

**PENGARUH KOMPETENSI PUSTAKAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**



**Oleh :
Riska Amalia Putri, S.IP
NIM:1620010043**

TESIS

**Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Master of Arts (M.A)
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

**YOGYAKARTA
2018**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Riska Amalia Putri, S.IP.**

NIM : 1620010043

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau hasil karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Yogyakarta, 27 April 2018

Penulis,



Riska Amalia Putri, S.IP.

NIM. 1620010043

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Riska Amalia Putri, S.IP.**
NIM : 1620010043
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

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

Yogyakarta, 27 April 2018

Saya yang menyatakan,



Riska Amalia Putri, S.IP.

NIM. 1620010043



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis Berjudul : PENGARUH KOMPETENSI PUSTAKAWAN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI
YOGYAKARTA

Nama : Riska Amalia Putri
NIM : 1620010043
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 17 Mei 2018

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Master of Arts
(M.A)

Yogyakarta, 31 Mei 2018

Direktur,



Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.

NIP 19711207 199503 1 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

**PENGARUH KOMPETENSI PUSTAKAWAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Yang ditulis oleh :

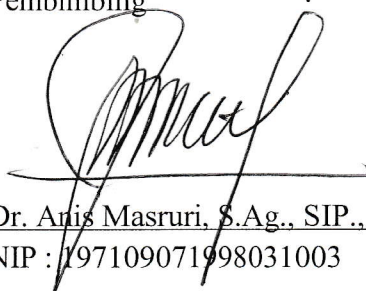
Nama : **Riska Amalia Putri, S.IP.**
NIM : 1620010043
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis ini sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 27 April 2018

Pembimbing



Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.IP., M.Si.
NIP : 197109071998031003

ABSTRAK

Tesis ini berjudul “Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta”.

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang bertugas sebagai suatu unit pelaksanaan teknis, untuk memberikan layanan kepada sivitas akademika dan masyarakat pemakai sekitar yang relevan dengan program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam mewujudkan keberhasilannya, perpustakaan Perguruan Tinggi memerlukan kualitas layanan yang bermutu dan sumber daya manusia yang kompeten, salah satunya adalah pustakawan.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui bagaimana kondisi kompetensi pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta; (2) untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan yang ada di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta; (3) untuk mengetahui pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka aktif yaitu mahasiswa dan dosen yang terdaftar di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta yang berjumlah 8080 orang, dan jumlah sampel yang diteliti adalah 381 orang dengan asumsi prosentase ketidak-telitian sebesar 5% dari jumlah pemustaka aktif. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) yaitu Kompetensi Pustakawan dan variabel terikat (Y) yaitu Kualitas Layanan. Metode pengumpulan data dengan kuesioner yang menggunakan skala *likert*. Pengujian instrumen penelitian dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian yaitu: (1) Kompetensi pustakawan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata akhir 3,50; (2) Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata akhir 3,56; (3) Terdapat pengaruh yang positif antara Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,514.

Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi di lapangan mengenai pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perpustakaan dalam meningkatkan mutu perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Kata kunci : Kompetensi Pustakawan, Kualitas Layanan

ABSTRACT

This thesis entitled "The Influence of Librarian Competency on Quality of Service at Yogyakarta State University Library".

Library of Higher Education (University) is a library that served as a unit of technical implementation, to provide services to the academic community and the surrounding user community that is relevant to the Tri Dharma University program. To reach it's success, the University Library needs quality service and competent human resources (librarian).

The purpose of this study are: (1) to know the level of the Librarians Competency at Yogyakarta State University Library; (2) to find out the level of the Quality of Services at Yogyakarta State University Library; (3) to know the influence of Librarian Competency on Library Service Quality at Yogyakarta State University Library.

This research is quantitative descriptive research. The population in this study were active users ie students and lecturers enrolled in the Yogyakarta State University Library, which are 8080 people, and the number of samples studied was 381 people with the assumption of percentage of error was 5%. Variables in this research are Librarian Competency as Independent Variable (X) and Quality of Service as dependent variable (Y). Researcher used questionnaire with likert scale to collect the data. Validity and Reliability test was done to do instrument test. Descriptive analysis method and simple regression analysis were used in Data Analysis.

The results of the research are: (1) The Competency of librarians in the library of Yogyakarta State University is in good category with the final average value 3.50; (2) Quality of Service in Yogyakarta State University Library is in good category with the final average value 3.56; (3) There is a positive influence between Librarian Competency and Quality of Service in Yogyakarta State University Library, with correlation coefficient value 0.514.

This study provides a clear result of the conditions in the field about the influence of librarian competency on the quality of service in the library of Yogyakarta State University, so that it can be used as consideration for the library to improve the quality of the library of Yogyakarta State University.

Keywords: Librarian Competency, Quality of Service

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dihaturkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kemudahan, kelancaran, rahmat dan segala berkah dalam menempuh ilmu di Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus dalam penyusunan tesis ini. Shalawat beriring salam semoga tetap tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat manusia.

Dalam proses menyelesaikan tesis ini, penulis telah berupaya dengan segenap kemampuan untuk dapat berkarya sebaik mungkin. Namun selaku makhluk Allah yang tidak terlepas dari kelemahan dan kekurangan, sudah tentu tesis ini terdapat kekurangan, untuk itu penulis berharap adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, bersama tersusunnya tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs.KH.Yudian Wahyudi, MA., Ph. DRektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Ibu Ro' fah S. Ag., BSW., M.A., Ph. D selaku ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*.
4. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada penulis, di sela-sela kesibukannya sebagai tenaga pengajar pada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, serta di Pascasarjana Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* pada konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
5. Kepala Perpustakaan dan Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Guru Besar dan Dosen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Bapak Sujatno, dkk, selaku staf Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi.
8. Terima kasih kepada Kedua orang tua ku tercinta (Ayah : Alm. Drs. Nurmal Akhmad & Ibu : Hj. Hartini) dan untuk Kakak ku Wahyu Nugraha & Khairun Nisa, Hery Ferdiansyah & Guvira kurnianita dan Adik ku Ichwan Septiadi dan seluruh keluarga H. Djafar Madjid yang selalu mendoakan dan memberi dukungan untuk kemajuan penulis.

9. Sahabat-sahabat seperjuangan angkatan 2016 Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terimakasih atas kebersamaan yang dilalui dan berbagai pengalaman dengan penulis yang tidak akan pernah terlupakan, tetap semangat dan terus semangat.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini hingga dapat terselesaikan.

Akhirnya, penulis berharap dan berdoa semoga karya yang sederhana ini bisa bermanfaat bagi siapapun, khususnya di dunia Perpustakaan dan Informasi

Yogyakarta, 27 April 2018

Penulis

Riska Amalia Putri, S.IP
NIM : 1620010043

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN DIREKTUR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Kajian Pustaka	9
E. Kerangka Teori	13
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
b. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.	14
c. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	16
2. Kualitas Layanan Perpustakaan	18
a. Pemustaka	18
b. Persepsi	18
c. Konsep Kualitas	21

d.	Pengertian Pelayanan	26
e.	Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	26
f.	Karakteristik Layanan Perpustakaan.....	29
g.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	30
h.	Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan	33
3.	Kompetensi Pustakawan	37
a.	Pengertian Kompetensi	37
b.	Pengertian Pustakawan	38
c.	Kompetensi Pustakawan	39
d.	Standar Kompetensi Pustakawan	40
e.	Jenis Kompetensi Pustakawan	42
F.	Hipotesis.....	45
G.	Metode Penelitian.....	46
1.	Jenis Penelitian.....	47
2.	Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.	Subjek dan Objek Penelitian	48
4.	Populasi dan Sampel.....	49
H.	Metode Pengumpulan Data	52
I.	Instrumen Penelitian.	53
J.	Variabel Penelitian.....	55
1.	Variabel Independen	55
2.	Variabel Dependen.....	57
K.	Teknik Pengujian Instrument	60
1.	Validitas Instrument	60
2.	Uji Reliabilitas	65
L.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	67
1.	Metode Analisis Deskriptif	67
2.	Analisis Regresi	70
a.	Uji Normalitas.....	70

b. Uji Linieritas	72
c. Uji Heteroskedastisitas.....	74
d. Uji Korelasi Sederhana	74
e. Uji Hipotesis	77
1) Uji Parsial (Uji t).....	77
2) Uji Simultan (Uji F)	78
3) Koefisien Determinasi (R^2).....	78
M. Sistematika Pembahasan	79
BAB II GAMBARAN UMUM UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI	
YOGYAKARTA	81
A. Sejarah UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.....	81
B. Visi dan Misi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.....	83
C. Fungsi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.....	84
D. Struktur Organisasi	84
E. Sumber Daya Manusia	86
F. Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta	92
G. Sistem Layanan Perpustakaan.....	93
H. Jam Buka Layanan	93
I. Layanan Sirkulasi	94
J. Layanan Referensi	95
K. Layanan Fotokopi	96
L. Layanan Skripsi, Tesis & Disertasi	96
M. Layanan Majalah dan Jurnal	97
N. Keanggotaan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.....	98
O. Layanan Bebas Pustaka.....	98
P. Peraturan Perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta	99
Q. Sanksi bagi pengunjung UPT Perpustakaan UNY	100
R. Kerjasama Perpustakaan.....	101

BAB III PEMBAHASAN	102
A. Analisis Data Penelitian.....	102
1. Deskriptif data.....	102
2. Analisis Data.....	160
a. Uji Normalitas.....	160
b. Uji Linearitas	164
c. Uji Heteroskedastisitas.....	165
d. Uji Korelasi	167
e. Uji Hipotesis	168
1) Uji t (Parsial).....	170
2) Uji F (Simultan)	170
3) Menentukan Koefisien Determinasi (R^2)	171
B. Pembahasan Hasil Penelitian	172
1. Kompetensi Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta..	172
2. Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta	175
3. Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta	178
BAB IV PENUTUP	180
A. Kesimpulan.....	180
B. Saran	181
DAFTAR PUSTAKA.....	182

DAFTAR TABEL

1. Jumlah pemustaka perpustakaan UNY per-fakultas, 46
2. Skala *Likert*, 52
3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian, 53-55
4. Hasil Uji Validitas Kompetensi Pustakawan (X), 57-58
5. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (Y), 58-59
6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen, 61
7. Interpretasi Koefisien Korelasi, 65-66
8. Koleksi Buku di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, 83
9. Terbitan Berkala UPT Perpustakaan UNY
10. Jawaban responden tentang “Menurut Saudara, pustakawan UNY mampu mendefinisikan informasi yang dibutuhkan pengguna.”
11. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan penelusuran informasi”
12. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka”
13. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan kegiatan literasi informasi”
14. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan evaluasi informasi”
15. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan bimbingan kepada pemustaka”

16. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu membuat brosur untuk penyebarluasan informasi perpustakaan”
17. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan mampu melakukan promosi perpustakaan”
18. Hasil olah data primer, April 2018
19. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan memiliki kepercayaan diri dalam melayani pemustaka”.
20. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY tulus dalam memberikan pelayanan”
21. Jawaban responden tentang “Menurut Saudara, pustakawan UNY ramah dalam memberikan pelayanan”
22. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan mampu menunjukkan rasa simpatikepada pemustaka”
23. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan mampu menunjukkan rasa hormatkepada pemustaka”
24. Jawaban responden tentang”Menurut saudara, pustakawan mampu berkomunikasi dengan baikkepada pemustaka”
25. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY cepat tanggap dalam melayani kebutuhan pemustaka”
26. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY cepat tanggap dalam menangani usulan dan keluhan
27. Analisis Terhadap Sub Variabel Kompetensi *Interpersonal*

28. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu menggunakan komputer dalam melakukan pelayanan perpustakaan”
29. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu menggunakan jaringaninternet untuk layanan”.
30. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan mampu menggunakan jaringan internet untuk layanan silang layan antar perpustakaan”.
31. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu menggunakan website untuk menyebarluaskan informasi perpustakaan”.
32. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu memberikan layanan multimedia bagi pemustaka”.
33. Jawaban responden tentang “Menurut Saudara, pustakawan UNY mampu membimbing pemustaka dalam penggunaan koleksi elektronik”.
34. Jawaban responden tentang “Menurut Saudara, pustakawan UNY mampu menggunakan printer dan mesin fotokopi jika dibutuhkan pemustaka”.
35. Analisis Terhadap Sub Variabel *Kompetensi Teknologi Informasi*
36. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melayani pemustaka sesuai jadwal waktu perpustakaan”.

37. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melayani pemustaka sesuai jadwal waktu perpustakaan”.
38. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu membuat administrasi dalam setiap layanan perpustakaan”.
39. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan layanan sirkulasi”.
40. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan layanan referensi”.
41. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu merancang tata ruang dan perabot perpustakaan”.
42. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu menata bahan-bahan pustaka secara rapi”.
43. Jawaban responden tentang “Menurut saudara, pustakawan UNY mampu membuat panduan penggunaan bahan pustaka bagi pemustaka”.
44. Analisis Terhadap Sub Variabel *Kompetensi Manajemen*
45. Analisis terhadap Variabel Kompetensi Pustakawan (X)
46. Jawaban responden tentang “Petugas mengatur meja dan tempat duduk dengan baik”.
47. Jawaban responden tentang “Petugas menyediakan fasilitas fotocopy bagi para pengunjung, termasuk saya”.

48. Jawaban responden tentang “Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi bagi para pengunjung, termasuk saya”.
49. Jawaban responden tentang “Perpustakaan menyediakan loker barang bagi para pengunjung, termasuk saya”.
50. Jawaban responden tentang “Petugas mengatur sirkulasi udara perpustakaan sudah baik”.
51. Jawaban responden tentang “Petugas mengatur rak buku dengan baik”.
52. Jawaban responden tentang “Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik”.
53. Jawaban responden tentang “Petugas menyediakan fasilitas internet bagi pengunjung termasuk saya”.
54. Jawaban responden tentang “Petugas berpakaian rapi dan sopan”.
55. Analisis Terhadap Sub Variabel *Tangibles*
56. Jawaban responden tentang “Petugas memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik”.
57. Jawaban responden tentang “Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik ketika saya datang”.
58. Jawaban responden tentang “Perilaku petugas menumbuhkan kepercayaan pada para pengunjung termasuk saya”.
59. Jawaban responden tentang “Prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit”.

60. Jawaban responden tentang “Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengunjung termasuk saya”.
61. Jawaban responden tentang “Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan para pengunjung termasuk saya”.
62. Analisis Terhadap Sub Variabel *Reliability*
63. Jawaban responden tentang “Petugas selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya dengan bahasa yang baik”.
64. Jawaban responden tentang “Bila saya memiliki suatu masalah petugas menunjukkan kesungguhannya untuk membantu saya”.
65. Jawaban responden tentang “Saya segera memperoleh pelayanan untuk meminjam buku”.
66. Jawaban responden tentang “Saya tidak menunggu dalam antrian yang sangat lama”.
67. Jawaban responden tentang “Petugas layanan siap dan sigap dalam melayani para pengunjung, termasuk saya”.
68. Analisis Terhadap Sub Variabel *Responsiveness*
69. Jawaban responden tentang “Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan”.
70. Jawaban responden tentang “Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan”.
71. Jawaban responden tentang “Petugas melayani para pengunjung secara tertib dan teratur”.

72. Jawaban responden tentang “Petugas bagian layanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi kepada para pengunjung, termasuk saya”.
73. Analisis Terhadap Sub Variabel *Assurance*
74. Jawaban responden tentang “Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik”.
75. Jawaban responden tentang “Saya mendapatkan informasi dan petunjuk cara pemanfaatan layanan yang diberikan dengan jelas”.
76. Jawaban responden tentang “Saya mendapatkan perhatian walaupun saya sendirian”.
77. Jawaban responden tentang “Petugas memahami kebutuhan saya secara spesifik”.
78. Jawaban responden tentang “Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan”.
79. Analisis terhadap sub variabel *empathy*
80. Analisis terhadap Variabel Kualitas Layanan (Y)
81. Uji *pearson correlation*

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta
2. Analisis Variabel Kompetensi Pustakawan
3. Histogram Analisis Variabel Y
4. Grafik Histogram *Residual*
5. Grafik Normal p-p plot
6. Diagram *scatterplot*

DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket Penelitian,
2. Data Hasil Uji Instrumen (N=30),
3. Uji Validitas Variabel Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Layanan
4. Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Layanan
5. Uji Statistik Deskriptif
6. Uji korelasi *Product Moment/Pearson Correlation*
7. Uji Regresi Linear Sederhana

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa dan informasi. Secara lebih kongkrit, perpustakaan dapat diartikan sebagai sebuah unit kerja dari suatu lembaga pendidikan berupa tempat penyimpanan koleksi buku-buku pustaka yang dikelola secara rapi untuk menunjang proses pendidikan.

Salah satu jenis perpustakaan yang tidak dapat dihilangkan keberadaannya karena mempunyai peranan penting bagi lembaga induknya adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi. Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang bertugas sebagai suatu unit pelaksanaan teknis, mengemban tugas mendukung tujuan lembaga induknya yaitu memberikan layanan kepada sivitas akademika dan masyarakat pengguna disekitarnya, yang relevan dengan program tri dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam mewujudkan keberhasilannya, Perpustakaan Perguruan Tinggi memerlukan kualitas layanan perpustakaan yang bermutu dan sumber daya manusia yang kompeten.

Layanan perpustakaan, menurut Lasa,¹ mencakup semua kegiatan pelayanan pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka. Pelayanan merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan pemustaka dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan sehingga pelayanan akan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan.²

Pelayanan yang diberikan oleh setiap perpustakaan tidak sama, karena kebutuhan pemustaka di setiap perpustakaan berbeda-beda. Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan pegawai di lingkungan Perguruan Tinggi tersebut, semuanya membutuhkan informasi yang berbeda-beda dan dinamis. Mahasiswa sering datang ke perpustakaan untuk mencari informasi yang berkaitan dengan bahan perkuliahan, dosen akan datang ke perpustakaan untuk mencari literatur sesuai yang mereka ajarkan, dan pegawai lainnya mengunjungi perpustakaan untuk mencari informasi mengenai bahan pelatihan dan hal-hal lainnya. Sehingga layanan yang berkualitas adalah layanan yang berorientasi kepada pemustaka untuk mencapai kepuasan pemustaka. Maka, perpustakaan yang ideal

¹Lasa, HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta : Bumi Aksara, 2007), 54

²F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007), 68.

merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat sasaran serta berjalan mudah dan sederhana.³

Parasuraman, Zeithaml dan Berry⁴ mendefinisikan kualitas layanan sebagai: *“Service Quality as Perceived by customer, can be defined as the extent at discrepany between customer’s expectations or disires and their perception”*. Jadi, kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi yang mengacu pada kebutuhan pemustaka⁵. Persepsi pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Pemustaka akan memiliki persepsi yang baik terhadap perpustakaan jika kebutuhan pemustaka terpenuhi, sebaliknya pemustaka akan memiliki persepsi yang buruk terhadap perpustakaan jika kebutuhannya tidak terpenuhi. Oleh karena itu, layanan yang digunakan harus dipilih yang paling tepat sasaran agar tercipta kelancaran dalam pelayanan sehingga dihasilkan layanan yang berkualitas. Layanan perpustakaan yang berkualitas merupakan upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfication*). Selain layanan yang berkualitas, perpustakaan perguruan tinggi juga harus di dukung Sumber Daya Manusia yang kompeten.

³Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Malang : Gava Media, 2014),107

⁴Parasuraman, A.dkk. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectations*. (New York : Free Press, 1991), 37

⁵Endang Fatmawati, *Mata Baru : Penelitian Perpustakaan Dari SERQUAL ke LibQUAL* (Anggota IKAPI : Sagung Seto, 2013),38.

Sumber Daya Manusia merupakan tulang punggung dari seluruh sistem yang dirancang, metode yang diterapkan dan teknologi yang digunakan.⁶ Bagi institusi perpustakaan, salah satu faktor pentingnya adalah tenaga perpustakaan atau yang biasa disebut dengan pustakawan.⁷ Dalam Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pustakawan didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁸ Pustakawan harus memenuhi standar kompetensi pustakawan sebagai jaminan pemberian layanan prima terhadap pemustaka, menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, memberikan keteladanan, dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Kompetensi pustakawan⁹ yang dimaksud disini adalah kemampuan seorang pustakawan dalam mengelola perpustakaan berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku untuk mencapai kesuksesan. Sulistyio Basuki menyebutkan kompetensi adalah pengetahuan dan keterampilan yang dituntut untuk dimiliki oleh seorang pekerja dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan oleh satu organisasi dan juga merupakan

⁶Lasa Hs, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta : Ombak, 2017), 76

⁷Abdul Rahman Saleh, dan Rita Komalasari, *Materi Pokok Manajemen Perpustakaan* (Jakarta : Universitas Terbuka, 2010), 7.16

⁸Undang – undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan.

⁹Sulistyo Basuki, *Perpustakaan dan Informasi dalam Konteks Budaya* (Jakarta : Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi FIB UI, 2003), 3

kemampuan dasar yang memungkinkan seorang pekerja memiliki cara berpikir, bertindak laku dan membuat generalisasi dalam situasi apapun dan juga dapat menemukan jalan dalam menyelesaikan kesulitan yang berpotensi untuk berlangsung dalam waktu yang relatif lama. Kompetensi pustakawan sangat penting dan harus dimiliki oleh setiap pustakawan.

Menurut Wicaksono,¹⁰ kompetensi pustakawan dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu : *pertama*, kompetensi manajemen informasi yang berkaitan dengan kemampuan dalam mencari, membuat, menelusuri dan menyebarluaskan informasi; *kedua*, kompetensi interpersonal yang berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi sosial dengan orang lain yakni pengguna dan sesama rekan kerja; *ketiga*, kompetensi teknologi informasi yang berkaitan dengan kemampuan pustakawan di bidang teknologi informasi; dan *keempat*, kompetensi manajemen yang berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam manajemen perpustakaan, mulai dari seleksi, pengkatalogan, hingga perawatan bahan pustaka, dan tugas-tugas kepustakawanan lainnya. Keempat jenis kompetensi ini harus dimiliki oleh setiap pustakawan sebagai landasan yang kuat dalam menjalankan tugas kepustakawannya untuk mencapai tujuan perpustakaan. Pustakawan dapat dikatakan kompeten apabila mereka dapat melaksanakan pekerjaannya mempunyai keahlian yang disyaratkan untuk melakukan pekerjaan tersebut secara efektif dan efisien dengan tingkat

¹⁰ Hendro Wicaksono, *Kompetensi Perpustakaan dan Pustkawan dalam Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan*. Visi Pustaka, Vol.6.No.2, halaman.6

keahlian yang tinggi dalam rangka mencapai tujuan pekerjaan secara maksimal yaitu memberikan pelayanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang berada di kota Yogyakarta. UNY berhasil meraih posisi The Best Ten dalam kategori Universitas terbaik di Indonesia versi direktori 4 International Colleges & Universities (4ICU.org) dalam rilisnya pada Agustus 2017. Sedangkan perpustakaan digitalnya (*Repository*) UNY menduduki urutan kelima se-Indonesia dalam pemeringkatan yang dilakukan Webometrics periode Januari 2017. Ini menunjukkan komitmen yang baik dari Universitas Negeri Yogyakarta dalam mempublikasikan karya-karyanya di dunia maya dan meningkatkan aksesibilitas web Perguruan Tingginya. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta ini untuk mengetahui bagaimana kondisi perpustakaan UNY terutama dalam hal kompetensi pustakawan dan kualitas layanan perpustakaan Universitas tersebut.

Pada saat melakukan observasi awal, penulis mendapatkan bahwa saat ini Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta memiliki Sumber Daya Manusia yang terdiri dari pustakawan ahli dan pustakawan terampil. Pustakawan berjumlah 16 orang, 8 pustakawan bertugas di perpustakaan pusat UNY, sedangkan 8 lainnya tersebar di perpustakaan masing-masing fakultas. Dan dari 8 orang pustakawan ini hanya 4 orang saja yang berlatar belakang pendidikan bidang ilmu perpustakaan sedangkan 4 lainnya berasal dari latar belakang

pendidikan pada bidang-bidang yang berbeda. Dari latar belakang yang berbeda-beda ini, tentunya memunculkan kompetensi yang berbeda pula dalam pekerjaannya sebagai pustakawan. Dari kompetensi yang berbeda ini pula tentu akan mempengaruhi kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Sementara itu, bila dilihat dari sisi pemustakanya, maka pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi peneliti, mahasiswa diploma, S1, dan S2 serta dosen yang ada di lingkungan Perpustakaan Negeri Yogyakarta, setiap harinya berjumlah banyak berkisar antara 300-500 orang perhari. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah pustakawan yang tersedia di perpustakaan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa pemustaka yang berada di perpustakaan pada saat penulis melakukan observasi awal mengenai layanan yang diberikan pustakawan, di dapatkan bahwa : (1) pemustaka sering merasa kesulitan saat meminta bantuan pustakawan dalam melakukan penelusuran informasi; (2) kurang ramahnya pustakawan saat melayani pemustaka. Dari latar belakang ini, penulis tertarik untuk membahas dan meneliti bagaimana kondisi kompetensi pustakawan yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, dan lebih lanjut meneliti bagaimana pengaruh kompetensi pustakawan tersebut terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Untuk itu, penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini peneliti perlu merumuskan masalah. Adapun masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah tentang :

1. Bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kompetensi pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bagaimanakah pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan di perpustakaan Univeritas Negeri Yogyakarta.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kompetensi pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan perpustakaan yang ada di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pustawakan terhadap kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini antara lain :

- a. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai sarana studi untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kompetensi pustakawan dengan studi di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta serta sebagai syarat untuk mencapai gelar Magister Ilmu Perpustakaan.
- b. Bagi Perpustakaan, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau koreksi terhadap pustakawan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- c. Bagi kepentingan ilmiah, penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan pada penelitian lebih lanjut oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam keilmuan dibidang perpustakaan.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan tema ini, ditemukan beberapa tulisan yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian ini.

Penelitian yang pertama berjudul "Hubungan Antara Implementasi Manajemen Pengetahuan dan Kompetensi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta". Penelitian ini dilakukan oleh Thoriq Tri Prabowo tahun 2016. Tesis ini membahas tentang manfaat mengimplementasikan manajemen pengetahuan untuk meningkatkan kompetensi SDM (pustakawan).

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Penelitian ini merupakan penelitian populasi karena jumlah populasinya hanya 21 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Untuk mengetahui lebih dalam kondisi di lapangan digunakan juga observasi nonpartisipatif, wawancara dan dokumentasi. Pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Salah satu hasil dari penelitian ini adalah diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara implementasi manajemen pengetahuan dan kompetensi pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Salah satu temuan yang menarik adalah tingkat implementasi manajemen pengetahuan dan kompetensi pustakawan yang berlatarbelakang pendidikan formal Ilmu Perpustakaan dan Informasi justru lebih rendah daripada pustakawan yang bukan berlatar belakang pendidikan formal Ilmu Perpustakaan dan Informasi.¹¹

Penelitian kedua berjudul “Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga di Yogyakarta.” Penelitian ini dilakukan oleh Ardi Yus Aryadi tahun 2014. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan serta untuk menguji hipotesis mengenai kompetensi pustakawan apakah

¹¹Thoriq Tri Prabowo.” *Hubungan Antara Implementasi Manajemen Pengetahuan dan Kompetensi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*”. (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 201)

mempengaruhi kinerja pustakawan dan kompetensi pustakawan yang terdiri dari kompetensi manajemen informasi, kompetensi interpersonal, kompetensi teknologi informasi dan kompetensi manajemen apakah secara bersama mempengaruhi kinerja pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (Field Research) yang bersifat kuantitatif pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survey. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa : 1) kompetensi pustakawan berada pada kategori baik, 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kinerja, 3) secara bersama keempat kompetensi mempengaruhi kinerja pustakawan.¹²

Penelitian ketiga berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta”, tahun 2016. 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

¹² Ardi Yus Aryadi. “ *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*”. (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2014)

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 $0,000 < \text{dari } 0,05$. 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” Yogyakarta¹³.

Penelitian ini dan penelitian-penelitian sebelumnya yang tersebut di atas tadi memiliki persamaan dalam hal teori yang digunakan secara umum mengenai kompetensi pustakawan dan layanan perpustakaan. Akan tetapi, berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini ditujukan untuk menggali lebih

¹³Sahidi, “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta*” (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijag , 2016)

dalam bagaimana pengaruh kompetensi pustakawan terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode kuantitatif dan berbeda pula dengan penelitian-penelitian di atas, penelitian ini bertempat di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada dasarnya semua perpustakaan merupakan suatu instansi yang memiliki proses kerja sama yaitu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna. Namun demikian dalam perkembangannya setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakannya dengan perpustakaan lain. Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan salah satu jenis dari sekian banyak jenis perpustakaan yang telah dikategorikan.

Sulistyo Basuki¹⁴ menyatakan bahwa perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang berada dibawah pengawasan dan dikelola oleh Perguruan Tinggi dengan tujuan utama membantu Perguruan Tinggi mencapai tujuannya.

¹⁴Sulistyo – Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1994), 65

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang melayani para dosen, mahasiswa, peneliti dan karyawan suatu Perguruan Tinggi tertentu tanpa membedakan status sosial dan kedudukannya.¹⁵

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada Perguruan Tinggi yang berfungsi menyediakan dan menyebarluaskan informasi guna membantu Perguruan Tinggi tersebut mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).

b. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Selain mempunyai tujuan yang jelas sebuah perpustakaan juga harus memiliki fungsi tentunya. Begitu juga halnya dengan perpustakaan Perguruan Tinggi. Menurut Wijayanti, fungsi perpustakaan Perguruan Tinggi dapat ditinjau dari berbagai segi yaitu:¹⁶

1) Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar bagi sivitas akademika Oleh karena itu, koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi

¹⁵Pawit M Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan* (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), 342

¹⁶ LukiWijayanti, *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman* (Jakarta : Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Depdiknas, 2004)

tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung evaluasi pembelajaran.

2) Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi

3) Fungsi Riset

Perpustakaan merupakan fungsi bahan-bahan riset dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan teknologi dan seri koleksi pendukung penelitian di perpustakaan Perguruan Tinggi mutlak dimiliki karena tugas Perguruan Tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

4) Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan

5) Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh karya Perguruan Tingginya sivitas akademik dan non akademik.

6) Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan Perguruan Tinggi dengan fungsinya tersebut dapat mendukung program pendidikan, pengajaran dan penelitian dengan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh para penggunanya.

c. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan perpustakaan Perguruan Tinggi harus sejalan dengan tujuan Perguruan Tingginya. Sebagai unsur penunjang Perguruan Tinggi dalam mencapai visi dan misinya, maka perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki tujuan.

Menurut Noerhayati,¹⁷ tujuan diselenggarakannya perpustakaan Perguruan Tinggi adalah untuk mendukung, mempelancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan Perguruan Tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi dan penyebarluasan informasi.

¹⁷Noerhayati Soedibyo, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung : Mandar Maju, 1987),25

Selaras dengan pernyataan di atas, menurut pendapat Sulisty-Basuki, tujuan perpustakaan Perguruan Tinggi adalah:¹⁸

- 1) Memenuhi keperluan informasi masyarakat Perguruan Tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa sering pula mencakup tenaga administrasi Perguruan Tinggi.
- 2) Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga kemahasiswaan program pascasarjana dan pengajar.
- 3) Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
- 4) Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- 5) Menyediakan jenis informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan Perguruan Tinggi juga lembaga induknya.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan Perguruan Tinggi pada dasarnya bertujuan untuk mendukung kinerja dari Perguruan Tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan memberikan sumber-sumber informasi ilmiah di perpustakaan tersebut dan memberikan pelayanan perpustakaan kepada pengguna selama menjalankan pendidikan di perguruan tinggi yang bersangkutan. Agar tercipta perpustakaan yang ideal, sebagai sebuah institusi yang menyediakan

¹⁸ Sulisty, Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1991),52

jasa berupa layanan perpustakaan, maka perpustakaan Perguruan Tinggi harus memberikan pelayanan perpustakaan yang berkualitas.

2. Kualitas Layanan Perpustakaan

a. Pemustaka

Pemustaka menurut Sutarno adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan.¹⁹

Sedangkan menurut Suwarno, Pemustaka adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).²⁰

Dengan berbagai teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah orang-orang yang datang ke perpustakaan dan memanfaatkan segala fasilitas yang tersedia di perpustakaan guna memenuhi kebutuhan pemustaka.

b. Persepsi

Persepsi menurut Sarlinto adalah kemampuan untuk mengorganisasikan, membedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian atau pengamatan pada suatu objek.²¹

¹⁹Sutarno N.S, *Kamus Perpustakaan dan Informasi* (Jakarta : Jala Permata, 2008),150

²⁰Wiji, Suwarno, *Perpustakaan & Buku* (Yogyakarta : Ar – Ruzz, 2011),37

²¹ Sarlinto, Wirawan Sarwono, *Psikologi Umum* (Jakarta : Pedoman Ilmu, 1993), 45

Persepsi menurut Alisuf Sabri adalah proses dimana individu dapat mengenali objek-objek dan fakta objektif dengan menggunakan alat-alat individu.²²

Walgito²³ mengatakan proses terjadinya persepsi karena adanya objek atau stimulus menjadi merangsang untuk ditangkap panca indera, kemudian objek atau stimulus dari otak terjadi adanya kesan atau jawaban (respon) adanya stimulus berupa kesan kembali ke indera berupa persepsi persepsi atau hasil kerja yang berupa pengalaman hasil otak. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh panca indera diteruskan oleh alat sensoris ke otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat atau apa yang didengar atau apa yang diraba yaitu stimulus melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan proses yang sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terjadinya persepsi karena objek atau stimulus, proses stimulus tersebut mengenai alat indera kemudian diproses di otak dan menghasilkan persepsi yang akan ditampilkan panca indera.

²² Alisuf Sabri, *Pengantar Psikologi Umum dan Perkembangan* (Jakarta : Pedoman Ilmu, 1993), 45

²³ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta : Andi Offset, 2002),54

Ada beberapa syarat terjadinya persepsi. Menurut Sunaryo, syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut :²⁴

- 1) Adanya objek yang dipersepsi.
- 2) Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- 3) Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus.
- 4) Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

Selain syarat, ada juga faktor yang mempengaruhi Persepsi. Menurut Miftah Toha, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:²⁵

- 1) Faktor internal : perasaan, sikap, dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat dan motivasi.
- 2) Faktor eksternal : latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

²⁴Sunaryo, *Psikologi untuk Keperawatan* (Jakarta : EGC, 2004),93

²⁵Miftah Toha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya* (Jakarta : Rajawali Press, 2014),154

c. Konsep Kualitas

Istilah kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini sangat bergantung dari siapa yang mendefinisikan, dalam bidang apa kata kualitas digunakan, dari sudut pandang permasalahan apa yang dibahas, dan untuk keperluan apa mempergunakannya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka (*user utility*).

Bahkan citra suatu perpustakaan ditentukan oleh hasil dari bagaimana usaha pustakawan dan pihak pengelola perpustakaan tersebut dalam memberikan layanan yang mampu memuaskan pemustakanya. Dalam filosofi tentang kualitas, menurut Tjiptono²⁶ ada empat guru kualitas yang mendefinisikan tentang kualitas, yaitu sebagai berikut :

- 1) Josep M. Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Jadi definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
- 2) Philip P. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan.
- 3) W. Edwards Deming, yang dikenal dengan Bapak gerakan pengendalian mutu melalui strateginya didasarkan pada alat-alat

²⁶Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Andi, 2004),11

statistik yang cenderung bersifat *bottom up* . Penekanan kualitas secara terus menerus.

- 4) Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada *loss function*. Filosofi Taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk dan proses.

Berdasarkan keempat pendapat dari guru dalam bidang kualitas tersebut, ternyata mempunyai kesamaan pesan dalam mendefinisikan kualitas. Kesamaannya adalah bahwa untuk memenuhi kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus-menerus dan berkelanjutan. Dengan demikian benar kiranya jika perpustakaan ingin memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya.

Dalam prespektif TQM (*Total Qualitz Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan proses, lingkungan dan manusia juga perlu di perhatikan. Hal ini tampak jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Gost dan Davis²⁷ bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang melebihi harapan.

²⁷Fandy Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta : Andi, 2003), 2 4

Sementara itu Philip Kotler²⁸ kualitas layanan suatu perusahaan diuji pada setiap layanan pesaingnya, intinya para pelanggan tidak mau menunggu lama atas sebuah layanan. Selanjutnya menurut Kotler kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan²⁹. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Dengan demikian, konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Berdasarkan pendapat Kotler di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator dari kualitas suatu produk atau layanan itu adalah kepuasan pelanggan terhadap layanan atau produk tersebut. Maka kualitas layanan perpustakaan dianggap baik apabila pemustaka merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Kualitas menurut ISO 9000 adalah *degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah : *need or expectation that is stated, generally implied or obligatory*.³⁰

²⁸Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Indeks, 2003), 79

²⁹Philip Kotler, Kevin Lane Ketler, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta : Indeks, 2008), 48

³⁰Lupiyohadi (et.al), *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salemba Empat, 2006), 175

Jadi, kualitas sebagaimana yang diimplementasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Menurut Tjiptono, konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian.³¹ Selanjutnya menurut Tjiptono, citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Sebagai pendapat Kotler dalam Tjiptono kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa³².

Menurut Garvin³³, perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok yaitu :

1) *Transcendental Approach*

Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai *innate axellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

³¹Fandy Tjiptono, *Prinsip – prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta : Andi, 2005),110

³² Tjiptono (et.al), *Total Quality Management* , 24 – 26

³³Fandy Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta : Andi, 2016),117 – 119.

2) *Product-Based Approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat diukur.

3) *User-Based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan *preferensi* seorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

4) *Manufacturing-Based Approach*

Prespektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operation driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.

5) *Value-Based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan memperhatikan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *ofordable excellence*. Kualitas dalam perspektif

ini bersifat relatif sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

d. Pengertian Pelayanan

Layanan didalam kamus Bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani. Menurut Kotler dalam buku Tjiptono layanan didefinisikan sebagai sebuah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.³⁴

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan³⁵. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut.

e. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembentukan pelayanan yang baik. Menurut Wyckof dalam Tjiptono,³⁶

³⁴Tjiptono, Kualitas Jasa : *Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial Usahawan* (3) , Th XXVIII Maret, 1999, 30

³⁶Tjiptono, *Pemasaran Jasa*.....127

“kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”

Kualitas pelayanan adalah keunggulan - keunggulan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan harapan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan meliputi sikap *customer service*, tanggapan terhadap keluhan-keluhan konsumen, fasilitas tambahan dan ketepatan waktu.

Dari pendapat di atas jelas bahwa kualitas pelayanan adalah pemberian pelayanan kepada pengguna sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan pelanggan.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas layanan perpustakaan yaitu kesesuaian layanan yang diberikan oleh pustakawan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka berdasarkan persepsi pemustaka bukan persepsi pustakawan.

Seiring dengan kebutuhan pemustaka yang terus berubah-ubah maka kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan juga diharapkan mampu menyesuaikan dengan harapan dan kebutuhan pemustaka.

Pelayanan yang berkualitas baik di dalam Perpustakaan merupakan tujuan utama dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan informasi pemustaka. Oleh karena itu, dari pelayanan tersebut akan terbentuk upaya pemenuhan kebutuhan pemustaka.

Pelayanan yang berkualitas merupakan keharusan bagi perpustakaan apabila mereka ingin terus maju dan berkembang dengan memberikan dan menyediakan fasilitas yang diinginkan oleh pemustaka.

Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pemustaka maka kualitas atau jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. artinya, pengelola harus merasakan apa yang diinginkan para pengguna terhadap kebutuhan informasi dan keinginan pengguna. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa di persepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas layanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan pemustaka.

Menurut Soetminah dalam bukunya *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan* menyebutkan bahwa pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan beberapa hal :³⁷

- 1) Cepat, artinya untuk memperoleh pelayanan, pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama.
- 2) Tepat waktu, artinya pengguna dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya.
- 3) Benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan kebutuhannya.

³⁷Soetminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan* (Yogyakarta : Kanisius , 1992), 17

Menurut Sutarno Ns, pelayanan yang baik atau berkualitas terdiri dari beberapa hal, yaitu :

- 1) Layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 2) Cepat tanggap.
- 3) Tepat.
- 4) Mudah dan sederhana.
- 5) Menciptakan kesan yang menarik ataupun memuaskan pengguna.³⁸

f. Karakteristik Layanan Perpustakaan

Ketika berperan sebagai unit usaha yang bersifat layanan (*service business*), perpustakaan menjadi pusat layanan yang berbasis pada benda berwujud (*Tangible goods*). Sesuai dengan sifatnya sebagai usaha layanan, perpustakaan juga dibatasi oleh empat karakteristik khusus, antara lain :³⁹

- 1) *Intangibility*, yaitu layanan bersifat tidak berwujud sehingga tidak dirasakan. Namun, konsumen menemukan tanda yang memastikan bahwa layanan tersebut memiliki kualitas yang baik.
- 2) *Inseparability*, yaitu layanan perpustakaan yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan sehingga interaksi antara pegawai

³⁸Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Sagung Seto, 2006),27.

³⁹Syihabuddin Qalyubi, *Dasar – Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, 2003), 215

perpustakaan dan pemakai perpustakaan memainkan peran paling penting dalam menghasilkan kualitas layanan yang baik.

- 3) *Variability*, yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh seseorang berbeda dengan yang diberikan orang lain. Yang perlu ditekankan adalah membuat sistem pemantauan melalui penyediaan formulir serta kontak saran dan komentar, mengadakan penelitian konsumen secara berkala, dan sebagainya.
- 4) *Perishability*, yaitu layanan tidak dapat disimpan untuk digunakan apabila diperlukan. Kadang-kadang tidak dapat dihindari situasi ketika banyak pengunjung, sementara itu pegawai masih sibuk. Dalam kasus seperti ini, layanan seperti *hotline* sungguh sangat diperlukan.

g. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Agar dapat mewujudkan sistem layanan kompetitif yang bermuara pada kepuasan pengguna maka perpustakaan harus meningkatkan kualitas layanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan seperti pendapat Kosasih, mengemukakan :

1) Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran berfokus pada individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan, kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain.

2) Faktor Aturan

Aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi pada umumnya meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia dengan watak dan kehendak yang multi kompleks.

4) Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani pengguna.

5) Faktor Sarana pelayanan.

Kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap.

Menurut Lupiyoadi ada lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :⁴⁰

1) Kesenjangan persepsi manajemen.

Terjadi karena adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.

⁴⁰Rambat Lopiayodi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis.....*, 228 - 229

2) Kesenjangan spesifikasi kualitas.

Terjadi kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan

3) Kesenjangan penyampaian pelayanan.

Terjadi kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

4) Kesenjangan komunikasi.

Terjadi kesenjangan antara penyampaian. Hal ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan

5) Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan.

Terjadi perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

h. Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan

Garvin dalam Nasution mengemukakan dimensi pengukuran kualitas pelayanan adalah :⁴¹

- 1) Kinerja (*performance*) yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur dan aspek-aspek kinerja individu.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Kehandalan yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar - standar yang telah ditetapkan.
- 5) Daya tahan (*durability*) yaitu berkaitan dengan beberapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
- 6) Kemampuan pelayanan (*Serviceability*) meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah direparasi dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

⁴¹Fandy Tjiptono. *Total Quality Management*, 27

Sedangkan menurut *Gasperz* yang menyatakan sepuluh dimensi kualitas layanan, yaitu :⁴²

- 1) Ketepatan waktu layanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal.
- 4) Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan dan keluhan dari pelanggan eksternal.
- 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung.
- 7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan.
- 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.

⁴² Achmad, et all, *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta : Sagung Seto, 2012), 93 94

- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
- 10) Atribut pendukung pelayanan prima, seperti : lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dll.

Sedangkan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut :⁴³

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan para stafnya.
- 2) *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan untuk pengguna (*user*), seperti kecepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna tanpa kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.

⁴³Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Jakarta : Salemba Empat, 2016), 234 – 235.

- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan user menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan yang dimiliki perpustakaan.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, sikap dan kemampuan staf perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perpustakaan. Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen : komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada pengguna dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perpustakaan (organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna, secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna.

Dari berbagai jenis dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh beberapa pakar di atas, peneliti memilih menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman karena dirasa paling sesuai dalam penelitian ini. Meski pembagian dimensi hanya 5, akan tetapi telah mencakup semua yang dibutuhkan dalam menentukan indikator untuk penelitian dalam hal kualitas layanan perpustakaan.

3. Kompetensi Pustakawan

a. Pengertian Kompetensi

Menurut Rachman dan Zulfikar Zein,⁴⁴ kompetensi pustakawan adalah seorang pustakawan harus memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan, sikap, nilai, perilaku, dan karakteristik untuk melaksanakan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Menurut Sulistyio Basuki, kompetensi adalah pengetahuan dan keterampilan yang dituntut untuk dimiliki oleh seorang pekerja dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan oleh suatu organisasi dan juga merupakan kemampuan dasar yang memungkinkan seorang pekerja memiliki cara berpikir, bertindak laku dan membuat generalisasi dalam situasi apapun dan juga dapat menemukan jalan dalam menyelesaikan kesulitan yang berpotensi untuk berlangsung dalam waktu yang relatif lama.⁴⁵

Selanjutnya, dalam SKKNI, kompetensi adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan

⁴⁴ Rachman Hermawan, *Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia* (Jakarta : Sagung Seto, 2006), 174

⁴⁵ Sulistyio Basuki dkk, *Perpustakaan dan Informasi Dalam Konteks Budaya* (Jakarta : Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi FIB UI, 2006), 3

yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴⁶

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan serta kecakapan seseorang yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperoleh melalui pendidikan, untuk melaksanakan tanggung jawabnya yang memungkinkan seseorang bekerja secara efektif untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

b. Pengertian Pustakawan

Pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan. Dalam Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pasal 1 ayat 8 disebutkan bahwa pustakawan didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁴⁷ Pustakawan harus memenuhi standar kompetensi pustakawan, sebagai jaminan pemberian layanan prima terhadap pemustaka, menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, memberikan

⁴⁶Undang – undang Republik Indonesia, *Undang – undang Republik Indonesia No.83 Tahun 2012 tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Sektor Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia* (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2012), 2

⁴⁷Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan.

keteladanan, dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

c. Kompetensi Pustakawan

Kompetensi pustakawan adalah kemampuan seorang pustakawan dalam menjalankan tugasnya yang dilandasi pengetahuan, dan keterampilan, sikap, nilai perilaku serta karakteristik pustakawan untuk melaksanakan pekerjaan memberikan layanan kepada pengguna.

Dengan adanya kompetensi yang seharusnya dimiliki seorang pustakawan, akan menjamin terwujudnya layanan yang bermutu. Oleh karena itu, untuk menjadi pustakawan harus ada persyaratan minimal yang dimiliki dan sesudah menjadi pustakawan harus berupaya untuk meningkatkan kompetensi tersebut. Kompetensi yang dimiliki oleh suatu profesi, termasuk profesi pustakawan harus selalu dipelihara dan ditingkatkan. Tujuan dalam melakukan peningkatan kompetensi pustakawan secara umum adalah untuk :

- 1) Mengikuti perkembangan zaman
- 2) Mengikuti kemajuan perkembangan iptek
- 3) Memenangkan persaingan dan mengantisipasi perdagangan bebas.
- 4) Meningkatkan profesionalisme pustakawan.

Dalam kompetensi, diperlukan standar kompetensi untuk memupuk sikap anggota profesi agar dapat memberikan layanan secara profesional yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi profesi,

termasuk juga organisasi perpustakaan sehingga diperlukan standar kompetensi pustakawan agar tercipta layanan prima di dalam perpustakaan.

d. Standar Kompetensi Pustakawan

Standar kompetensi adalah menyangkut norma, teknis dan pengakuan untuk melakukan jasa profesi. Adapun pengertian standar kompetensi pustakawan, sebagai berikut:⁴⁸

- 1) Standar kompetensi pustakawan adalah kriteria minimal tentang kompetensi pustakawan indonesia yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 2) Standar kompetensi pustakawan merupakan tolak ukur yang digunakan untuk menjadi acuan penilaian kualitas pustakawan dalam bentuk formulasi dari komitmen atau janji pustakawan.

Penyusunan standar kompetensi pada hakikatnya merupakan bagian dari upaya perwujudan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Oleh sebab itu standar kompetensi harus merupakan suatu rangkaian kegiatan yang terpadu bersifat:⁴⁹

- 1) Sederhana, dalam arti standar kompetensi itu tidak akan menyulitkan anggota profesinya, pembina atau pengelola dan masyarakat pengguna jasa profesi

⁴⁸Ibid, Rachman Hermawan, *Etika Kepustakawanan*....., 180

⁴⁹Ibid, Rachamn Hermawan, *Etika kepustakawanan*....., 177 - 179

- 2) Terbuka, maknanya standar kompetensi itu, harus disosialisasikan dan diumumkan kepada anggota profesinya, pembina atau pengelola dan masyarakat luas.
- 3) Tepat, berarti arah dari standar kompetensi itu tepat, persis tidak kurang dan tidak lebih.
- 4) Lengkap, mengandung makna, bahwa untuk melaksanakan standar kompetensi itu, didukung dengan tersedianya fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan oleh para anggota profesi, Pembina atau pengelola dan masyarakat pengguna jasa.
- 5) Wajar, maknanya standar kompetensi itu dibuat seperlunya, tidak dibuat-buat, sehingga tidak menyulitkan anggota profesi, Pembina atau pengelola dan masyarakat pengguna jasa.
- 6) Terjangkau, maknanya standar kompetensi itu, telah memperhatikan kemampuan para anggota profesi, Pembina atau pengelola dan masyarakat pengguna jasa.
- 7) Aman, dalam arti standar kompetensi itu, tidak akan menimbulkan gejolak dan protes dari anggota profesi, Pembina atau pengelola dan masyarakat pengguna jasa.
- 8) Adil, artinya standar kompetensi itu, dapat diterima oleh semua pihak, baik anggota profesi, pembina atau pengelola maupun masyarakat luas.

Dengan memperhatikan hal-hal seperti diatas, diharapkan akan dapat melahirkan standar kompetensi pustakawan yang berkualitas, yang dapat

diterima oleh semua pihak yang terkait dengan sistem pembinaan pustakawan. Untuk dapat mencapai standar kompetensi pustakawan, pustakawan tentunya harus memenuhi karakteristik kompetensi pustakawan.

e. Jenis Kompetensi Pustakawan

Spencer dan Spencer dalam Prihadi mendefinisikan bahwa ada lima jenis kompetensi yang harus dimiliki oleh semua individu, yaitu :⁵⁰

- 1) *Task Skill*, yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas - tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja
- 2) *Task Management Skill*, yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dalam pekerjaan
- 3) *Contingency Management Skill*, yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan
- 4) *Job Role Enviroment Skill*, yaitu keterampilan untuk bekerjasama serta kenyamanan lingkungan kerja
- 5) *Transfer Skill*, yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja baru

Menurut persepektif berbeda, Wicaksono⁵¹ menyebutkan bahwa secara umum, kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan terbagi 4 jenis kompetensi :

⁵⁰ Syaiful F. Prihadi, *Assesment Centre : Identifikasi, Pengukuran dan Pengembangan Kompetensi* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2004), 92 - 94

1) Kompetensi Manajemen Informasi

Kompetensi Manajemen Informasi merupakan kemampuan pustakawan dalam mencari, menggunakan, membuat dan menciptakan informasi, lalu menyebarkan informasi tersebut.

2) Kompetensi Interpersonal

Kompetensi ini berguna bagi pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka dan sesama rekan kerja. Kompetensi ini meliputi kemampuan pustakawan berkomunikasi dengan orang lain, kemampuan mendengar dan memberikan umpan balik serta respon yang tepat dalam berbagai situasi.

3) Kompetensi Teknologi Informasi

Kemampuan pustakawan untuk menggunakan berbagai perangkat teknologi informasi untuk membantu semua proses kerja.

4) Kompetensi Manajemen

Kemampuan pustakawan dalam melakukan pengaturan berbagai hal dalam proses pekerjaannya, baik itu manajemen waktu, manajemen sumber daya manusia, dan lain -lain, dan juga mampu membuat sistem administrasi yang baik bagi kegiatan perpustakaan.

⁵¹Ibid

Dengan menggunakan perspektif yang berbeda seperti di atas, maka peneliti memilih menggunakan teori yang dikemukakan oleh Wicaksono untuk mengukur kompetensi pustakawan dalam penelitian ini. Adapun alasan peneliti menggunakan teori ini, karena teori ini menjabarkan standar kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan di bidang layanan dimana kompetensi ini dapat dijadikan standar untuk dapat mengerjakan tugas-tugas secara optimal dan efisien dalam memberikan layanan prima. Sehingga peneliti melihat teori ini cocok digunakan sebagai indikator penelitian ini. Selain itu, variabel kompetensi pustakawan dalam jenis kompetensi yang dikemukakan oleh Wicaksono lebih rinci membagi kompetensi profesional ke dalam 4 sub variabel, yakni Kompetensi Manajemen Informasi, Kompetensi Interpersonal, Kompetensi Teknologi Informasi, dan Kompetensi Manajemen, yang mana Manajemen Informasi dan Teknologi Informasi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari tugas pelayanan seorang pustakawan, terlebih dengan kemajuan teknologi informasi yang telah terjadi saat ini. maka penulis memilih variabel kompetensi ini untuk selanjutnya dijadikan sebagai acuan dalam menentukan indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini.

F. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian.⁵² Hipotesis penelitian hipotesis yang berupa pernyataan mengenai hubungan atau pengaruh baik secara positif atau negatif antara dua variabel atau lebih sesuai dengan teori yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.⁵³ Penelitian ini mengkaji tentang hubungan atau korelasi maka menggunakan hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif ialah pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih.⁵⁴

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel X dan variabel Y. Variabel X adalah Kompetensi Pustakawan dan variabel Y adalah kualitas layanan perpustakaan.

Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pustakawan dengan kualitas layanan perpustakaan.

H0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pustakawan dengan kualitas layanan perpustakaan.

⁵²Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2011), 49

⁵³Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2013), 21

⁵⁴Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. (Jakarta : Kencana, 2013), 39 40

G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan rincian teknik-teknik yang dilakukan dalam sebuah penelitian.⁵⁵ Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis deskriptif dan assosiatif atau penguji hipotesis dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan analisis assosiatif merupakan jenis hipotesis yang menjelaskan hubungan antar variabel. Hipotesis ini dalam sebuah penelitian selalu dirumuskan dalam bentuk pernyataan yang menjelaskan hubungan dua variabel atau lebih, baik secara eksplisit maupun implisit⁵⁶. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁵⁷ Cara ilmiah berarti kegiatan ini dilandasi oleh metode keilmuan.⁵⁸ Dengan cara ilmiah itu diharapkan data yang didapatkan adalah data yang objektif, valid dan reliabel. Agar penelitian ini mampu mencapai tujuannya dengan tetap mengacu pada standar keilmiahan sebuah karya akademis, maka peneliti menyusun serangkaian metode sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian.⁵⁹

Penelitian ini akan berusaha untuk menggambarkan situasi yang terjadi pada saat sekarang melalui angka – angka statistik yang kemudian diinterpretasikan ke dalam suatu uraian, data yang telah diolah secara kuantitatif

⁵⁵Putu Laxman Pendit, *Penelitian Perpustakaan dan Informasi : Sebuah Pengantar Diskusi Epistimologi dan Metodologi* (Jakarta : JIP-FSUI, 2003), 163

⁵⁶Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010), 69

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif.....*3

⁵⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.....*,3

⁵⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung : Alfabeta,2012),

dalam bentuk tabel frekuensi sebagai acuan untuk melihat karakteristik data yang diperoleh. Analisis data melalui angka – angka statistik juga bermaksud untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Alasan menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk meneliti pada populasi dan sampel, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁶⁰ Sugiyono juga menyebutkan bahwa data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan⁶¹. Lebih lanjut Arikunto menjelaskan bahwa selain data yang berupa angka, dalam penelitian kuantitatif juga ada data berupa informasi kualitatif.⁶² Hal itu bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta secara mendalam.

Menurut Iskandar, penelitian kuantitatif dilakukan melalui instrument atau alat ukur penelitian dengan menggunakan teknik atau instrument yang objektif dan baku yang memenuhi standar validitas dengan reliabilitas yang

⁶⁰Ibid., 8

⁶¹Ibid, 38

⁶²Ibid, 12

tinggi. Penggunaan instrumen dilanjutkan dengan analisis statistik sehingga hasil penelitian dapat memberi makna.⁶³

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Alamat : Jl. Colombo No 1, Caturtunggal Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan, mulai dari tanggal 1 Maret 2018 sampai dengan 15 April 2018.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian.⁶⁴ Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Objek penelitian adalah sesuatu yang dikenai penelitian atau sesuatu yang diteliti. Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

⁶³ Iskandar, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)* (Jakarta : Gaung Persada Press , 2009), 27

⁶⁴ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), 34

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu dan berkaitan dengan masalah penelitian⁶⁵. Sugiyono mengemukakan bahwa populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁶ Dibawah ini adalah tabel jumlah pemustaka Universitas Negeri Yogyakarta yang akan digunakan sebagai populasi dalam penelitian ini.

Tahun 2016	No	Fakultas	Jumlah pemustaka
	1	Fakultas Ilmu Pendidikan	987
	2	Fakultas Matematikadan Ilmu Pengetahuan Alam	885
	3	Fakultas Bahasa dan Seni	1,029
	4	Fakultas Ilmu Sosial	735
	5	Fakultas Ilmu Teknik	1,229
	6	Fakultas Ilmu Keolahragaan	535
	7	Fakultas Ekonomi	763
	8	Program Pascasarjana	1272
	9	Dosen & Karyawan	645
Jumlah			8080

Tabel 1. Jumlah pemustaka perpustakaan UNY per-fakulas
Sumber: Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, tahun 2016

⁶⁵Ridwan, *Dasar – Dasar Statistik* (Jakarta : Alfabeta, 2003), 8

⁶⁶Ibid, Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan*,180

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemustaka aktif yaitu mahasiswa dan dosen yang terdaftar di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2016, dengan alasan bahwa ada data Tahun 2018 belum diperoleh dibagian layanan keanggotaandi Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta kedalam data jumlah pemustaka terbaru. Teknik sampling ini memberikan kesempatan kepada objek yang ada dalam populasi untuk menjadi sampel dalam penelitian.

b. Sampel

Menurut Arikunto, Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti.⁶⁷ Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan Insidental Sampling.⁶⁸ Insidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Adapun penentuan sampel mengambil presisi yang ditetapkan peneliti sebesar 5%. Jumlah sampling yang akan diambil untuk dijadikan

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu.....*, 174

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*,

data penelitian adalah dengan menggunakan rumus formula Slovin yaitu:⁶⁹

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e^2 = Prosentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

Berdasarkan rumus di atas maka besar sampel yang diteliti dengan asumsi prosentase ketidak telitian sebesar 5% di peroleh angka dari jumlah pemustaka yang aktif menjadi anggota perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2016 sebanyak 8080 orang dengan tingkat kesalahan 5% maka jumlah sampel adalah :

$$n = \frac{8080}{1 + 8080(0,05)^2}$$

$$n = \frac{8080}{21,2}$$

n = 381,1 dibulatkan menjadi 381

⁶⁹Servilla, Gonsuelo G, *Pengantar Metode Penelitian* (Jakarta : Universitas Indonesia, 1993), 161.

H. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket (kuesioner) dan wawancara. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dari angket yang disebarkan kepada 381 responden serta data dari hasil wawancara dengan beberapa pustakawan.

1. Angket (kuesioner)

Angket atau kuesioner diberikan kepada pemustaka baik yang menjadi anggota aktif yang terdaftar di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Untuk angket dalam metode pengumpulan data memakai Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁷⁰

Angket yang berisi pernyataan-pertanyaan diberikan kepada responden, yang dalam hal ini adalah mahasiswa dan dosen sekaligus karyawan yang berkunjung ke perpustakaan. Angket sendiri berfungsi untuk mendapatkan jawaban-jawaban yang dibutuhkan peneliti sebagai hasil dari penelitiannya. Angket yang diberikan bersifat tertutup.

Pada angket tertutup ini hanya memberikan pertanyaan yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti, sehingga responden hanya memilih jawaban yang sudah tersedia. Data-data yang diperoleh peneliti melalui metode penelitian ini dapat memperkuat analisis dan memperdalam hasil yang diperoleh dari penyebaran angket ini.

⁷⁰ Nasution, *Metode Penelitian* (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), 61.

2. Kajian kepustakaan

Kajian kepustakaan adalah penelitian yang datanya diambil terutama atau keseluruhan dari kepustakaan (buku, dokumen, artikel, laporan dan sebagainya). Dengan kata lain kajian kepustakaan adalah serangkaian, kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, serta mengolah bahan penelitian.⁷¹

3. Wawancara

Wawancara, digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan penelitian dari para mahasiswa dan pustakawan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

I. Instrumen Penelitian.

Suatu keberhasilan dari penelitian biasanya ditentukan oleh instrument penelitian yang telah digunakan. Sebab data yang diperlukan untuk menjawab semua permasalahan penelitian yang diperoleh melalui instrument penelitian. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh sugiyono bahwa instrumen penelitian suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Jumlah instrumen yang digunakan tergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti. Adapun instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yang berfungsi sebagai alat pengumpul data adalah angket. Angket merupakan teknik

⁷¹Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Jakarta : Yayasan Obor Indonesia, 2004), 3

pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat daftar pertanyaan atau pernyataan yang telah disusun dan kemudian disebarakan kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian.” Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden atau hal-hal yang ia ketahui. Pada penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup, dimana pertanyaan atau pernyataan telah memiliki alternatif jawaban yang tinggal dipilih oleh para responden. Responden tidak bisa memberikan jawaban atau respon lainnya kecuali yang telah tersedia sebagai alternatif jawaban.

Pengukuran data dalam angket ini dilakukan dengan menggunakan skala sikap *Likert* yang berifat interval dengan skala yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu - ragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel.2

Skala *Likert*.

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Nasution, 61.

Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variabel, sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrument yang berupa pernyataan dan pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden.

J. Variabel Penelitian

Variabel adalah konsep yang dapat diukur dan mempunyai variasi nilai.⁷² Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian dengan adanya informasi tersebut bisa digunakan untuk menarik kesimpulan.⁷³

Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel Independen dan Dependen.

1. Variabel Independen

Variabel Independen merupakan variabel bebas yang dapat mempengaruhi dan disebut juga dengan variabel X. Dalam penelitian kali ini, kompetensi pustakawan yang dijadikan sebagai variabel independen (X).

⁷²Sudjarno dan Basrowi, *Manajemen Penelitian Sosial* (Bandung : Mandar Maju, 2009), 169

⁷³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan.....*,60

Tabel 3. Kisi – kisi Instrumen Kompetensi Pustakawan

Variabel X	Sub Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kompetensi Pustakawan	Kompetensi Manajemen Informasi	1. Melakukan Pendefisian Informasi	1	8
		2. Melakukan Penelusuran Informasi	2,3	
		3. Melakukan Kegiatan Literasi Informasi	4	
		4. Evaluasi Informasi	5	
		5. Melakukan Penyebarluasan Informasi	6,7,8	
	Kompetensi Interpersonal	1. Kepercayaan Diri	9	8
		2. Ketulusan dan Keramahan dalam Melayani	10,11	
		3. Menunjukkan Simpati dan rasa Hormat	12,13	
		4. Kemampuan berkomunikasi dengan baik	14	
		5. Cepat tanggap terhadap kebutuhan, usulan dan keluhan	15,16	
	Kompetensi Teknologi Informasi	1. Menggunakan komputer dalam layanan	17	7
		2. Memanfaatkan Jaringan Internet untuk Layanan	18,19	
		3. Menggunakan website untuk penyebarluasan informasi	20	
		4. Menggunakan layanan multimedia	21	

Variabel X	Sub Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kompetensi Pustakawan	Kompetensi Teknologi Informasi	5. Menggunakan media elektronik dalam layanan	22,23	8
	Kompetensi Manajemen	1. Melakukan pelayanan sesuai ketentuan perpustakaan	24,25	
		2. Melakakukan Administrasi	26	
		3. Melakukan layanan Sirkulasi	27	
		4. Melakukan layanan referensi	28	
		5. Merancang Tata Ruang dan Penataan koleksi Perpustakaan	29,30	
		6. Membuat panduan penggunaan bahan pustaka untuk pemustaka	31	

Sumber : Wicaksono.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, disebut variabel Y. Adapun variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan.

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan

Variabel Y	Sub Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kualitas Layanan	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	1. Fasilitas perpustakaan yang baik	1,2,3,4, 5	9
		2. Kelengkapan Koleksi	6, 7	
		3. Akses internet cepat dan lambat	8	
		4. Petugas penampilan rapi	9	
	<i>Reliability</i> (kehandalan)	1. Petugas perpustakaan peduli dengan kebutuhan pengguna	10	6
		2. Petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal	11,12	
		3. Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur	13,14, 15	
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1. Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik	16,17	5
		2. Petugas perpustakaan memberikan layanan yang cepat, tepat dan akurat	18,19	
		3. Petugas perpustakaan melayani dosen dan mahasiswa	20	

Variabel Y	Sub Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kualias Layanan	<i>Assurance</i> (jaminan)	1. Sikap petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban	21	4
		2. Lingkungan perpustakaan yang rapi dan tertib	22,23	
		3. Petugas memberikan jaminan pelayanan yang baik dan kepuasan pengguna	24	
	<i>Emphaty</i> (empati)	1. Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pemustaka	25,26	5
		2. Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan	27,28	
		3. Petugas perpustakaan melakukan bimbingan kepada pengguna perpustakaan	29	

Sumber : Kualitas Layanan menurut Parasuraman

K. Teknik Pengujian Instrument

Suatu alat pengumpul data yang baik akan dapat di gunakan untuk mengumpulkan data objektif dan mampu menguji hipotesis penelitian. Ada dua syarat pokok untuk suatu alat pengumpul data dapat dikatakan sebagai alat pengumpul data yang baik, yaitu validitas dan reliabilitas.

1. Validitas Instrument

Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

“Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang “ yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian”.⁷⁴

Menurut Arikunto, teknik yang digunakan untuk menguji validitas adalah berdasarkan rumus korelasi *product moment* dari *karl Pearson*.

Rumus tersebut adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = korelasi antara skor butir dengan skor total

N = jumlah subyek uji coba

⁷⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*,,,, 267

$\sum X$ = jumlah skor butir (X)

$\sum X^2$ = jumlah skor butir kuadrat (X^2)

$\sum Y$ = jumlah skor butir (Y)

$\sum Y^2$ = jumlah skor butir kuadrat (Y^2)

$\sum XY$ = hasil perkalian skor butir dengan skor total

Uji signifikansi untuk mengetahui sah tidaknya sebuah butir dilakukan dengan jalan membandingkan harga r_{xy} dengan r tabel. Jika harga r_{xy} sama dengan atau lebih > dari r tabel, maka butir instrument tersebut valid, demikian juga sebaliknya, jika r_{xy} lebih < dari r tabel maka butir instrument dinyatakan tidak valid. Menurut Sugiyono ukuran jumlah sampel yang digunakan untuk menguji validitas instrument yaitu sebanyak 30 responden. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5 %, dengan jumlah responden 30 sehingga diperoleh r tabel 0,361. Untuk itu, jika r hitung < dari r tabel, maka item instrument tidak valid dan jika r hitung > dari r tabel maka item instrument tersebut dikatakan valid.⁷⁵

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat keakuratan suatu pernyataan dalam instrument pada variabel penelitian. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Dalam penelitian pernyataan dalam sebuah instrument dilakukan dengan menguji setiap item dengan mengorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan

⁷⁵Ibid

seluruh skor item pernyataan). Alat yang digunakan untuk mengukur validitas dengan teknik korelasi *product moment* dan *pearson correlation* kemudian dihitung dengan menggunakan aplikasi SPSS v. 23 *For Windows*. Setiap item pernyataan dinyatakan valid apabila r_{xy} sama dengan atau lebih $>$ dari r_{tabel} , maka butir instrument tersebut dikatakan valid, demikian juga sebaliknya, jika r_{xy} lebih $<$ dari r_{tabel} maka butir instrument dinyatakan tidak valid.

Cara untuk menguji validitas dalam penelitian ini dengan cara: instrumen dalam kuesioner diujicobakan kepada responden untuk mengetahui tingkat validitas. Berikut ini adalah tabel hasil uji validitas (X) Kompetensi Pustakawan.

Tabel.4

Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kompetensi Pustakawan (X)

No	<i>Item Instrument</i>	R_{hitung}		R_{tabel}	Keterangan
1	P-1	0,466	$>$	0,361	Valid
2	P-2	0,441	$>$	0,361	Valid
3	P-3	0,481	$>$	0,361	Valid
4	P-4	0,448	$>$	0,361	Valid
5	P-5	0,458	$>$	0,361	Valid
6	P-6	0,473	$>$	0,361	Valid
7	P-7	0,372	$>$	0,361	Valid
8	P-8	0,381	$>$	0,361	Valid
9	P-9	0,649	$>$	0,361	Valid
10	P-10	0,607	$>$	0,361	Valid
11	P-11	0,660	$>$	0,361	Valid
12	P-12	0,437	$>$	0,361	Valid

No	Item Instrument	R _{hitung}		R _{tabel}	Keterangan
13	P-13	0,506	>	0,361	Valid
14	P-14	0,796	>	0,361	Valid
15	P-15	0,643	>	0,361	Valid
16	P-16	0,510	>	0,361	Valid
17	P-17	0,564	>	0,361	Valid
18	P-18	0,505	>	0,361	Valid
19	P-19	0,411	>	0,361	Valid
20	P-20	0,494	>	0,361	Valid
21	P-21	0,609	>	0,361	Valid
22	P-22	0,559	>	0,361	Valid
23	P-23	0,516	>	0,361	Valid
24	P-24	0,422	>	0,361	Valid
25	P-25	0,766	>	0,361	Valid
26	P-26	0,423	>	0,361	Valid
27	P-27	0,785	>	0,361	Valid
28	P-28	0,527	>	0,361	Valid
29	P-29	0,686	>	0,361	Valid
30	P-30	0,555	>	0,361	Valid
31	P-31	0,574	>	0,361	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas (X) Kompetensi Pustakawan.
Sumber : Hasil olah data SPSS 23 for windows, April 2018

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari semua item variabel kompetensi pustakawan lebih besar dari r_{tabel} , sehingga instrument tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Pernyataan kompetensi pustakawan dari 1 sampai dengan pernyataan 31 memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, untuk $n = 30$ dan $\alpha = 5\%$ yaitu 0,361 sehingga *item* pertanyaan tersebut di katakan valid. Adapun untuk hasil uji validitas variabel kualitas layanan sebagai berikut :

Tabel.5

Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Y)

No	Item Instrument	R _{hitung}		R _{tabel}	Keterangan
1	P1	0,401	>	0,361	Valid
2	P2	0,473	>	0,361	Valid
3	P3	0,440	>	0,361	Valid
4	P4	0,470	>	0,361	Valid
5	P5	0,436	>	0,361	Valid
6	P6	0,391	>	0,361	Valid
7	P7	0,449	>	0,361	Valid
8	P8	0,379	>	0,361	Valid
9	P9	0,434	>	0,361	Valid
10	P10	0,611	>	0,361	Valid
11	P11	0,411	>	0,361	Valid
12	P12	0,386	>	0,361	Valid
13	P13	0,384	>	0,361	Valid
14	P14	0,490	>	0,361	Valid
15	P15	0,509	>	0,361	Valid
16	P16	0,563	>	0,361	Valid
17	P17	0,391	>	0,361	Valid
18	P18	0,426	>	0,361	Valid
19	P19	0,366	>	0,361	Valid
20	P20	0,461	>	0,361	Valid
21	P21	0,367	>	0,361	Valid
22	P22	0,390	>	0,361	Valid
23	P23	0,388	>	0,361	Valid

No	Item Instrument	R_{hitung}		R_{tabel}	Keterangan
24	P24	0,404	>	0,361	Valid
25	P25	0,368	>	0,361	Valid
26	P26	0,439	>	0,361	Valid
27	P27	0,368	>	0,361	Valid
28	P28	0,365	>	0,361	Valid
29	P29	0,404	>	0,361	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas (Y) Kualitas Layanan.

Sumber : Hasil olah data SPSS 23 *for windows*, Apri 2018

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari semua item variabel kualitas layanan menunjukkan lebih besar dari r_{tabel} sehingga item tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Pernyataan 1 sampai dengan 29 memiliki r hitung lebih > dari r tabel untuk $n = 30$, $df=30-2=28$, dan $\alpha = 5\%$ yaitu 0,361, sehingga item pertanyaan tersebut dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga⁷⁶. Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang

⁷⁶Ibid, 211.

merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dalam penelitian ini akan dilakukan secara internal, yaitu pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu.⁷⁷ Uji realibilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel.⁷⁸

Dalam penelitian ini, untuk menguji reliabilitas digunakan alat ukur dengan teknik *Alpha Cronbach* yaitu sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = varian total.⁷⁹

Dalam penelitian ini, dilakukan perhitungan besaran nilai *cronbach 's alpa* dari masing – masing variabel yang diuji. Untuk menggunakan sebuah *item* instrument penelitian, maka harus dapat dikatakan sebuah instrumen

⁷⁷Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian evaluasi (Bandung : Alfabet, 2013), 142

⁷⁸V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistik Untuk Penelitian* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), 177

⁷⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek.....*, 195

tersebut reliabel dengan pernyataan nilai *Alpa Cronbach* > 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan aplikasi *SPSSv 23 for windows* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kompetensi Pustakawan	0,932	Reliabel
2	Kualitas Layanan	0,880	Reliabel

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrument

Sumber : Hasil olah data *SPSSv. 23 for windows*, April 2018

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai Cronbach's Alpa untuk variabel kompetensi pustakawan sebesar 0,848 dan variabel kualitas layanan sebesar 0,657. Kedua variabel penelitian ini menunjukkan nilai lebih besar dari 0,60, sehingga kuisioner dari variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

L. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Analisis Deskriptif

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan metode statistik, yaitu dengan mendeskripsikan jawaban responden yang terkait dengan kompetensi pustakawan kemudian analisis deskriptif ini juga digunakan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).

Pada analisis deskriptif ini, peneliti menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*. *Mean* digunakan untuk mengetahui atau menghitung rata-rata dengan menggunakan perhitungan aritmatika. Rumus *mean* ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada nomor 1 & 2. Rumusan masalah tersebut yakni : (1) bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kompetensi pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, (2) bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Sedangkan *grand mean* digunakan untuk menghitung nilai rata-rata total. Penyajian data akan ditampilkan dengan tabel. Rumus *mean* dan *grand mean* adalah sebagai berikut :

Rumus *mean* yaitu :

$$X = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

X = rata-rata hitung

$\sum x$ = jumlah semua nilai kuesioner

N = jumlah responden.⁸⁰

Data yang telah dihitung selanjutnya disusun dalam bentuk tabel. Karena jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, maka analisis data dilakukan berdasarkan data yang diperoleh lalu

⁸⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*....., 275

dijabarkan secara deskriptif ke dalam kalimat – kalimat yang mudah dimengerti, sehingga dapat menggambarkan secara jelas keadaan atau fakta yang ada, kemudian diambil simpulan – simpulannya.

Setelah melakukan analisis menggunakan mean, langkah selanjutnya adalah dengan menghitung rata – rata total setiap variabel dari seluruh butir pernyataan menggunakan teknis analisis *Grand Mean*

Sedangkan rumus grand mean yaitu:

$$Grand\ mean\ (X) = \frac{total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pertanyaan}$$

Alat tersebut digunakan untuk mengetahui atau menghitung nilai rata-rata dengan menggunakan perhitungan aritmatika. Perhitungan tersebut ditentukan suatu bobot nilai tiap jawaban responden dengan frekuensi jawaban responden pada tiap butir pernyataan.

Interprestasi skor jawaban dengan pendekatan Sturges, dimana setiap skor akan mempunyai interval yang sama. Interval skor dicari dengan menggunakan skor rata-rata (\bar{X}) sebagai berikut :

Skor maksimum : 5

Skor minimum : 1

Range (jarak) : $5 - 1 = 4$

Banyak kategori : 5

Jadi, interval setiap kategori adalah :

$$\frac{range}{kategori} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Dengan demikian, skor untuk setiap kategori dapat dilihat sebagai berikut:

- 1). Nilai jawaban $>4,20-5,00$ = sangat tinggi
- 2) Nilai jawaban $>3,40-4,20$ = tinggi
- 3) Nilai jawaban $>2,60-3,40$ = rendah
- 4) Nilai jawaban $1,80-2,60$ = sangat rendah

2. Analisis Regresi

Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor 3 yaitu seberapa besar pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Untuk menganalisis data-data yang ada, diperlukan analisis data terlebih dahulu dengan uji normalitas, uji linieritas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah data yang diperoleh mengikuti distribusi normal atau tidak. Variabel dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi $> 0,05$. Untuk menguji normal atau tidaknya data ini, maka digunakan rumus chi kuadrat table pada taraf signifikan 5 %. Uji normalitas untuk

masing-masing data dari variable Independen (X) kompetensi pustakawan dan variabel dependen (Y) kualitas layanan dengan rumus :

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan:

X^2 = Chi Kuadrat

F_o = Frekuensi yang diperoleh

F_h = Frekuensi yang diharapkan

Untuk mengetahuinya digunakan uji kuadrat (chi-square) dengan melihat tingkat signifikansinya. Distribusi data penelitian dinyatakan normal jika memiliki nilai probabilitas atau taraf signifikan (sig) 0,05. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji normalitas dengan metode Uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan melihat tingkat signifikansinya. Distribusi data penelitian dinyatakan normal jika memiliki nilai probabilitas (sig) > 0,05. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi data normal. Peneliti juga menggunakan metode grafik histogram dan metode grafik p-p- plot sebagaimana yang dijelaskan oleh Ghazali sebagai berikut :⁸¹

1) Analisis Grafik Histogram

⁸¹Iman Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*,,,,,,,147 - 149

Untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis histogramnya. Sebaliknya apabila data menyebar jauh dari grafik histogram dan / tidak mengikuti arah garis histogram maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2) Analisis Grafik normal p-p plot

Analisis untuk mengetahui normalitas melalui grafik p –p-plot jika data menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal pada grafik p –p plot, maka data menunjukkan pola distribusi normal. Sebaliknya apabila data menyebar jauh dari diagonalnya dan / tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah uji analisis data yang digunakan untuk mengetahui status linier tidaknya suatu distribusi data penelitian. Hasil yang diperoleh melalui uji linieritas akan menentukan teknik anareg yang digunakan⁸². Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah data

⁸²Tulus Winarsunu, *Statistik dalam Penelitian Psikologi Pendidikan* (Malang : UMM Press, 2009), 180

pada hasil penelitian dari variabel kompetensi pustakawan linier terhadap variabel kualitas layanan. Variabel dikatakan linier jika nilai F hitung $< F$ table dan nilai signifikansi $> 0,05$. Uji linieritas dilakukan dengan menguji F .⁸³

$$f_{\text{reg}} = \frac{RK_{\text{reg}}}{RK_{\text{res}}}$$

Keterangan:

F_{reg} = Harga bilangan untuk garis regresi

RK_{reg} = Ranata kuadrat garis regresi

RK_{res} = Ranata kuadrat residu

Interpretasi yang digunakan jika F hitung setelah dikaitkan dengan F tabel dengan taraf signifikan 5 % diperoleh hasil F hitung $< F$ tabel ($F_h < F_t$), maka dinyatakan pengaruh variable bebas dengan variabel terikat adalah linier atau sebaliknya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dasar pengambilan keputusan dalam uji Linearitas yang dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dan variabel Y . Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dan variabel Y .

⁸³Ibid

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji keragaman data, data yang diharapkan adalah non heteroskedastisitas artinya data hasil penelitian homogen. Variabel diaktakan non heteroskedastisitas jika nilai t hitung $< t$ tabel dan nilai signifikansi $> 0,05$.

d. Uji Korelasi Sederhana

Untuk mengungkapkan koefisiensi korelasi antara variable Independen (X) dan variable dependen (Y), maka peneliti menggunakan teknik analisis korelasi “*Product moment*” dengan program SPSS *Version 23 for windows*. Adapun rumus korelasi yang dipakai adalah korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = korelasi antara skor butir dengan skor total

N = jumlah subyek uji coba

$\sum X$ = jumlah skor butir (X)

$\sum X^2$ = jumlah skor butir kuadrat (X)

$\sum Y$ = jumlah skor butir (Y)

$\sum Y^2$ = jumlah skor butir kuadrat (Y)

$\sum XY$ = hasil perkalian skor butir dengan skor total

Sedangkan untuk menafsirkan tinggi rendahnya koefisien korelasi yang diperoleh, peneliti menggunakan pedoman yang dikemukakan oleh Sugiyono yaitu sebagai berikut :

Tabel.7 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Apabila diperoleh angka negatif, berarti korelasinya negatif.

Ini menunjukkan adanya kebalikan. Indeks korelasi tidak pernah lebih

dari 1,000. Selanjutnya penelitian ini dianalisis dengan menggunakan SPSS *version 23 for windows*.

Analisis regresi digunakan untuk tujuan pemerian (*explanation*) atau prediksi (*prediction*). Analisis regresi sederhana digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui ada pengaruh atau tidak antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Yogyakarta (UNY). Untuk menunjukan adanya pengaruh variable Independen (X) terhadap variable dependen (Y) dengan menggunakan persamaan regresi sederhana yaitu : Adapun rumus persamaan garis regresi sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut :⁸⁴

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = variabel independen

a = *Intercept* (titik potong garis regresi dan sumbu vertical atau Y)

b = *Slop* atau koefisien regresi

X = Variabel independen

e = *error* atau residu

⁸⁴ Kumadi dan Budi. Manfaat, *Pengantar Metode Statistika Teori dan Penerapannya dalam.....*, 181

e. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan pengujian hubungan regresi parsial dan variabel–variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (p value) dari masing–masing variabel dengan tingkat singnifikansi yang digunakan. Jika nilai probabilitas (p–value) < tingkat singnifikansi, secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y.

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan uji t. adapun rumus untuk uji t adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-r}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi hasil hitung

n = Jumlah responden

- i. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas < 0,05) maka H_a diterima dan H_o ditolak, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- ii. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas > tingkat singnifikansi (Sig > 0,05) maka H_a ditolak dan H_o diterima, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel X (kompetensi pustakawan) terhadap Y (kualitas layanan) secara simultan dengan membandingkan nilai F_{hitung} (F_h) dengan F_{Tabel} (F_t). Rumusan yang dapat digunakan sebagai berikut :

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka selanjutnya adalah membandingkan nilai signifikansi dengan taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternative (H_1) tersebut ditolak atau diterima, dengan kriteria :

- i. H_0 diterima bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau nilai $sig > 0,05$
- ii. H_1 ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $sig < 0,05$

Jika terjadi penerimaan H_0 , maka dapat diartikan sebagai tidak signifikansinya model regresi multiple yang diperoleh sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula pengaruh dari variabel–variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat maka perlu dicari koefisien determinannya (R Square). Besaran R Square berkisar antara 0 hingga 1 . Apabila R Square mendekati 1 maka semakin besar kemampuan menjelaskan variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Koefisien determinasi menunjukkan persentase perubahan nilai dependen variabel yang disebabkan oleh perubahan nilai independen variabel, sisanya dipengaruhi oleh perubahan faktor lain. Untuk menghitung koefisien determinasi dapat dilakukan dengan cara mengalikan kuadrat nilai r yang ditemukan, kemudian dikalikan dengan 100 %.

Dalam menghitung koefisien determinasi menggunakan persamaan berikut: ⁸⁵

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien determinasi

r^2 : Koefisien korelasi

Sebagai alat bantu dalam menghitung koefisien determinasi ini digunakan aplikasi *SPSS Version 23 for windows*.

M. Sistematika Pembahasan

Penulisan Tesis yang baik tentunya tidak terlepas dari sistematika pembahasan. Untuk memperjelas dalam penulisan tesis ini, penulis akan memperjelas dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

⁸⁵Nugroho Yohannes, *It' s Easy Olah Data dengan SPSS* (Yogyakarta : Scripta Media Creative, 2011), 85

Bab I terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, landasan teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II terdiri dari gambaran umum perpustakaan, visi misi perpustakaan, tujuan dan fungsi, serta hal-hal yang berkaitan dengan tempat penelitian secara keseluruhan.

Bab III berisi pembahasan mengenai hasil penelitian. Pembahasan ini dituangkan dalam sub-sub bab untuk memperinci hasil penelitian berdasarkan masalah yang telah terjadi.

Bab IV berisi penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban dari permasalahan yang diajukan dalam penelitian sebagaimana tertuang dalam pendahuluan. Sedangkan saran dibuat berdasarkan hasil penelitian, baik bersifat teoritis maupun praktis.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan, dan hasil penelitian, maka disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Variabel kompetensi pustakawan secara keseluruhan menunjukkan nilai rata-rata akhir 3,50. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi pustakawan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dalam kategori baik.
2. Variabel Kualitas Layanan secara keseluruhan menunjukkan nilai rata-rata akhir 3,56. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dalam kategori baik.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,479 menunjukkan arah positif yang berarti semakin baik kompetensi pustakawan maka semakin baik pula kualitas layanan, dengan keeratan 0,514 memiliki pengaruh sedang.
4. Besar kontribusi pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan sebesar 26,4% dan sisanya 73,6% kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, ada beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan, yaitu sebagai berikut :

1. Pustakawan perlu meningkatkan kompetensi yang dimilikinya, terutama pada aspek-aspek yang memperoleh nilai rata-rata (*mean*) rendah. Pada variabel kompetensi pustakawan, pustakawan diharapkan meningkatkan kompetensi dalam sub variabel kompetensi interpersonal-nya terutama aspek ketanggapan dalam melayani pemustaka. Karena pada butir pernyataan “Menurut Saudara, pustakawan UNY cepat tanggap dalam menangani usulan dan keluhan” memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,27, yang berada dibawah *grand mean*.
2. Pustakawan perlu meningkatkan aspek-aspek yang memperoleh nilai rata-rata (*mean*) rendah pada variabel kualitas layanan. Pada variabel kualitas layanan, sub variabel *empathy* memperoleh nilai *grand-mean* terendah yaitu sebesar 3,41, masih berada dibawah *grand-mean* akhir. Terutama pada butir pernyataan “petugas menanggapi keluhan dan saran dengan baik” yang memperoleh nilai rata-rata 3,34 masih berada dibawah *grand-mean* akhir.
3. Pada penelitian lebih lanjut perlu kiranya mengembangkan penelitian tidak hanya pada aspek kompetensi pustakawan saja, namun bisa dikembangkan ke aspek lain yang mempengaruhi kualitas layanan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sehingga menghasilkan kajian yang lebih sempurna lagi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Achmad, et all. 2012. *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan.*

Jakarta : Sagung Seto.

Azwar, Saifuddin, 2011. *Metode Penelitian* . Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Basuki,Sulistyo. 2006*Perpustakaan Dan Informasi Dalam Konteks Budaya*,Jakarta :

Departemen ilmu perpustakaan dan informasi FIB UI.

Basuki,Sulistyo. 1994.*Periodisasi Perpustakaan Indonesia*.Bandung : Remaja

Rosdakarya,

Basuki, Sulistyo. 1991.*Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta :Gramedia Pustaka

Utama,

Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*.Malang :Gava Media

F. Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan* .Yogyakarta : Graha Ilmu.

Fatmawati, Endang.2013.*Mata Baru : Penelitian Perpustakaan Dari SERQUAL ke*

*LibQUAL*Anggota IKAPI : SagungSeto.

Hermawan, Rachman. 2006.*Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan*

*Indonesia*Jakarta :SagungSeto.

Iskandar.2009. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*.

Jakarta :Gaung Persada Press.

Lasa Hs. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia* .Yogyakarta : Ombak.

Lasa, HS. 2007. *Manajemen Perpustakaan* . Yogyakarta : Bumi Aksara,.

Lupiyohadi (et.al). 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Nasution. 2009 *Metode Penelitian* .Jakarta : Bumi Aksara.

Nugroho ,Yohannes. 2011. *It' s Easy Olah Data dengan SPSS*. Yogyakarta :Scripta

Media Creative.

Kotler,Philip.2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.

Kotler, Philip Kevin Lane Ketler. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.

Ridwan. 2003. *Dasar – Dasar Statistik*. Jakarta :Alfabeta

Saifuddin, Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010).

Saleh, Abdul ,Rachmandan Rita Komalasari. 2010. *Materi Pokok Manajemen*

Perpustakaan Jakarta : Universitas Terbuka.

Pendit, PutuLaxmanPutu. 2003. *Penelitian Perpustakaan dan Informasi : Sebuah*

Pengantar Diskusi Epistimologi dan Metodologi. Jakarta : JIP-FSUI.

- Parasuraman, A.dkk. 1991. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectations*. New York : Free Press.
- Sarlinto, Wirawan Sarwono. 1993. *Psikologi Umum* .Jakarta : Pedoman Ilmu.
- Servilla, Gonsuelo G. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Sudjarno dan Basrowi. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung : Mandar Maju.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius
- Soedibyo, Noerhayati. 1987.*Pengelolaan Perpustakaan* .Bandung :Mandar Maju.
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* .Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian evaluasi* . Bandung : Alfabet.
- Suryabrata,Sumardi. 2013. *Metodologi Penelitian* .Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sunaryo. 2004.*Psikologi untuk Keperawatan* .Jakarta : EGC.

- Sutarno N.S. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi* . Jakarta : Jala Permata.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan & Buku*. Yogyakarta : Ar – Ruzz.
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta : Sagung Seto.
- Syaiful F. Prihadi, 2004. *AssesmentCentre : Identifikasi, Pengukuran dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta :Gramedia Pustaka Utama.
- Syofian Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta : Kencana.
- Tjiptono,Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono,Fandy. 2005. *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono,FandyService. 2016. *Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Toha,Miftah. 2014. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Rajawali Press.
- Tulus Winarsunu,. 2009. *Statistik dalam Penelitian Psikologi Pendidikan*. Malang : UMM Press.

Yusuf,Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan* . Jakarta : Bumi Aksara.

Qalyubi, Syihabuddin. 2003. *Dasar – Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*.
Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.

V. WiratnaSujarwenidan Poly Endrayanto. 2012. *Statistik Untuk Penelitian*.
Yogyakarta : Graha Ilmu.

Walgito, Bimo. 2012. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi Offset

Wijayanti, Luki. 2009. *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Jakarta :
Direktorat Jendral

Zed, Mestika. 2004.*Metode Penelitian Kepustakaan* .Jakarta :Yayasan Obor
Indonesia.

TESIS

Thoriq Tri Prabowo.” *Hubungan Antara Implementasi Manajemen
Pengetahuan dan Kompetensi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta*”. (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 201)

Ardi Yus Aryadi. “ *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*”. (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2014)

Sahidi, “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta*” (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijag , 2016)

Undang – Undang

Undang – undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan.

Undang – undang Republik Indonesia, *Undang – undang Republik Indonesia No.83 Tahun 2012 tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Sektor Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia* (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2012).

Jurnal

Tjiptono, Kualitas Jasa :*Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*

Usahawan (3) , Th XXVIII Maret, 1999, 30.

Wicaksano, Hendro*Kompetensi Perpustakaan dan Pustkawan dalam Implementasi*

Teknologi Informasi di Perpustakaan. Visi Pustaka, Vol.6.No.2, halaman.6

Lampiran 1.

Angket

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya, Riska Amalia Putri, Mahasiswa Pascasarjana Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Suna Kalijaga Yogyakarta, pada saat ini sedang mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tesis dengan judul **PENGARUH KOMPETENSI PUSTAKAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.**

Sehubungan dengan maksud diatas, saya sangat mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu saudara dapat diharapkan dapat memberikan jawaban tersebut tidak berpengaruh terhadap kondisi saudara.

Bantuan dan partisipasi saudara merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ilmiah ini. Maka dari itu saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Riska Amalia Putri, Sip

Variabel tentang Kompetensi Pustakawan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Ragu Ragu (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
Kompetensi Manajemen Informasi						
1	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu mendefinisikan informasi yang dibutuhkan pengguna					
2	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan penelusuran informasi					
3	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka					
4	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan kegiatan literasi informasi					
5	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan evaluasi informasi					
6	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan bimbingan kepada pemustaka					
7	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu membuat brosur untuk penyebarluasan informasi perpustakaan					
8	Menurut saudara, pustakawan mampu melakukan promosi perpustakaan					
Kompetensi Interpersonal						
9	Menurut saudara, pustakawan memiliki kepercayaan diri dalam melayani pemustaka					
10	Menurut saudara, pustakawan UNY tulus dalam memberikan pelayanan					

11	Menurut saudara, pustakawan UNY ramah dalam memberikan pelayanan					
12	Menurut saudara, pustakawan mampu menunjukan rasa simpati kepada pemustaka					
13	Menurut saudara, pustakawan mampu menunjukan rasa hormat kepada pemustaka					
14	Menurut saudara, pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka					
15	Menurut saudara, pustakawan UNY cepat tanggap dalam melayani kebutuhan pemustaka					
16	Menurut saudara, pustakawan UNY cepat tanggap dalam menangani usulan dan keluhan					
Kompetensi Teknologi Informasi						
17	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu menggunakan komputer dalam melakukan pelayanan perpustakaan					
18	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu menggunakan jaringan internet untuk layanan					
19	Menurut saudara, pustakawan mampu menggunakan jaringan internet untuk layanan silang layan antar perpustakaan					
20	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu menggunakan website untuk menyebarluasan informasi perpustakaan.					
21	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu memberikan layanan multimedia bagi pemustaka.					

22	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu membimbing pemustaka dalam penggunaan koleksi elektronik					
23	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu menggunakan printer dan mesin fotokopi jika Dibutuhkan pemustaka					
Kompetensi Manajemen						
24	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melayani pemustaka sesuai jadwal waktu perpustakaan					
25	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan layanan perpustakaan sesuai prosedur.					
26	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu membuat administrasi dalam setiap layanan perpustakaan.					
27	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan layanan sirkulasi.					
28	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu melakukan layanan referensi.					
29	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu merancang tata ruang dan perabot perpustakaan.					
30	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu menata bahanbahan pustaka secara rapi					
31	Menurut saudara, pustakawan UNY mampu membuat panduan penggunaan bahan pustaka bagi pemustaka					

Variabel tentang Kualitas Layanan Perpustakaan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Ragu Ragu (3)	Set uju (4)	Sangat Setuju (5)
Tangibles (Bukti Fisik)						
1	Petugas mengatur meja dan tempat duduk dengan baik					
2	Petugas menyediakan fasilitas fotocopy bagi para pengunjung, termasuk saya					
3	Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi bagi para pengunjung, termasuk saya					
4	Perpustakaan menyediakan loker barang bagi para pengunjung, termasuk saya					
5	Petugas mengatur sirkulasi udara perpustakaan sudah baik					
6	Petugas mengatur rak buku dengan baik					
7	Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik					
8	Petugas menyediakan fasilitas internet bagi pengunjung termasuk saya					
9	Petugas berpakaian rapi dan sopan					
Reliability (Keandalan)						
10	Petugas memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik					
11	Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik ketika saya datang					
12	Perilaku petugas menumbuhkan kepercayaan pada para pengunjung termasuk saya					
13	Prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit					
14	Jam buka perpustakaan sesuai					

	dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengunjung termasuk saya					
15	Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan para pengunjung termasuk saya					
<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>						
16	Petugas selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya dengan bahasa yang baik					
17	Bila saya memiliki suatu masalah petugas menunjukkan kesungguhannya untuk membantu saya					
18	Saya segera memperoleh pelayanan untuk meminjam buku					
19	Saya tidak menunggu dalam antrian yang sangat lama					
20	Petugas layanan siap dan sigap dalam melayani para pengunjung, termasuk saya					
<i>Assurance (Jaminan dan Kepastian)</i>						
21	Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan					
22	Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan					
23	Petugas melayani para pengunjung secara tertib dan teratur					
24	Petugas bagian layanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi kepada para pengunjung, termasuk saya					
<i>Empathy (Simpati)</i>						
25	Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik					
26	Saya mendapatkan informasi dan petunjuk cara pemanfaatan layanan yang diberikan dengan					

	jas					
27	Saya mendapatkan perhatian walaupun saya sendirian					
28	Petugas memahami kebutuhan saya secara spesifik					
29	Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan					

Lampiran 3.

Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pustakawan (X) dan Kualitas Layanan (Y)

Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pustakawan (X)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	119,03	141,757	,466	,930
P2	119,03	143,620	,441	,931
P3	118,90	141,955	,481	,930
P4	119,13	143,085	,448	,930
P5	119,37	140,585	,458	,930
P6	119,33	140,506	,473	,930
P7	119,27	140,961	,372	,932
P8	119,60	141,421	,381	,931
P9	119,00	137,241	,649	,928
P10	119,23	137,633	,607	,928
P11	118,97	136,033	,660	,928
P12	119,33	140,506	,437	,931
P13	119,13	141,568	,506	,930
P14	119,03	134,378	,796	,926

P15	119,10	136,852	,643	,928
P16	119,53	141,361	,510	,930
P17	118,60	140,593	,564	,929
P18	118,73	138,892	,505	,930
P19	119,33	141,471	,411	,931
P20	119,40	137,145	,494	,930
P21	119,00	141,379	,609	,929
P22	119,07	139,306	,559	,929
P23	119,27	138,340	,516	,930
P24	119,17	139,178	,422	,931
P25	118,87	135,982	,766	,927
P26	118,83	141,730	,423	,931
P27	119,10	134,507	,785	,926
P28	119,20	139,890	,527	,929
P29	119,07	138,271	,686	,928
P30	119,10	140,507	,555	,929
P31	119,27	136,685	,574	,929

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	98,20	140,786	,401	,877
P2	98,33	136,920	,473	,875
P3	98,23	137,564	,440	,876
P4	98,00	139,517	,470	,876
P5	98,43	139,289	,436	,876
P6	98,47	139,637	,391	,877
P7	98,53	137,982	,449	,876
P8	98,27	138,754	,379	,877
P9	98,40	136,386	,434	,876
P10	98,40	136,179	,611	,872
P11	98,33	139,540	,411	,877
P12	98,80	138,786	,386	,877
P13	98,77	139,151	,384	,877
P14	98,30	139,941	,490	,875
P15	98,40	137,490	,509	,874
P16	98,53	137,430	,563	,873
P17	98,73	140,202	,391	,877

P18	98,47	139,913	,426	,876
P19	98,50	139,707	,366	,878
P20	98,63	137,757	,461	,875
P21	98,23	140,323	,367	,878
P22	98,40	139,766	,390	,877
P23	98,33	141,954	,388	,877
P24	98,70	137,045	,404	,877
P25	99,13	138,809	,368	,878
P26	98,93	136,892	,439	,876
P27	99,57	137,840	,368	,878
P28	99,07	139,995	,365	,878
P29	98,77	140,047	,404	,877

Lampiran 4.

Uji Realibilitas Variabel Kompetensi Pustakawan (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	381	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	381	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	31

Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Layanan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	381	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	381	100.0

Total	381	100.0
-------	-----	-------

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	29

Lampiran 5.

Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	381	1	5	3.61	.860
P2	381	1	5	3.66	.833
P3	381	1	5	3.65	.871
P4	381	1	5	3.42	.862
P5	381	1	5	3.38	.849
P6	381	1	5	3.44	.849
P7	381	1	5	3.43	.873
P8	381	1	5	3.29	.908
P9	381	2	5	3.63	.935
P10	381	1	5	3.51	.936
P11	381	1	5	3.53	.958
P12	381	1	5	3.30	.900
P13	381	1	5	3.33	.920
P14	381	1	5	3.45	.966
P15	381	1	5	3.36	.918
P16	381	1	5	3.30	.833
P17	381	1	5	3.58	1.019
P18	381	1	5	3.55	1.037

P19	381	2	5	3.60	.857
P20	381	1	5	3.54	.930
P21	381	1	5	3.48	.916
P22	381	1	5	3.48	.869
P23	381	1	5	3.61	.947
P24	381	1	5	3.68	.959
P25	381	1	5	3.73	.922
P26	381	1	5	3.69	.877
P27	381	1	5	3.69	.829
P28	381	1	5	3.69	.832
P29	381	1	5	3.56	.903
P30	381	1	5	3.45	.946
P31	381	1	5	3.27	.874
KOMPETENSI PUSTAKAWAN (X)	381	1.75	4.69	3.5213	.43471
P1	381	2	5	3.77	.828
P2	381	1	5	3.72	.963
P3	381	2	5	3.69	.973
P4	381	2	5	3.85	.972
P5	381	1	5	3.51	.996
P6	381	1	5	3.43	.989
P7	381	1	5	3.74	.950

P8	381	1	5	3.66	1.014
P9	381	2	5	3.75	1.013
Tangibles (Bukti Fisik)	381	2.22	6.78	3.6985	.58244
P10	381	1	5	3.51	.902
P11	381	1	5	3.51	.948
P12	381	1	5	3.40	.908
P13	381	2	5	3.62	.934
P14	381	1	5	3.53	.993
P15	381	1	5	3.46	.996
Reliability (Kehandalan)	381	2.00	5.00	3.5052	.59060
P16	381	1	5	3.50	.902
P17	381	2	5	3.49	.854
P18	381	2	5	3.57	.928
P19	381	1	5	3.69	.886
P20	381	2	5	3.65	.856
Responsiveness (Ketanggapan)	381	1.80	5.00	3.5801	.58203
P21	381	1	5	3.66	.872
P22	381	1	5	3.62	.880
P23	381	2	5	3.70	.886
P24	381	1	5	3.52	.908

Assurance (Jaminan dan Kepastian)	381	2.00	9.40	3.6430	.64534
P25	381	1	5	3.34	.864
P26	381	1	5	3.48	.884
P27	381	1	5	3.39	.875
P28	381	1	5	3.40	.845
P29	381	1	5	3.46	.910
Empathy (Simpati)	381	1.80	5.00	3.4131	.56730
KUALITAS LAYANAN (Y)	381	2.32	4.84	3.5680	.40800
Valid N (listwise)	381				

Lampiran 6.

Uji korelasi*Product Moment/Pearson Correlation*

Correlations

		Kompetensi_Pu stakawan_X	Kualitas_Layana n_Y
Kompetensi_Pustakawan_X	Pearson Correlation	1	,514**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	381	381
Kualitas_Layanan_Y	Pearson Correlation	,514**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	381	381

Lampiran 7.

Uji Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KOMPETENSI PUSTAKAWAN (X) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,514 ^a	,264	,263	,34669

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,379	1	16,379	136,271	,000 ^b
	Residual	45,553	379	,120		
	Total	61,931	380			

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan_Y

b. Predictors: (Constant), Kompetensi_Pustakawan_X

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,892	,145		13,044	,000
	Kompetensi_Pustakawan_X	,479	,041	,514	11,674	,000

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan_Y

Variabel Kompetensi Pustakawan (X)

Re	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	Jmlh	
1	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	116
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	140	
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	121	
5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	113	
6	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	90	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	142	
8	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	141	
9	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	133	
10	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	2	2	5	5	5	5	4	4	4	128	
11	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	125	
12	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	117	
13	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	123	
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	127	
15	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	137	
16	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	143	
17	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	123	
19	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	132	
20	4	5	5	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	126	
21	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	

Re	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	Jmlh
22	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	103
23	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	3	1	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	116
24	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	138
25	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	120
26	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115
28	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	113
29	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	121
30	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	2	2	2	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	120

Variabel Kualitas Layanan (Y)

Res	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	Jml h
1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	93	
2	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	98
3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	1	1	4	90
4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	82
5	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	5	4	3	4	3	1	2	2	85
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	2	3	5	3	4	3	107
7	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	4	4	3	3	4	2	1	2	3	3	4	89
8	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	1	2	1	2	3	98
9	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	119
10	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	107
11	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	2	2	3	109

Res	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	Jml h
12	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	133
13	3	3	5	3	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	1	2	3	94
14	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	5	3	4	4	3	2	3	3	3	94
15	3	2	2	5	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	100
16	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	4	109
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	109
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	1	2	2	93
19	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	101
20	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	4	4	3	90
21	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	3	2	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	105
22	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	106
23	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	111
24	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	96
25	5	2	3	4	5	5	2	2	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	103
26	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	2	3	2	3	4	120
27	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	5	2	4	5	5	4	5	3	2	2	4	4	103
28	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	113
29	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4	2	3	2	1	2	2	95
30	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	1	2	3	101

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Riska Amalia Putri

Tempat Tanggal Lahir : Jambi, 30 Mei 1987

Agama : Islam

Alamat : Jl. Jambi No 25 Rt 08/02 Simpang 3 Sipin Jambi Kecamatan
Kota baru Jambi

Email : riskaamalia @ gmail.com

No Hp / Wa : 081391397932

Riwayat Pendidikan

1994 : SDN. 144 Kota Jambi

2000 : SMPN.8 Kota Jambi

2003 : SMPN . 4 Kota Jambi

2006 : SMA Al-Falah Kota Jambi

2010 : IAIN Syaifudin Jambi

2016 – 2018 ; Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta .

Pengalaman : 2010 – 2015 Staf Administarsi Perpustakaan Yayasan Telanai Bhakti Jambi.