidikan Islam dan Zainal Arifin, M.SI. selaku Sekretaris Program Studi Kependidikan Islam yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam menempuh kuliah di program studi Kependidikan Islam.
3. Dra. Hj. Nur Rohmah, M.Ag. selaku Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan dan motivasi hingga saat ini.

4. Rinduan Zain, S.Ag., M.A. selaku Pembimbing Skripsi yang telah mengarahkan dan megkoreksi dalam hal penulisan dan analisa data dengan sangat detail dan teliti di tengah kesibukan Bapak yang sangat padat. Dan dengan sabar membimbing dan meluangkan waktu untuk saya.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah banyak memberikan pengetahuan, pengalaman berharga selama ini.
6. Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang sudah sangat terbuka menerima saya untuk meneliti di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga
7. Drs. M. Jamroh, M.Si. dan Drs. Misbah Ulmunir, M.Si. selaku Penguji I dan Penguji II yang telah menguji dan mengoreksi sehingga skripsi ini dapat selesai
8. Bapak dan Ibu tercinta, Jumari dan Suhartini serta kakak tercinta Diah Ika yang telah banyak memberikan motivasi dan senantiasa mendoakan saya dalam setiap perjalanan hidup saya untuk mencapai cita-cita.
9. Danang Aji, Arieny, Nur Laely, Desy yang senantiasa mendampingi saya dari awal perkuliahan hingga saat ini.

Semoga sumbangsih yang telah mereka berikan selama ini dalam hal apapun, diterima sebagai amal baik oleh Allah SWT, amin.

Yogyakarta, 31 Agustus 2016

Penulis



Dian Rizky Astuti
NIM: 11470007

ABSTRAK

Dian Rizky Astuti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta." Skripsi, Program Studi Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) hubungan antara kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan (2) seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dilaksanakan pada bulan Juli sampai September 2015. Populasi penelitian adalah mahasiswa yang aktif menggunakan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebanyak 859 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu mahasiswa pengunjung perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebanyak 100 orang sebagai responden. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Validitas menggunakan matrik korelasi dan reliabilitas menggunakan rumus *cronbach alpha*. Teknik analisis data menggunakan frekuensi dan persentase, tabulasi silang, dan statistik inferensial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien korelasi sebesar 0.638 yang bernilai positif dan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari α 0.05 ($p < \alpha 0.05$); dan (2) besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebesar 61.4% yang didasarkan pada persamaan regresi dimana $Y = 0.359 + 0.614X$. Pada penelitian ini mahasiswa menyatakan kepuasan pada kategori tinggi dengan nilai sebesar 2.201, kategori sedang dengan nilai sebesar 1.587, dan kategori rendah dengan nilai sebesar 0.973. Hal ini dapat diartikan ketika petugas perpustakaan memberikan kualitas pelayanan yang tinggi maka mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 61.4%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perpustakaan, dan Kepuasan Mahasiswa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN KONSULTAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka	7
E. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	17
B. Hepotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	24
B. Variabel Penelitian	25
C. Definisi Variabel	26
D. Tempat dan Waktu Penelitian	32
E. Populasi dan Sampel	32
F. Instrumen Pengumpulan Data	33
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
H. Metode Analisis Data	42

GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN UIN SUNAN

KALIJAGA YOGYAKARTA

A. Sejarah Singkat	45
B. Letak Geografis	50
C. Profil Perpustakaan	50
D. Visi dan Misi	51
E. Struktur Organisasi	52
F. Sarana dan Prasarana	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	59
B. Pembahasan Hasil Penelitian	84

BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan.....	92
B.	Saran-saran	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.0 : Tabel Independen dan Dependen Faktor	25
Tabel 1.1 : Interval Skor Variabel X (Kualitas Pelayanan)	31
Tabel 1.2 : Interval Skor Variabel Y (Kepuasan Pengguna)	32
Tabel 1.3 : Kisi – kisi Angket	35
Tabel 1.4 : Hasil Uji Validitas Variabel X.....	39
Tabel 1.5 : Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	40
Tabel 1.6 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	41
Tabel 1.7 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	41
Tabel 1.8 : Koefisien Korelasi	43
Tabel 2.0 : Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 2.1 : Karakteristik Sampel Berdasarkan Fakultas	60
Tabel 2.2 : Karakteristik Sampel Berdasarkan Tingkat Semester	62
Tabel 2.3 : Karakteristik Sampel Berdasarkan Sub variabel Bukti Fisik	63
Tabel 2.4 : Karakteristik Sampel Berdasarkan Sub variabel Keandalan	64
Tabel 2.5 : Karakteristik Sampel Berdasarkan Sub variabel Daya Tanggap .	65
Tabel 2.6 : Karakteristik Sampel Berdasarkan Sub variabel Jaminan	67
Tabel 2.7 : Karakteristik Sampel Berdasarkan Sub variabel Empati	68
Tabel 2.8 : Frekuensi kategori tingkat Kualitas Pelayanan	70
Tabel 2.9 : Frekuensi kategori sub variabel Kinerja	71
Tabel 2.10 : Frekuensi kategori sub variabel Pelayanan	73
Tabel 2.11 : Frekuensi kategori variabel Kepuasan Mahasiswa	74

Tabel 3.0 : Tabel Silang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa	76
Tabel 3.1 : Tabel <i>Chi-Square Test</i> Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa	78
Tabel 3.2 : Tabel Korelasi Bivariat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.....	79
Tabel 3.3 : Tabel Model <i>Summary</i>	80
Tabel 3.4 : Tabel <i>ANOVA</i>	81
Tabel 3.5 : Tabel <i>Coefficients</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran II	: Bukti Seminar Proposal
Lampiran III	: Surat Ijin Penelitian
Lampiran IV	: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
Lampiran V	: Kartu Bimbingan
Lampiran VI	: Sertifikat PPL 1
Lampiran VII	: Sertifikat PPL-KKN Integratif
Lampiran VIII	: Sertifikat ICT
Lampiran IX	: Sertifikat IKLA
Lampiran X	: Sertifikat TOEC
Lampiran XI	: Sertifikat SOSPEM
Lampiran XII	: Sertifikat OPAK
Lampiran XIII	: Sertifikat BKTQ
Lampiran XIV	: Foto Dokumentasi
Lampiran XV	: Curriculum Vitae
Lampiran XVI	: Angket Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang salah satu fungsinya adalah sebagai unit informasi dan penyebar informasi. Kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mengakibatkan banjirnya arus informasi dalam dunia pendidikan dan kehidupan masyarakat. Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi setiap pemakainya.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang memiliki peranan penting bagi civitas akademika dalam memberikan pelayanan edukatif, informatif, penelitian, rekreatif dan peningkatan kecerdasan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan jantung bagi universitas, nilai suatu universitas juga bergantung pada perpustakaannya. Hal ini dikarenakan fungsi perpustakaan pada perguruan tinggi sebagai unsur penunjang terlaksananya tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Tertuang dalam Undang – Undang Sistem Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 pasal 20 ayat 2 yaitu, perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada

masyarakat dalam bentuk perpustakaan.¹ Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya, sehingga tujuan didirikannya perpustakaan perguruan tinggi dapat tercapai seperti yang diharapkan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana penting dalam proses belajar mengajar, oleh karenanya kualitas layanan suatu perpustakaan perguruan tinggi harus terus dijaga dan ditingkatkan. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan dalam baik buruknya citra perpustakaan karena secara langsung berhubungan dengan pengguna salah satunya adalah mahasiswa. Pelayanan perpustakaan yang diberikan haruslah dapat meminimalisasi ketidaknyamanan pengguna dalam pemanfaatan perpustakaan. Perpustakaan memberikan berbagai jenis layanan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dan memberikan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia agar dapat dimanfaatkan pengguna secara efektif dan efisien.

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu lembaga penyelenggara pendidikan perguruan tinggi tidak lepas dari permasalahan penggunaan jasa perpustakaan tersebut. Sebagai salah satu universitas negeri di Kota Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta turut berbenah meningkatkan kualitas dan layanan pendidikan yang diberikan, salah satunya ketersediaan perpustakaan. Alasan peneliti memilih perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai lokasi penelitian karena perpustakaan tersebut merupakan

¹ Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional RI Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 20

satu-satunya perpustakaan yang mewadahi mahasiswa, dosen, dan karyawan dalam memberikan informasi bagi seluruh civitas akademika di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Keberadaan perpustakaan ini merupakan bagian yang sangat vital dengan tugas utamanya sebagai pensuplai informasi dalam bentuk data, fakta, berita maupun foto secara keseluruhan bagi para penggunanya sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang pada akhirnya dapat menunjang aktivitas belajar.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 25 Juni 2015 kepada beberapa mahasiswa yang sedang menggunakan perpustakaan diketahui bahwa beberapa mahasiswa dari berbagai jurusan tersebut menganggap bahwa petugas perpustakaan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta masih kurang aktif dalam membantu dan memberikan informasi kepada mahasiswa, terutama dalam hal pencarian koleksi. Beberapa mahasiswa tersebut menganggap bahwa kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi koleksi yang tersedia juga terbatas dan kurang jelas. Selain itu, beberapa penataan koleksi yang belum sepenuhnya tepat menyebabkan sebagian mahasiswa merasa kebingungan untuk mencari bahan pustaka yang diinginkan. Sebagai contoh, klasifikasi bahan pustaka yang bernomer 010 dengan rak yang diberi tulisan 000 – 100, tetapi malah diketemukan di rak dalam jajaran koleksi berklasifikasi 200².

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maslachatus Shofi, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta secara keseluruhan masuk dalam kategori cukup baik

² Hasil wawancara tanggal 25 Juni 2016 (Yogyakarta: Perpustakaan UIN).

dengan skor sebesar 40%. Kualitas pelayanan perpustakaan dalam setiap indikator adalah sebagai berikut: 1) kualitas prosedur pelayanan perpustakaan masuk dalam kategori sangat baik dengan skor sebesar 44%, 2) kualitas waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan masuk dalam kategori baik dengan skor sebesar 57%, 3) kualitas produk layanan perpustakaan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 39%, 4) kualitas sarana dan prasarana perpustakaan masuk dalam kategori kurang baik dengan skor sebesar 40%, dan 5) kualitas kompetensi petugas perpustakaan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 44%³.

Hasil penelitian Maslachatus Shofi menunjukkan bahwa dari seluruh indikator yang diteliti ditemukan bahwa indikator kualitas sarana dan prasarana perpustakaan termasuk dalam kategori kurang baik. Hal ini menjadi penting mengingat kualitas sarana dan prasarana merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang langsung dapat bersentuhan dengan pengguna perpustakaan sehingga dapat menjadi parameter untuk mengukur tingkat kepuasan suatu pengguna. Selain itu, kualitas pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sangat penting karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi. Berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat kepuasan pengguna yang merupakan sasaran utama pelayanan.⁴

³ Maslachatus Shofi. M, "Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Yogyakarta" (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013).

⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hal. 55.

Sejalan dengan hasil penelitian di atas dapat dijelaskan bahwa mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta akan memiliki tingkat kepuasan terhadap perpustakaan jika mahasiswa tersebut merasa apa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Tapi sebaliknya mahasiswa di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta akan memiliki ketidakpuasan jika perpustakaan dianggap tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan mahasiswa. Sebagai perwujudan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berusaha untuk terus melengkapi fasilitas dan pelayanannya. Salah satu dari wujud usaha tersebut adalah memberikan kesempatan keikutsertaan dalam pelatihan kepustakawanan bagi petugas perpustakaan. Keikutsertaan pelatihan kepustakawanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang telah diterima. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”** yang nantinya dapat digunakan untuk melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa dan dapat memberikan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- b. Mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

- a. Petugas Perpustakaan

Sebagai masukan bahwa kinerja dan pelayanan petugas perpustakaan dapat dikembangkan melalui kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sehingga petugas perpustakaan akan lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.

b. Mahasiswa

Mendapatkan jaminan kualitas pelayanan yang baik dan tinggi sehingga mahasiswa akan merasa puas.

c. Peneliti

Sebagai bahan yang dapat dijadikan informasi untuk mencari solusi dari permasalahan terkait pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berfungsi untuk memetakan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Dalam kajian pustaka ini sejumlah *literature* terkait dengan topik penelitian ini dikaji dan di evaluasi. Kajian tentang kualitas pelayanan perpustakaan sudah banyak dikaji oleh peneliti sebelumnya.

Penelitian Maslachatus Shofi. M⁵ termasuk jenis penelitian kuantitatif. Subyek penelitian adalah siswa kelas X, XI dan XII berjumlah 100 siswa. Validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk dengan menggunakan *Expert Judgement*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif.

⁵ Maslachatus Shofi. M, "Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Yogyakarta" (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta secara keseluruhan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 40%. Kualitas pelayanan perpustakaan dalam setiap indikator adalah sebagai berikut: 1) kualitas prosedur pelayanan perpustakaan masuk dalam kategori sangat baik dengan skor sebesar 44%, 2) kualitas waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan masuk dalam kategori baik dengan skor sebesar 57%, 3) kualitas produk layanan perpustakaan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 39%, 4) kualitas sarana dan prasarana perpustakaan masuk dalam kategori kurang baik dengan skor sebesar 40%, dan 5) kualitas kompetensi petugas perpustakaan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 44%.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Maslachatus Shofi. M dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket (*questioner*). Sedangkan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah responden penelitian dan tempat penelitian yaitu di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada penelitian di atas menggunakan metode deskriptif dalam menganalisis data. Alangkah baiknya apabila peneliti tidak hanya mendeskripsikan hasil penelitian akan tetapi sekaligus mencari bentuk pengaruh atau hubungan antara objek yang diteliti sehingga hasil penelitiannya lebih dapat terperinci lagi.

Penelitian Eko Hasto Nugroho⁶ menunjukkan bahwa dari 17 unsur pelayanan menunjukkan bahwa terdapat 3 unsur pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna perpustakaan yaitu fasilitas pelayanan, variasi pelayanan serta keadaan bahan pustaka atau koleksi. Hal tersebut dibuktikan dengan persepsi pengguna perpustakaan terhadap 1) fasilitas pelayanan : 57,78% (kurang lengkap), 5% (tidak lengkap), 2) variasi pelayanan : 58,33% (kurang lengkap), 3,89% (tidak lengkap), 3) keadaan bahan pustaka atau koleksi 52,78% (kurang lengkap), 2,78% (tidak lengkap). Sedangkan unsur yang menimbulkan kepuasan paling tinggi adalah unsur persyaratan pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan persepsi yang tinggi terhadap unsur ini yaitu 38,89 % (sesuai), 60,56% (sangat sesuai). Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Eko Hasto Nugroho dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket (*questioner*). Sedangkan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan, responden penelitian dan tempat penelitian yaitu di Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Pada penelitian Eko Hasto Nugroho belum diperinci terkait dengan aspek-aspek yang teliti. Sebagai contoh fasilitas pelayanan tidak disebutkan jenis fasilitas yang dianggap kurang lengkap, dan pada variasi pelayanan juga tidak ada penjelasan terperinci variasi pelayanan yang dimaksud dalam penelitian. Selain

⁶ Eko Hasto Nugroho, "Persepsi Pengguna Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta" (Skripsi, Sebelas Maret, 2013).

itu, teknik pengambilan sampling menggunakan *simple random sampling* atau cara pengambilan sampel dengan di acak. Hal ini menjadi penting mengingat, apabila tidak ada kriteria dalam mengacak sampel maka dapat dimungkinkan penelitian tersebut bisa salah sasaran dalam menentukan sampel yang menggunakan perpustakaan sebagai pengguna baru dan pengguna lama karena tidak ada ketentuan khusus. Alangkah baiknya jika pada penelitian Eko Hasto Nugroho menggunakan teknik *purposive sampling* supaya subjek yang digunakan memiliki karakteristik yang sama sebagai pengguna perpustakaan yang sudah menggunakan lebih dari 5x sehingga kepuasan pengguna perpustakaan dapat terukur dan hasilnya lebih spesifik lagi.

Hasil penelitian lainnya ditunjukkan dari penelitian yang dilakukan oleh Komang Jerry⁷ menyatakan bahwa (1) Persepsi terhadap personal SDM perpustakaan, sudah baik, dan sudah cukup dalam melakukan pekerjaan dalam mengelola perpustakaan bagi pengguna, dan sudah mampu membangun tim untuk melakukan pekerjaan dan melayani para pengguna. (2) Persepsi terhadap Kemampuan SDM perpustakaan, SDM perpustakaan UNUD sudah baik, banyak pustakawan yang sudah memiliki pendidikan kusus seperti S2, S1, D3, D2, D1, dan mengikuti pelatihan kusus dalam bidangnya untuk menunjang dalam melakukan pekerjaan. (3) Persepsi terhadap Fasilitas penunjang kerja di perpustakaan, fasilitas penunjang kerja di perpustakaan sudah memadai dan

⁷ Komang Jerry, "Persepsi Pustakawan Terhadap Profesi Pustakawan Pada UPT Perpustakaan Universitas Udayana Tahun 2015" (Skripsi, Universitas Udayana, 2015).

sudah cukup lengkap dalam melancarkan kegiatan pustakawan dalam mengolah atau mengelola perpustakaan bagi universitas atau bagi pengguna.

Teknik pengambilan sampel penelitian di atas menggunakan teknik *sampel random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Komang dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian Komang dengan penelitian ini sama-sama menggunakan angket (*questioner*). Sedangkan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah responden penelitian dan tempat penelitian yaitu di Perpustakaan Universitas Udayana.

Sementara Diana Rahmawati⁸ dalam penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan pegawai administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan FISE UNY dengan nilai koefisien korelasi 0.787333, nilai t-value sebesar 41.072917, dan nilai p-value sebesar 0.0000. Hal tersebut diperoleh berdasarkan dari sampel yang diambil sebanyak 133 mahasiswa dari populasi dari seluruh program studi. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik analisis *power* secara *priori*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket dengan variabel kualitas pelayanan pegawai dan kepuasan mahasiswa.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Diana Rahmawati dengan penelitian ini. Persamannya adalah menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Sedangkan yang

⁸ Diana Rahmawati, "Jurnal Pendidikan Akutansi Indonesia" *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta* Vol.VIII No.2 (2010): hal. 18-32.

menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel dan tempat penelitian Diana Rahmawati di Lingkungan FISE UNY sementara penelitian ini di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sementara Roh Fitri Ningrum⁹ menyatakan bahwa semakin tinggi layanan yang diberikan perpustakaan ke pengunjung, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Besarnya pengaruh layanan berdasar sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan berdasar ISO 9001 terhadap kepuasan pengunjung sebesar 54,3%, sedangkan sisanya sebesar 45,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *proporsional random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Roh Fitri Ningrum dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket (*questioner*). Sedangkan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah responden penelitian dan tempat penelitian yaitu di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dan teknik pengambilan sampel.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sopian¹⁰ menunjukkan bahwa analisa pada aspek kehandalan, keyakinan, empati, berwujud dan meresponen secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Perpustakaan Al-jami'ah

⁹ Roh Fitri Ningrum, "Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014).

¹⁰ Sopian, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Menurut Persepsi Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2010).

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menurut persepsi mahasiswa jurusan Kependidikan Islam berada pada tingkat “Cukup Baik” (Positif). Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Sopian dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket (*questioner*). Sedangkan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah responden penelitian dan tempat penelitian yaitu di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Sementara Naryawan¹¹ menyatakan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. sementara hasil uji F atau simultan sebesar 16,702 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. sedangkan uji determinasi adalah 0,442 yang berarti 44,2 % kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, sedangkan 45,8 % di pengaruhi variabel lain.

Teknik pengambilan sampel penelitian di atas menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Sopian dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket (*questioner*). Sedangkan yang menjadi

¹¹ Naryawan, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi Fe UNDIP Tahun 2011” (Skripsi, UNDIP, 2011).

perbedaan dalam penelitian ini adalah responden penelitian dan tempat penelitian yaitu di Perpustakaan UNDIP .

Sementara itu, Nursiah¹² dalam penelitiannya menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, (2) dimensi bukti fisik memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan polmed. Teknik pengambilan sampel penelitian di atas menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket.

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian Nursiah dengan penelitian ini. Letak persamaannya adalah sama-sama menggunakan subyek penelitian pemustaka dengan teknik pengambilan data menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Titik perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dimana lokasi penelitian Nursiah adalah di Perpustakaan Politeknik Negeri Medan dan tempat penelitian ini di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dari hasil penelitian Nurul Anwar¹³ menunjukkan bahwa berdasarkan rata-rata keseluruhan didapat nilai rata-rata 2,78 sehingga dapat dikategorikan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM dalam kriteria yang baik dengan pengambilan sampel menggunakan rumus Yamane sebanyak 83 orang. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner sebagai metode utama, wawancara dan observasi sebagai metode pelengkap.

¹² Nursiah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Medan" (Skripsi, Politeknik Negeri Medan, 2015).

¹³ Nurul Anwar, "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada Yogyakarta" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013).

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian Nurul Anwar dengan penelitian ini. Letak persamaannya adalah sama-sama jenis penelitian kuantitatif, sementara penelitian Nurul Anwar menggunakan metode pengumpulan data angket persepsi pemustaka dan angket kualitas layanan. Pengambilan sampel dari subyek penelitian mahasiswa. Letak perbedaannya adalah penelitian Anwar di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM sementara penelitian ini di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dari berbagai *literature* yang telah dipaparkan di atas, perlu peneliti tegaskan bahwa penelitian ini akan mengkaji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ditinjau dari lima dimensi *servqual* yaitu, bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Lima dimensi tersebut digunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran umum mengenai susunan skripsi ini, maka perlu dikemukakan sistematika pembahasan yang secara garis besar terdiri dari enam bab yang dapat dilihat sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

- Bab II Berisi landasan teori yang menjembatani antara variabel X (independen) dan variabel Y (dependen) dengan rumusan hipotesis.
- Bab III Berisi metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, variabel penelitian, definisi variabel, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data.
- Bab IV Berisi hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis data dan olah data yang diperoleh di lapangan. Pada bab ini dipaparkan hasil penelitian mulai dari deskripsi sampel, pengujian hipotesis, persebaran distribusi frekuensi, korelasi bivariat, dan analisis regresi linier. Semuanya dipaparkan dalam bentuk tabel output *SPSS* agar mudah dipahami pembaca.
- Bab V Berisi tentang kesimpulan dari hasil olah data dan analisis data yang ada pada bab IV. Selain itu, pada bab ini berisi tentang saran-saran yang positif untuk Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terkait pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta agar kedepannya lebih maksimal.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan-temuan dalam penelitian yang telah dibahas pada bab V maka, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan mahasiswa) karena angka signifikansinya 0.000 yang berarti lebih kecil dari α 0.05 ($p < \alpha$ 0.05) pada angka kepercayaan 95%. Koefisien korelasi sebesar 0.638 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat. Koefisien korelasi bertanda positif berarti ada korelasi positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan maka mahasiswa akan merasa semakin puas.
2. Hasil Regresi linier menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa). Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi yaitu $Y = 0.359 + 0.614X$. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebesar 61.4%. Pada penelitian ini mahasiswa menyatakan kepuasan pada kategori tinggi dengan nilai sebesar 2.201, kategori sedang dengan nilai sebesar 1.587, dan kategori rendah dengan nilai sebesar 0.973. Hal ini dapat diartikan

ketika petugas perpustakaan memberikan kualitas pelayanan yang tinggi maka mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 61.4%.

B. Saran

Dari simpulan yang telah diuraikan di atas maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Perpustakaan perguruan tinggi khususnya UIN Sunan Kalijaga agar terus meningkatkan mutu perpustakaan baik segi layanan, koleksi, terlebih sumber daya manusianya supaya dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga mahasiswa merasa puas.

2. Bagi Petugas Perpustakaan

Petugas perpustakaan diharapkan untuk terus mengembangkan potensi yang dimiliki dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan sehingga dapat memiliki kualitas pelayanan yang tinggi untuk menghasilkan kepuasan mahasiswa.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

a. Penelitian serupa dengan variabel lain diharapkan hadir sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penelitian ini karena masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa yang belum diteliti dalam penelitian ini.

b. Penelitian serupa diharapkan hadir dengan referensi yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa secara lebih detail sehingga apapun temuan di lapangan baik

itu mendukung atau menentang teori mempunyai bahan rujukan teori yang lebih luas.

- c. Penelitian serupa diharapkan dapat melengkapi penelitian ini dengan melakukan olah data dan analisa data dari setiap subvariabelnya karena dalam penelitian ini hanya diolah dan dianalisis per variabel.



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. *Statistika Deskriptif Plus untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010.
- Anwar, Nurul. “*Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada Yogyakarta.*” Skripsi, Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2007.
- Dwijati. *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan*. UNAIR: Buletin Perpustakaan, 2006.
- Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, 2014.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Jerry, Komang. “*Persepsi Pustakawan Terhadap Profesi Pustakawan pada UPT Perpustakaan Universitas Udayana*”. Skripsi, Universitas Udayana, 2015.
- Karim, Abdul. “*Jurnal Iqra’ Vol 3 No.1.*” Jurnal Iqra’, 2009.
- Kosasih, Aa. “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan*”. Jurnal Perpustakaan: Universitas Negeri Malang, 2009.

- Lupiyoadi, Rahmat. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik) edisi pertama*. Depok: Penerbit Salemba Empat, 2001.
- M.Sofi, Maslachatus. "*Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Yogyakarta*". Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013.
- Naryawan. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi Fe UNDIP*." Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Diponegoro, 2011.
- Ningrum, Roh Fitri. "*Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta*." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.
- Nugroho, Eko Hasto. "*Persepsi Pengguna Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta*". Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2013.
- Nursiah. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Medan*." Skripsi, Politeknik Negeri Medan, 2015.
- Philip, Kotler. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro*. Jakarta: Indeks, 2004.
- Rahmawati, Diana. "*Jurnal Pendidikan Akutansi Indonesia*". Jurnal: Universitas Negeri Yogyakarta, 2010.

- Soetminah. *Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisus 1992.
- Sopian. “*Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Menurut Persepsi Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam*”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2010.
- Sudrajat, Ari. *Pelayanan di Perpustakaan: Sebuah Jasa, Info Persada, Media Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: ALFABETA, 2013.
- . *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- . *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003.

Lampiran I:



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: fk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

Nomor : UIN.2/KJ.KI/PP.00.9/175/2016
Lampiran : 1 (Satu) jilid proposal
Perihal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yogyakarta, 24 Juni 2016

Kepada Yth. :
Rinduan Zain, MA
Dosen Jurusan KI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil rapat pimpinan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tanggal 23 Juni 2016 perihal pengajuan Proposal Skripsi Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Tahun Akademik 2015/2016 setelah proposal tersebut dapat disetujui Fakultas, maka Bapak/Ibu telah ditetapkan sebagai pembimbing Skripsi Saudara:

Nama : Dian Rizky Astuti
NIM : 11470007
Jurusan : Kependidikan Islam
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI
PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Demikian agar menjadi maklum dan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

an. Dekan
Ketua Jurusan KI

Dr. Subyantoro, M. Ag
NIP. 19590410 198503 1 005

Tembusan dikirim kepada yth :

1. **Ketua Jurusan KI**
2. Mahasiswa ybs.
3. **Arsip TU**

Lampiran I:



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>. Email: ftk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

SEMINAR PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Dian Rizky Astuti
Nomor Induk : 11470007
Jurusan : KI
Semester : XI
Tahun Akademik : 2015/2016
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UIN
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Telah mengikuti seminar riset tanggal : 27 Juni 2016

Selanjutnya, kepada Mahasiswa tersebut supaya berkonsultasi kepada pembimbing berdasarkan hasil-hasil seminar untuk penyempurnaan proposal lebih lanjut.

Yogyakarta, 27 Juni 2016

Ketua Jurusan KI

Dr. Subiyantoro, M.Ag.
NIP. 19590410 198503 1 005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Laksda Adisucipto Yogyakarta Telp (0274)-513056 Fax 519734
E-mail:tarbiyah@uin.suka.ac.id

Nomor : UIN.02/DT.1/PN.01/2760/2015 Yogyakarta, 29 Juni 2015
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, kami beritahukan bahwa untuk kelengkapan penyusunan skripsi dengan judul: **“PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA”**, diperlukan penelitian.

Oleh karena itu, kami mengharap kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi izin kepada mahasiswa kami:

Nama : Dian Rizky Astuti
NIM : 11470007
Semester : VIII
Jurusan : Kependidikan Islam
Alamat : Pondok RT 02/ RW 06 CondongCatur, Depok, Sleman,
Yogyakarta

untuk mengadakan penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan metode pengumpulan data angket (*questioner*) dan dokumentasi, mulai tanggal 1 Juli s/d 1 Oktober 2015.

Demikian atas perkenan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.
Wassalamualaikum wr. wb.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Mudowim, M. Ag.
NIP. 19730310 199803 1 002

- Tembusan:
1. Dekan (sebagai laporan)
 2. Ketua Jurusan
 3. Mahasiswa



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PERPUSTAKAAN

Jln. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 548635 Fax(0274) 552231 Yogyakarta
Email. Lib@uin-suka.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-387/Un.02/L.1/TU.00/09/2016

Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga menerangkan bahwa mahasiswi yang tersebut di bawah ini :

Nama : Dian Rizky Astuti
NIM : 11470007
Jurusan : Kependidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

telah selesai melaksanakan kegiatan penelitian/pengumpulan data angket (*questioner*) dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta" berdasarkan surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Nomor:UIN.02/DT.1/PN.01/2760/2015 Tanggal 29 Juni 2015 Perihal:Permohonan Ijin Penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 9 September 2016

Kepala

Dra. Labibah, MLIS
NIP. 196811031994032005



Lampiran I:



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
FM-UINSK-BM-05-03/RO

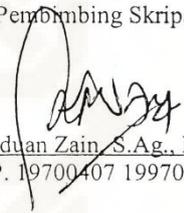
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Dian Rizky Astuti
 NIM : 11470007
 Pembimbing : Rinduan Zain, S.Ag., M.A.
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
 PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN
 MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN
 KALIJAGA YOGYAKARTA
 Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 Program Studi : Kependidikan Islam

No.	Tanggal	Konsultasi ke:	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	18 Maret 2015	I	Literature Review dan Latar Belakang Masalah	
2.	24 Maret 2015	II	Penyusunan Proposal	
3.	22 April 2015	III	Koreksi Proposal	
4.	15 Mei 2015	IV	Kisi-Kisi Angket dan Pembuatan Angket Penelitian	
5.	10 Juli 2015	V	Olah data dan Analisis Data	
6.	12 Agustus 2015	IV	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	
7.	17 November 2015	V	Penyusunan Draft Skripsi	
8.	20 Januari 2016	VI	Revisi Latar Belakang Masalah dan Landasan Teori	
9.	11 Februari 2016	VII	Revisi Literature Review	
10.	23 Maret 2016	VIII	Revisi Olah data dan Analisa Data	

11.	18 Mei 2016	IX	Revisi Bab I sampai dengan Bab III	
12.	8 Juni 2016	X	Revisi Analisa Data	
13.	8 Agustus 2016	XI	Revisi Skripsi secara keseluruhan	
14.	31 Agustus 2016	XII	Pembahasan Skripsi Secara Keseluruhan dan ACC Skripsi	

Yogyakarta, 29 September 2016
 Pembimbing Skripsi,


Rinduan Zain, S.Ag., M.A.
 NIP. 19700407 199703 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274). 513056 Yogyakarta 55281

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/DT/PP.00.9/2825/2014

Diberikan kepada:

Nama : **DIAN RIZKY ASTUTI**
NIM : **11470007**
Jurusan/Program Studi : **Kependidikan Islam**
Nama DPL : **Dr. Ahmad Arifi, M.Ag.**

yang telah melaksanakan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan I (PPL I) pada tanggal
15 Februari s.d. 25 Mei 2014 dengan nilai:

91 (A-)

Sertifikat ini diberikan sebagai bukti lulus PPL I sekaligus sebagai syarat untuk
mengikuti PPL-KKN Integratif.

Yogyakarta, 24 Juni 2014

a.n Dekan

Ketua Panitia PPL I



Drs. H. Suisyanto, M.Ag.
NIP. 19621025 199603 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274). 513056 Yogyakarta 55281

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/DT/PP.00.9/4445/2014

Diberikan kepada

Nama : **DIAN RIZKY ASTUTI**

NIM : **11470007**

Jurusan/Program Studi : **Kependidikan Islam**

yang telah melaksanakan kegiatan PPL-KKN Integratif tanggal 23 Juni sampai dengan 13 September 2014 di MI N Yogyakarta 1 Mlati Sleman dengan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) Dra. Hj. Asnafiyah, M.Pd. dan dinyatakan **lulus** dengan nilai **92,81 (A-)**.

Yogyakarta, 29 September 2014

a.n Dekan
Ketua Panitia PPL-KKN Integratif



Drs. H. Suismanto, M.Ag.
NIP. 19621025 199603 1 001

8/2/12

Sertifikat

PELATIHAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PKSI

Pusat Komputer & Sistem Informasi

Nama : DIAN RIZKY ASTUTI
 NIM : 11470007
 Fakultas : ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
 Jurusan/Prodi : KEPENDIDIKAN ISLAM
 Dengan Nilai :

No	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1	Microsoft Word	80	B
2	Microsoft Excel	85	B
3	Microsoft Power Point	100	A
4	Internet	60	C
Total Nilai		81.25	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	



Yogyakarta, 30 Desember 2011
 Kepala PKSI
Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.
 NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang



شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: 02/L4/PM.03.2/6.47.8.21720/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Dian Rizky Astuti
تاريخ الميلاد : ٣٠ أكتوبر ١٩٩٢

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٧ مايو ٢٠١٦، وحصلت
على درجة :

٥١	فهم المسموع
٥١	التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٤	فهم المقروء
٤٢٠	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكاكرتا، ١٧ مايو ٢٠١٦
المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.47.5.23367/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Dian Rizky Astuti**
Date of Birth : **October 30, 1992**
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **May 20, 2016** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	40
Structure & Written Expression	40
Reading Comprehension	41
Total Score	403

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, May 20, 2016
Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005





Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/2059/2011

**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

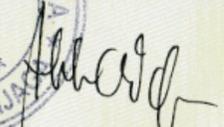
diberikan kepada:

Nama : Dian Rizky Astuti
NIM : 11470007
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan / KI
Sebagai : Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop
SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2011/2012
Tanggal 06 s.d. 08 September 2011 (20 jam pelajaran)



Yogyakarta, 09 September 2011
a.n. Rektor
Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan


Dr. H. Akhmad Rifa'i, M.Phil.
NIP. 19600905 198603 1006



SERTIFIKAT

Nomor: 0564/B-2/DPP-PKTQ/FITK/XII/2013

Menerangkan Bahwa :

Dian Rizky Astuti

Telah Mengikuti :

SERTIFIKASI AL-QUR'AN

Program DPP Bidang PKTQ

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Sabtu, 21 Desember 2013

Bertempat di Gedung Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dinyatakan :

LULUS

Dengan Nilai:

C +

Yogyakarta, 21 Desember 2013

a.n. Dekan
Wakil Dekan III
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Ketua
Panitia DPP Bidang PKTQ
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta


Dr. Sabarudin, M.Si
NIP. 19680405 199403 1 003


Dian Ulul Khasanah
NIM. 1041 1002

STATISTIK KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALLJAGA TAHUN 2015

FAKULTAS	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
ADAB	2628	3825	4142	4292	3600	1790	232	860	4626	4649	4477	3759
DAKWAH	3242	5121	5399	4363	3775	1728	302	965	5336	5022	4279	3633
DOSEN	53	75	85	78	54	25	19	45	74	48	67	35
FEBI	737	1843	1371	1282	1028	666	36	125	3319	2650	2573	1917
HUMANIORA	1496	2172	2281	2568	2147	1074	189	572	2325	2239	2130	1926
PASCASARJANA	3534	2253	3267	3405	2846	2358	280	715	2162	5355	4778	3882
PEGAWAI	42	10	15	15	2	8	9	4	190	12	8	24
SAINTEK	2756	4306	3647	3842	3047	1776	470	1246	4619	3851	3806	3154
SYARIAH	3345	5044	5516	5044	4380	2374	271	974	5874	6082	6114	5205
TAMU	962	1137	1485	1242	1213	782	276	741	12202	1555	1573	1338
TARBIYAH	4298	7569	6428	6680	5277	2310	392	1122	6965	7715	7068	5354
USHULUDIN	2807	3753	4032	4932	4044	1491	219	728	4693	4820	5094	3796
PER BULAN	345326	35971	36183	36501	30650	15600	2419	7356	40183	42443	40394	32685

PER TAHUN : 345326

Yogyakarta, 27 Januari 2016

Kour Informasi

**DAFTAR FAKULTAS DAN JURUSAN PROGRAM STRATA 1 (S1)
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

1. Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
 - a. Bahasa dan Sastra Arab
 - b. Sejarah Kebudayaan Islam
 - c. Ilmu Perpustakaan
 - d. Sastra Inggris
2. Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 - a. Komunikasi dan Penyiaran Islam
 - b. Bimbingan Konseling Islam
 - c. Pengembangan Masyarakat Islam
 - d. Manajemen Dakwah
 - e. Ilmu Kesejahteraan Sosial
3. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 - a. Pendidikan Agama Islam
 - b. Pendidikan Bahasa Arab
 - c. Manajemen Pendidikan Islam
 - d. Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
 - e. Pendidikan Guru Roudlatul Athfal
4. Fakultas Syariah dan Hukum
 - a. Al Ahwal Al Syakhshiyah
 - b. Perbandingan Madzhab
 - c. Siyasah
 - d. Muamalat
 - e. Ilmu Hukum
5. Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam
 - a. Filsafat Agama
 - b. Perbandingan Agama
 - c. Ilmu Al Quran dan Tafsir
 - d. Sosiologi Agama
 - e. Ilmu Hadis
6. Fakultas Sains dan Teknologi
 - a. Matematika
 - b. Fisika
 - c. Kimia
 - d. Biologi
 - e. Teknik Informatika
 - f. Teknik Industri
 - g. Pendidikan Matematika
 - h. Pendidikan Kimia
 - i. Pendidikan Biologi
 - j. Pendidikan Fisika
7. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
 - a. Psikologi
 - b. Ilmu Komunikasi
 - c. Sosiologi
8. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 - a. Ekonomi Syariah
 - b. Keuangan Syariah
 - c. Perbankan Syariah

Sumber: <http://uin-suka.ac.id/id/page/fakultas>

No. :
(Diisi petugas)

ANGKET PENELITIAN

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS PELAYANAN PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

DIAN RIZKY ASTUTI

NIM: 11470007

**JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2015**

I. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Semester :

Jurusan :

Fakultas :

II. Informasi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memetakan sekaligus menganalisa pelayanan pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dari tanggal 1 Juli s/d 1 Oktober 2015.

III. Petunjuk pengisian angket

- Tulislah identitas Anda sebelum menjawab angket ini.
- Kuesioner ini terdiri dari 40 pernyataan. Bacalah baik-baik pada setiap pernyataan.
- Kesungguhan dan kejujuran Anda dalam menjawab sangat menentukan hasil analisa penelitian. Karena itu, dimohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan benar. Harap Anda tidak terpengaruh oleh jawaban teman Anda.
- Berilah tanda (X) pada opsi jawaban yang Anda anggap paling sesuai dengan apa yang Anda rasakan.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju → apabila pelayanan oleh pustakawan yang diberikan melampaui harapan anda

S : Setuju → apabila pelayanan oleh pustakawan yang diberikan sesuai dengan harapan anda

TS : Tidak Setuju → apabila pelayanan oleh pustakawan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan anda

STS : Sangat Tidak Setuju → apabila pelayanan oleh pustakawan yang diberikan jauh dari harapan anda

A. Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Petugas mengatur meja dan tempat duduk dengan baik
 - ④ Sangat Setuju
 - ③ Setuju
 - ② Tidak Setuju
 - ① Sangat Tidak Setuju
2. Petugas mengatur ruangan dan buku dengan baik
 - ④ Sangat Setuju
 - ③ Setuju
 - ② Tidak Setuju
 - ① Sangat Tidak Setuju
3. Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik
 - ④ Sangat Setuju
 - ③ Setuju
 - ② Tidak Setuju
 - ① Sangat Tidak Setuju
4. Petugas menyediakan fasilitas internet bagi para pengunjung, termasuk saya
 - ④ Sangat Setuju
 - ③ Setuju
 - ② Tidak Setuju
 - ① Sangat Tidak Setuju
5. Petugas menyediakan fasilitas fotocopy bagi para pengunjung, termasuk saya
 - ④ Sangat Setuju
 - ③ Setuju
 - ② Tidak Setuju
 - ① Sangat Tidak Setuju

6. Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi bagi para pengunjung, termasuk saya
- ④ Sangat Setuju
 - ③ Setuju
 - ② Tidak Setuju
 - ① Sangat Tidak Setuju
7. Perpustakaan menyediakan loker barang bagi para pengunjung, termasuk saya
- ④ Sangat Setuju
 - ③ Setuju
 - ② Tidak Setuju
 - ① Sangat Tidak Setuju
8. Petugas perpustakaan berpakaian rapi dan sopan
- ④ Sangat Setuju
 - ③ Setuju
 - ② Tidak Setuju
 - ① Sangat Tidak Setuju
9. Pengaturan sirkulasi udara perpustakaan sudah baik
- ④ Sangat Setuju
 - ③ Setuju
 - ② Tidak Setuju
 - ① Sangat Tidak Setuju

B. Keandalan (*Reliability*)

10. Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik ketika pertama kali saya datang
- ④ Sangat Setuju
 - ③ Setuju
 - ② Tidak Setuju
 - ① Sangat Tidak Setuju

11. Prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

12. Perilaku petugas menumbuhkan kepercayaan pada para pengunjung, termasuk saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

13. Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu para pengunjung, termasuk saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

14. Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan para pengunjung, termasuk saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

15. Petugas memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

16. Saya segera memperoleh pelayanan untuk meminjam buku

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

17. Petugas selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

18. Saya tidak menunggu dalam antrian yang sangat lama

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

19. Bila saya memiliki suatu masalah petugas menunjukkan kesungguhannya untuk membantu saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

20. Petugas layanan siap dan sigap dalam melayani para pengunjung, termasuk saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

D. Jaminan (*Assurance*)

21. Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

22. Petugas memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

23. Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

24. Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung, termasuk saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

25. Petugas bagian pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi kepada para pengunjung, termasuk saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

E. Empati (*Empathy*)

26. Saya mendapatkan perhatian petugas walau saya hanya sendirian

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

27. Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan dengan jelas

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

28. Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

29. Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

30. Petugas memahami kebutuhan saya secara spesifik

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

F. Kinerja (*Performance*)

31. Ketelitian petugas dalam melakukan pencatatan bagi anggota baru, termasuk saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

32. Kemampuan petugas dalam mengoperasikan komputer dengan baik

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

33. Kedisiplinan waktu petugas dalam memberikan pelayanan bagi para pengunjung, termasuk saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

34. Kesigapan petugas dalam menanggapi setiap masalah atau pertanyaan yang saya ajukan

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

35. Kemudahan bagi para pengunjung, termasuk saya dalam melakukan peminjaman dan pengembalian buku pada layanan sirkulasi

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

G. Pelayanan

36. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan bagi para pengunjung, termasuk saya

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

37. Pelayanan sirkulasi perpustakaan berjalan dengan tertib dan rapi

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

38. Petugas membantu saya menemukan koleksi buku melalui pelayanan referensi

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

39. Petugas membantu saya dalam mencari informasi melalui pelayanan informasi

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

40. Barang-barang bawaan saya tersimpan dengan rapi dan aman melalui pelayanan loker perpustakaan

- ④ Sangat Setuju
- ③ Setuju
- ② Tidak Setuju
- ① Sangat Tidak Setuju

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Dian Rizky Astuti
Tempat/Tanggal Lahir : Sleman, 30 Oktober 1992
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Warga Negara : Warga Negara Indonesia
Alamat : Pondok RT 02/RW 06 Condong Catur Depok Sleman Yogyakarta
Nomor HP/Telepon : 081228059048
Email : dianastuti208@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1.	TK Pradana	1997 - 1999
2.	SDN Bhaktikarya	1999 -2005
3.	SMPN 1 Depok Sleman	2005 – 2008
4.	SMAN 1 Depok Sleman	2008 – 2011
5.	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2011 – Sekarang

Yogyakarta, 29 September 2016
Saya yang bersangkutan



Dian Rizky Astuti