

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AUDIOVISUAL
TERHADAP MINAT KUNJUNG PEMUSTAKA DI
GRHATAMA PUSTAKA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Guna Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh:

Tiara Al Dhera
14140007

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

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Al Dhera

NIM : 14140007

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Audiovisual Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Grhatama Pustaka Yogyakarta” adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan tercantum pada daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Mei 2018



Tiara Al Dhera
NIM. 14140007

Hj. Siti Rohaya, S.Ag., MT
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr. Tiara Al Dhera
Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara:

Nama : Tiara Al Dhera
NIM : 14140007
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Audiovisual Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta

Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal ini, saya berharap agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosyah, untuk itu saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 22 Mei 2018
Dosen pembimbing,



Hj. Siti Rohaya, S.Ag., MT
NIP. [19790622 200604 2 003](#)



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/ DA /PP.00.9/ 1230 /2018

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN AUDIOVISUAL TERHADAP MINAT KUNJUNG PEMUSTAKA DI GRHATAMA PUSTAKA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : TIARA AL DHERA
Nomor Induk Mahasiswa : 14140007
Telah diujikan pada : Kamis, 19 Juli 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Siti Rohaya, S.Ag. MT.
NIP. 19790622 200604 2 003

Penguji I

Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.
NIP. 19710907 199803 1 003

Penguji II

Dra. Labibah, MLIS.
NIP. 19681103 199403 2 005

Yogyakarta, 19 Juli 2018

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN

Prof. Dr. H. Alwan Khoiri, M.A.
NIP. 19600224 198803 1 001

MOTO

“Barang Siapa Yang Pergi Untuk Mencari Ilmu Maka Ia Ada Dijalan
Allah Sampai Ia Pulang”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Orang tua saya, Bapak Indra dan Ibu Munira atas segala kasih sayang, kesabaran, kepercayaan, dukungan, nasehat dan setiap lantunan doa dalam setiap sujudnya.

Ibu Hj.Siti Rohaya S.Ag., MT selaku dosen pembimbing atas waktu, kesabaran, serta ilmunya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Afni Isnaini Aprilia, Ateja Yudhi Septian, Khairunnisa, Khiruddin Nento, Kurnia Astarty, Marthalia Arimbi, Nadiya Putri, Pajar Julhijah, Suci Yanti Ramadhan, atas semangat, nasehat, motivasi dan dukungannya.

Sahabat-sahabat saya Alwan Firmansyah, Andri Firmansyah, Agus Setyawan, Akramin, Dayang Lalila Munzila, Vikri Yordhanda terima kasih selama ini yang selalu memberikan semangat, arahan, canda dan tawanya sehingga membangkitkan lagi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Teman – teman seperjuangan IP 2014 terutama keluarga IP A yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala kerjasama, dukungan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

INTISARI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN AUDIOVISUAL TERHADAP MINAT KUNJUNG PEMUSTAKA DI GRHATAMA PUSTAKA YOGYAKARTA

Oleh:

Tiara Al Dhera

14140007

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui bagaimanakah kualitas layanan audiovisual di Grhatama Pustaka Yogyakarta; (2) mengetahui bagaimanakah minat kunjung pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta; (3) mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan audiovisual terhadap minat kunjung pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan subjek penelitian pemustaka dan objek penelitian adalah kualitas layanan audiovisual di Grhatama Pustaka Yogyakarta. Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung di layanan audiovisual dengan jumlah 2.811. Dari populasi tersebut diambil sampel berdasarkan rumus *yamane* dan didapat sampel sejumlah 97 orang. Cara penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental*. Teknik pengumpulan data utama yaitu kuesioner menggunakan skala likert dengan 4 alternatif jawaban. Sedangkan teknik pengumpulan data pelengkap menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengujian validitas menggunakan korelasi product moment. Sedangkan untuk pengujian reliabilitas menggunakan alpha cronbach. Analisis data menggunakan mean dan grand mean, korelasi product moment, dan regresi linier sederhana. Data diolah dengan menggunakan program ibm spss statistic version 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan audiovisual di Grhatama Pustaka Yogyakarta yang dihitung menggunakan rumus mean dan grand mean diperoleh hasil sebesar 3,28 dengan kategori sangat baik. Sedangkan minat kunjung pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta yang dihitung menggunakan rumus mean dan grand mean sebesar 3,20 dengan kategori baik. Tingkat korelasi dikatakan signifikan dengan nilai 0,000. Ada pengaruh signifikan dan tingkat probabilitas $0,000 < \alpha (0,05)$. Hasil regresi linier sederhana yaitu $y = 10,720 + 0,577x$ dan *r square* sebesar 0,441. Riset ini memberikan rekomendasi kepada pustakawan dan petugas layanan Grhatama Pustaka Yogyakarta agar dapat lebih meningkatkan kualitas layanan audiovisual untuk semakin menarik minat kunjung pemustaka untuk datang ke Grhatama Pustaka Yogyakarta.

Kata Kunci: kualitas layanan audiovisual, minat kunjung

ABSTRACT

By:

Tiara Al Dhera
14140007

This research aims to: (1) find out how the quality of audiovisual services in Grhatama Pustaka Yogyakarta; (2) find out how visitors visit interest in Grhatama Pustaka Yogyakarta; (3) find out whether there is an influence of the quality of audiovisual services on visitors' interest in Grhatama Pustaka Yogyakarta. This type of research is descriptive quantitative, with the subject of research and the object of research is the quality of audiovisual services in Grhatama Pustaka Yogyakarta. The population of this study is the visitors who visited audiovisual services with a total of 2,811. From the population samples were taken based on the Yamane formula and obtained a sample of 97 people. The method of determining the sample in this study uses incidental sampling techniques. The main data collection technique is a questionnaire using a Likert scale with 4 alternative answers. While complementary data collection techniques use observation, interviews, and documentation. Validity testing uses product moment correlation. Whereas for reliability testing using alpha Cronbach. Data analysis uses mean and grand mean, product moment correlation, and simple linear regression. The data was processed using the ibm spss statistical version 23. The results showed that the quality of audiovisual services in Grhatama Pustaka Yogyakarta, which was calculated using the mean and grand mean formula, was 3.28 with a very good category. While the interest of visiting visitors in Grhatama Pustaka Yogyakarta is calculated using the mean and grand mean formula of 3.20 with good categories. The level of correlation is said to be significant with a value of 0,000. There is a significant influence and probability level of $0,000 < \alpha (0,05)$. The results of simple linear regression are $y = 10.720 + 0.577x$ and r square is 0.441. This research provides recommendations to librarians and Grhatama Pustaka Yogyakarta service personnel in order to further improve the quality of audiovisual services to attract more visitors to come to Grhatama Pustaka Yogyakarta.

Keywords: quality of audiovisual services, interest in visits

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah rabbil'alam, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat karunia, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat-sahabatnya.

Setelah melalui perjalanan yang panjang, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Audiovisual Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Grhatama Pustaka Yogyakarta". Skripsi ini dapat terselesaikan, tentunya juga karena adanya bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Alwan Khoiri, MA., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Hj. Siti Rohaya, S.Ag., MT., selaku dosen pembimbing yang telah banyak mencurahkan waktu, perhatian, dan keikhlasan dalam mengarahkan dan membimbing penulis.
4. Marwiyah, S.Ag., S.S., M.LIS, selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak mengarahkan selama perkuliahan di Kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menyalurkan ilmu dan pengetahuan berharga.

6. Seluruh staf dan petugas Grhatama Pustaka Yogyakarta yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoa'akan dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.
8. Para pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam menemukan buku sebagai acuan dalam skripsi.
9. Seluruh teman-teman Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014, terima kasih atas dukungan dan semangatnya.

Penulis tidak mampu membalas segala budi baik yang telah mereka curahkan, namun hanyalah ribuan terima kasih teriring doa yang mampu penulis sampaikan. Semoga seluruh amal kebaikan beliau-beliau mendapatkan balasan yang setimpal dan berlimpah ruah dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 15 Februari 2018



Tiara Al Dhera
14140007

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6

1.4	Hipotesis.....	7
1.5	Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....		9
2.1	Tinjauan Pustaka	9
2.2	Landasan Teori	12
2.2.1	Pengaruh.....	12
2.2.2	Kualitas.....	12
2.2.3	Kualitas Layanan.....	13
2.2.4	Layanan Perpustakaan.....	14
2.2.5	Audiovisual	15
2.2.6	Layanan Audiovisual.....	15
2.2.7	Kualitas Layanan Audiovisual	16
2.2.8	Minat Kunjung	20
2.2.9	Pemustaka.....	24
2.2.10	Perpustakaan Umum	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	28
3.4	Populasi Dan Sampel	28
3.4.1	Populasi	28
3.4.2	Sampel	29
3.5	Variabel Penelitian	31

3.6	Metode Pengumpulan Data	32
3.6.1	Angket (Kuesioner)	32
3.6.2	Wawancara	34
3.6.3	Observasi	34
3.6.4	Dokumentasi.....	35
3.7	Instrumen Penelitian.....	35
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
3.8.1	Uji Validitas	39
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	44
3.9	Analisis Data	45
3.10	Uji Hipotesis.....	49
BAB IV PEMBAHASAN.....		50
4.1	Gambaran Umum Grhatama Pustaka Yogyakarta	50
4.1.1	Sejarah Grhatama Pustaka Yogyakarta	50
4.1.2	Visi dan Misi Grhatama Pustaka Yogyakarta	57
4.1.2.1	Visi.....	57
4.1.2.2	Misi	57
4.1.3	Tujuan Grhatama Pustaka Yogyakarta.....	57
4.1.4	Struktur Organisasi Grhatama Pustaka Yogyakarta.....	58
4.1.5	Personalia (SDM) Grhatama Pustaka Yogyakarta	58
4.1.6	Koleksi Grhatama Pustaka Yogyakarta.....	59
4.1.7	Fasilitas Grhatama Pustaka Yogyakarta.....	59
4.1.8	Ketentuan, Tata Tertib Perpustakaan	59

4.1.8.1 Ketentuan Umum	59
4.1.8.2 Ketentuan Peminjaman dan Pengembalian	60
4.1.9 Kerjasama	61
4.1.10 Anggaran	61
4.1.11 Jam Pelayanan Grhatama Pustaka Yogyakarta	61
4.1.12 Layanan Grhatama Pustaka Yogyakarta	61
4.2 Analisis Data Hasil Jawaban Responden	66
4.2.1 Analisis Butir Pernyataan Variabel Kualitas Layanan Audiovisual	67
4.2.1.1 Sub Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	67
4.2.1.2 Sub Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan).....	74
4.2.1.3 Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	78
4.2.1.4 Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan)	84
4.2.1.5 Sub Variabel <i>Empati</i> (Empati)	90
4.2.2 Analisis Butir Pernyataan Variabel Minat Kunjung	97
4.2.2.1 Sub Variabel Membutuhkan Sesuatu di Perpustakaan.....	97
4.2.2.2 Sub Variabel Tertarik Dengan Perpustakaan	103
4.2.2.3 Sub Variabel Merasa Senang Dengan Perpustakaan.....	107
4.2.2.4 Sub Variabel Dilayani Dengan Baik	111
4.2.2.5 Sub Variabel Intensitas Kunjungan	117
4.2.3 Hasil Analisis <i>Product Moment</i>	124
4.2.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	126
4.2.5 Uji Linieritas	129
4.2.6 Uji Hipotesis.....	130

BAB V PENUTUP	133
5.1 Simpulan	133
5.2 Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA	136



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Daftar Pengunjung Layanan Audiovisual Hingga Bulan Februari Tahun 2018	29
Tabel 3.2 Pengukuran Instrumen dengan Skala Likert	34
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 3.4 Nilai-Nilai r Product Moment.....	41
Tabel 3.5 Rekap hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Audiovisual.....	42
Tabel 3.6 Rekap hasil Uji Variabel Minat Kunjung	43
Tabel 3.7 Skala Interval Reliabilitas	44
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	45
Tabel 3.9 Nilai Interval	47
Tabel 3.10 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	48
Tabel 4.1 Daftar Personalia Grhatama Pustaka.....	58
Tabel 4.2 Nilai Interval	67
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	67
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	68
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	69

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Tangible</i>	
(Bukti Fisik).....	70
Tabel 4.7 Hasil Responden Terhadap Sub variabel <i>Tangible</i>	
(Bukti Fisik).....	71
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Reliability</i>	
(Keandalan)	73
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Reliability</i>	
(Keandalan)	74
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Reliability</i>	
(Keandalan)	75
Tabel 4.11 Hasil Responden Terhadap Sub Variabel <i>Reliability</i>	
(Keandalan).....	76
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	
(Daya Tanggap)	78
Tabel 4.13 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	
(Daya Tanggap).....	79
Tabel 4.14 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	
(Daya Tanggap).....	80
Tabel 4.15 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	
(Daya Tanggap).....	81
Tabel 4.16 Hasil Responden Terhadap Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	
(Daya Tanggap).....	82

Tabel 4.17 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan).....	84
Tabel 4.18 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan).....	85
Tabel 4.19 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan).....	86
Tabel 4.20 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan).....	87
Tabel 4.21 Hasil Responden Terhadap Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan).....	88
Tabel 4.22 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati).....	90
Tabel 4.23 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati).....	91
Tabel 4.24 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati).....	92
Tabel 4.25 Hasil Responden Terhadap Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati)...	93
Tabel 4.26 Pengaruh Kualitas Layanan Audiovisual Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Grhatama Pustaka Yogyakarta.....	95
Tabel 4.27 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel Membutuhkan Sesuatu di Perpustakaan.....	97
Tabel 4.28 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel Membutuhkan Sesuatu di Perpustakaan.....	98

Tabel 4.29 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel	
Membutuhkan Sesuatu di Perpustakaan.....	99
Tabel 4.30 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel	
Membutuhkan Sesuatu di Perpustakaan.....	100
Tabel 4.31 Hasil Responden Terhadap Sub Variabel Membutuhkan	
Sesuatu di Perpustakaan	101
Tabel 4.32 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel Tertarik	
Dengan Perpustakaan	103
Tabel 4.33 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel Tertarik	
Dengan Perpustakaan	104
Tabel 4.34 Hasil Responden Terhadap Sub Variabel Tertarik	
Dengan Perpustakaan	105
Tabel 4.35 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel Merasa	
Senang Dengan Perpustakaan	107
Tabel 4.36 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel Merasa	
Senang Dengan Perpustakaan	108
Tabel 4.37 Hasil Responden Terhadap Sub Variabel Merasa Senang	
Dengan Perpustakaan	109
Tabel 4.38 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel	
Dilayani Dengan Baik	111
Tabel 4.39 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel	
Dilayani Dengan Baik	112

Tabel 4.40 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel	
Dilayani Dengan Baik	113
Tabel 4.41 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel	
Dilayani Dengan Baik	114
Tabel 4.42 Hasil Responden Terhadap Sub Variabel Dilayani	
Dengan Baik	115
Tabel 4.43 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel	
Intensitas Kunjung.....	117
Tabel 4.44 Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Variabel	
Intensitas Kunjung.....	118
Tabel 4.45 Hasil Responden Terhadap Sub Variabel Intensitas	
Kunjung	119
Tabel 4.26 Pengaruh Kualitas Layanan Audiovisual Terhadap Minat Kunjung	
Pemustaka Di Grhatama Pustaka Yogyakarta.....	121
Tabel 4.47 Hasil Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan Audivosial dan	
Minat Kunjung	123
Tabel 4.48 Hasil Uji Korelasi Product Moment.....	125
Tabel 4.49 Hasil Koefisien Determinasi (R Square).....	127
Tabel 4.50 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	128
Tabel 4.51 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	129
Tabel 4.52 Hasil Uji Korelasi Product Moment.....	130
Tabel 4.53 Hasil Olah Data F Tabel.....	131

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1 Hasil Skor Sub Variabel <i>Tangible</i> (Bukti fisik)	72
Grafik 2 Hasil Skor Sub Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan).....	77
Grafik 3 Hasil Skor Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	83
Grafik 4 Hasil Skor Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan).....	89
Grafik 5 Hasil Skor Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati).....	94
Grafik 6 Pengaruh Kualitas Layanan Audiovisual Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Grhatama Pustaka Yogyakarta	96
Grafik 7 Hasil Skor Sub Variabel Membutuhkan Sesuatu Di Perpustakaan	102
Grafik 8 Hasil Skor Sub Variabel Tertarik Dengan Perpustakaan.....	106
Grafik 9 Hasil Skor Sub Variabel Merasa Senang Dengan Perpustakaan ..	110
Grafik 10 Hasil Skor Sub Variabel Dilayani Dengan Baik.....	116
Grafik 11 Hasil Skor Sub Variabel Intensitas Kunjungan	120
Grafik 12 Pengaruh Kualitas Layanan Audiovisual Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Grhatama Pustaka Yogyakarta.....	122
Grafik 13 Hasil Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan Audiovisual dan Minat Kunjung.....	123

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Hubungan variabel independen - dependen.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Grhatama Pustaka.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	140
Lampiran 2	Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Audiovisual	144
Lampiran 3	Tabel Uji Validitas Variabel Minat Kunjung	145
Lampiran 4	Hasil Validitas Kualitas Layanan Audiovisual & Minat Kunjung	146
Lampiran 5	Hasil Reliabilitas Kualitas Layanan Audiovisual & Minat Kunjung	164
Lampiran 6	Rekap Tabulasi Jawaban Responden 97 Kualitas Layanan Audiovisual & Minat Kunjung	169
Lampiran 7	Korelasi Produk Momen & Regresi dan linieritas	174
Lampiran 8	Surat-surat Izin Penelitian	177
Lampiran 9	<i>Curriculum Vitae</i>	180

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu sarana penyedia informasi dan pelestarian kebudayaan yang mempunyai peranan penting bagi pemustaka. Menurut Martoatmojo (2009: 1.5), perpustakaan mempunyai ciri sebagai tempat menyimpan informasi dan memberikan jasa informasi dalam bentuk layanan perpustakaan. Sebagai layanan maka perpustakaan harus memberikan kualitas layanan yang baik kepada pemustaka agar pemustaka senang berada di perpustakaan dan mau berkunjung kembali ke perpustakaan.

Menurut Barata (2003: 23), memberikan pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pemustaka. Banyaknya pemustaka yang datang menentukan tingkat keberhasilan sebuah perpustakaan. Salah satu hal yang penting dalam perkembangan perpustakaan ialah meningkatkan minat kunjung pemustaka. Perpustakaan yang baik menurut Barata adalah perpustakaan yang banyak dikunjungi oleh pemustakanya, jika perpustakaan banyak dikunjungi oleh pemustaka maka dapat diartikan bahwa perpustakaan tersebut digunakan secara maksimal oleh pemustaka. Untuk meningkatkan minat kunjung pemustaka salah satu hal yang perlu diperhatikan ialah kualitas layanan perpustakaan.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan pemahaman pemustaka terhadap informasi, perpustakaan harus memberikan kualitas layanan yang baik kepada penggunanya karena menurut Rahayu (2011: 1.4), membantu memenuhi

kebutuhan informasi pengguna secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya. Dari usaha ini di harapkan kepuasan pemustaka atas kualitas layanan informasi yang diberikan tercapai. Hal inilah yang dapat menentukan citra baik buruknya perpustakaan, yaitu kepuasan pemustaka atas kualitas layanan perpustakaan karena apabila pemustaka merasa puas maka pemustaka akan terdorong untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut.

Pada prinsipnya kualitas layanan perpustakaan di samping untuk memaksimalkan pemanfaatan bahan pustaka yang ada di perpustakaan, juga untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Oleh karena setiap jenis perpustakaan memiliki tujuan, fungsi, dan sasaran pemakai yang berbeda maka untuk menunjang tujuan yang ingin dicapai, diselenggarakanlah berbagai macam kegiatan layanan perpustakaan. Terdapat banyak jenis layanan yang ada di perpustakaan, hal ini tergantung pada jenis perpustakaan, tujuan perpustakaan, dan kemampuan masing-masing perpustakaan untuk dapat menyelenggarakan layanan yang bervariasi. Menurut Rahayu (2012: 1.14-1.17), layanan-layanan yang ada di perpustakaan antara lain: layanan ruang baca, layanan sirkulasi bahan pustaka, layanan referensi, layanan akses internet, layanan koleksi audiovisual, layanan fotokopi, layanan penelusuran literatur, layanan pendidikan pemakai, layanan informasi kilat (*Current Awareness Service*), layanan penyebaran informasi terseleksi (*Selected Dissemination of Information*), layanan pembuatan paket informasi, layanan peminjaman antar perpustakaan (*Interlibrary Loan Services*), layanan

pernerjemahan, layanan kelompok pembaca khusus (anak, remaja, dan penderita cacat), layanan perpustakaan keliling.

Seperti dilansir dalam *website* <http://bpad.jogjaprovo.go.id/> Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY adalah salah satu perpustakaan umum yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Janti, Banguntapan, Bantul. Secara kelembagaan gedung ini adalah kantor dari UPTD Balai Layanan Perpustakaan. Lebih lanjut UPTD Balai Layanan Perpustakaan diatur berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 105 tahun 2015 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja UPT Balai Layanan Perpustakaan. Disebutkan dalam Peraturan Gubernur tersebut bahwa tugas Balai Layanan Perpustakaan adalah melaksanakan pelayanan dan pelestarian bahan pustaka, yang menyediakan berbagai fasilitas dan layanan salah satunya yaitu layanan audiovisual.

Layanan audiovisual adalah fasilitas yang menyediakan atau menyampaikan berbagai informasi dan pesan kepada pemustaka melalui sebuah media prantara yang dapat dinikmati dengan indera penglihatan dan pendengaran. Menurut Ega Rima (2016: 43) Media audiovisual merupakan seperangkat alat yang dapat memproyeksikan gambar bergerak dan bersuara. Paduan antara gambar dan suara pada media audiovisual akan membentuk sebuah karakter yang sama dengan obyek aslinya. Alat – alat yang termasuk dalam kategori media audiovisual adalah televisi, video atau VCD, serta sound dan film. Layanan audiovisual yang ada di Grhatama Pustaka Yogyakarta yaitu layanan audiovisual dalam bentuk pemutaran film.

layanan audiovisual ini berada di lantai tiga gedung Grhatama Pustaka Yogyakarta. Layanan audiovisual ini setiap harinya ada pemutaran film yang jenis filmnya bersifat dokumenter yang bisa di nikmati oleh pemustaka. Penayangan film di layanan audiovisual setiap harinya ada dua sesi penayangan yaitu pada pukul 11.00 WIB dan pukul 14.00 WIB. Film ditayangkan dengan judul berbeda-beda setiap harinya dan untuk menonton filmnyapun pemustaka tidak di pungut biaya sepeserpun alias gratis (*free*). Sehingga pemustaka bebas untuk menonton film tersebut, itu adalah salah satu bentuk fasilitas layanan yang diberikan Grhatama Pustaka Yogyakarta untuk menarik minat kunjung pemustaka untuk berkunjung ke Grhatama Pustaka Yogyakarta.

Data jumlah pemustaka yang berkunjung di layanan audiovisual pada bulan Januari 2017 s/d Februari 2018 berjumlah 2811. Dari jumlah data tersebut terdapat perubahan jumlah pemustaka setiap bulannya. Perubahan tersebut mengalami peningkatan jumlah pengunjung dari setiap dibukanya layanan audiovisual pada bulan Januari 2017 terdapat 526 pengunjung, Maret 2017 terdapat 633 pengunjung, November 2017 terdapat 715 pengunjung, Februari 2018 terdapat 938 pengunjung, sedangkan pada bulan Februari 2017, April 2017, Mei 2017, Juni 2017, Juli 2017, Agustus 2017, September 2017, Oktober 2017, Desember 2017, Januari 2018 tidak adanya pengunjung yang datang ke layanan audiovisual dikarenakan layanan audiovisual di tutup karena ada perbaikan. Dilihat dari perkembangan setiap layanan audiovisual saat di buka terdapat jumlah pemustaka yang bertambah dapat dikatakan bahwa minat kunjung pemustaka di layanan audiovisual cukup tinggi tetapi berdasarkan data kunjungan layanan audiovisual lebih banyak ditutup dari

pada dibuka maka belum bisa dipastikan bahwa minat kunjung pemustaka di layanan audiovisual itu cukup tinggi.

Mengingat pengaruh kualitas layanan audiovisual terhadap minat kunjung pemustaka maka petugas layanan audiovisual harus berusaha memberikan kualitas layanan yang maksimal untuk meningkatkan minat kunjung di Grhatama Pustaka Yogyakarta. Berdasarkan wawancara kepada salah satu pemustaka pada tanggal 1 Maret 2018, bahwa kurang menariknya isi dari konten film yang ditayangkan di layanan audiovisual membuat pemustaka merasa bosan. Sedangkan berdasarkan wawancara kepada salah satu petugas layanan audiovisual pada tanggal 1 Maret 2018 kendala yang sering dialami di layanan audiovisual salah satunya yaitu minimnya koleksi film di layanan audiovisual, dari hal tersebut pihak layanan audiovisual sudah memberikan solusinya yaitu dengan mencari film baru untuk menambah koleksi audiovisual agar pemustaka tidak merasa bosan.

Maka dari itu peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana kondisi kualitas layanan audiovisual yang sebenarnya di Grhatama Pustaka Yogyakarta dengan judul “Pengaruh kualitas Layanan Audiovisual Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta” guna ingin mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan audiovisual terhadap minat kunjung pemustaka di Grhatama pustaka Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penelitian ini memfokuskan pembahasannya pada permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas layanan audiovisual di Grhatama Pustaka Yogyakarta?
2. Bagaimanakah minat kunjung pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan audiovisual terhadap minat kunjung pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas layanan audiovisual di Grhatama Pustaka Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah minat kunjung pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan audiovisual terhadap minat kunjung pemustaka di Grhatama Pustaka.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan menambah kesadaran masyarakat. Selain itu ada manfaat yang lebih spesifik sebagai berikut:

- 1) Bagi peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas layanan perpustakaan.

- 2) Bagi mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pendidikan dalam bidang Ilmu Perpustakaan mengenai kualitas layanan dan minat kunjung di perpustakaan.
- 3) Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi minat kunjung di perpustakaan.

1.4 Hipotesis

Hipotesis menurut Arikunto (1996: 62), merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul kebenaran dari hipotesis yang harus diuji secara empiris. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2003: 70) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan akan terbukti setelah diperoleh fakta-fakta empiris melalui pengumpulan data.

Melihat latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dalam penelitian ini, peneliti mempunyai hipotesis sebagai berikut:

Ha : “ada pengaruh yang positif dan signifikan antara layanan audiovisual terhadap minat kunjung pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta”.

Ho : “tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara layanan audiovisual terhadap minat kunjung pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta”.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti merumuskan konsep pembahasan sebagai berikut:

Bab I, pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis dan sistematika pembahasan.

Bab II, terdiri dari dua bagian. Pertama, tinjauan pustaka berupa hasil-hasil sebelumnya yang memiliki kesamaan topik dengan penelitian ini. Kedua, landasan teori yaitu konsep-konsep yang digunakan sebagai dasaran yang kuat dalam suatu peneitian.

Bab III, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data.

Bab IV, pembahasan yang meliputi gambaran umum perpustakaan dan hasil analisis data penelitian.

Bab V, penutup berisi simpulan dan saran.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis *mean* dan *grand mean* pada sub variabel kualitas layanan audiovisual yang terdiri dari *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) diperoleh nilai rata – rata atau *grand mean* sebesar 3,28 berada pada interval 3,25 – 4,00 yang berarti bahwa kualitas layanan audiovisual termasuk dalam kategori sangat baik.
2. Berdasarkan hasil analisis *mean* dan *grand mean* pada sub variabel minat kunjung yang terdiri dari Membutuhkan Sesuatu di Perpustakaan, Tertarik Dengan Perpustakaan, Merasa Senang Dengan Perpustakaan, Dilayani Dengan Baik, Intensitas Kunjungan diperoleh nilai rata – rata atau *grand mean* sebesar 3,20 berada pada interval 2,50 – 3,24 yang berarti bahwa minat kunjung termasuk dalam kategori baik.
3. Berdasarkan hasil analisis korelasi product moment “Pengaruh Kualitas Layanan Audiovisual Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Grhatama Pustaka Yogyakarta” dikatakan signifikan dengan nilai (0,000). Ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan audiovisual terhadap minat

kunjung pemustaka di Grhatama Pustaka Yogyakarta dan tingkat probabilitas $(0,000) < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan saran kepada Grhatama Pustaka yang kiranya dapat menjadi pertimbangan oleh pihak Grhatama Pustaka sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas layanan audiovisual sub variabel *Tangible* (Bukti Fisik) dalam indikator media yang ditampilkan di layanan audiovisual sudah menarik, mempunyai nilai terendah diantara indikator sub variabel *Tangible* (Bukti Fisik). Layanan audiovisual diharapkan dapat ditingkatkan lagi dalam koleksi film yang ditayangkan lebih beragam lagi agar pemustaka tidak merasa bosan.
2. Pada variabel Minat Kunjung sub variabel Intensitas Kunjungan dalam indikator pengunjung sering datang ke Grhatama Pustaka untuk mencari informasi menggunakan layanan audiovisual, mempunyai nilai terendah diantara indikator sub variabel Intensitas Kunjungan. Grhatama Pustaka diharapkan dapat meningkatkan kualitas dari layanan audiovisual sehingga bisa semakin menarik pemustaka untuk datang ke Grhatama Pustaka.
3. Bagi pihak Grhatama Pustaka, dengan hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan audiovisual terhadap minat kunjung, sehingga pustakawan dan petugas layanan Grhatama Pustaka diharapkan dapat meningkatkan layanan audiovisual

untuk semakin menarik minat kunjung pemustaka untuk datang ke
Grahatama Pustaka.



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000. *Analisis Regresi: Teori, Kasus dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Arikunto, Suharsini. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsini. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsyad, Azhar. 2016. *Media Pembelajaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bungin, H.M, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan: dari Servqual ke Libqual*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ganspersz, vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Richard F. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hermawan, Rachman, dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi Dan Kode Etik Pustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- <http://bpad.jogjaprovo.go.id/album/site/view/id/42/t/grhatama-pustaka> diakses pada 14 Februari 2018 pukul 10:00 WIB.
- <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pembelajaran> diakses pada 19 Maret 2018 pukul 12:03 WIB.
- Irianto, Agus, 2015. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, & Pengembangannya*. Jakarta : Prenanda Media Group.
- Komara, Endang. 2014. *Belajar dan Pembelajaran Interaksi*. Bandung: Refika Aditama.
- Lasa H.S. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Margono, S. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Komponen MKDK*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Masruriyah, Jama'ah. 2015. Pengaruh Layanan Tamara (Taman Masyarakat Sambung Rasa) Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya. Yogyakarta.
- Murniati. 2013. Pengaruh Jam Buka Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di KPAD Kabupaten Gunung Kidul. Yogyakarta: Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
- Mustafa EQ, Zainal. 2009. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Poerwadarmita, W.J.S. 2011. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Qodratillah, Meity Taqdir. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia untuk pelajar*. Jakarta: Kemendikbud.
- Rahayu, Lisda dan Ramatun Anngraini Kiemas. 2011. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Republik Indonesia. 2009. Standar Nasional Indonesia No. 7495:2009 tentang perpustakaan, jakarta.
- Riduwan. 2013. *Metode dan Teknis Menyusun Proposal penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)*. Bandung: Alfabeta
- Rochaety, Eti. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Bumi Aksara.
- Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simartama, Janner. 2009. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Andi.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Subagyo, Pangestu. 2013. *Statistika Induktif*. Yogyakarta: BPFE
- Sudjana, Nana, dan Ahmad Riva'i. 1991. *Media Pengajaran (Penggunaan dan Pembuatannya)*. Bandung: Sinar Baru Algensido.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sujana, Nana dan Ahmad Rivai. 1989. *Teknologi Pengajaran*. Bandung: Sinar Baru.
- Sujarweni. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktik Untuk Penelitian Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.
- Sulistyo-Basuki. 1994. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2011. *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sumanto. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan: Aplikasi Metode Kuantitatif dan Statistika dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sumiati, opung, dkk. 2013. *Materi Pokok Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutarno, NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan obor Indonesia.
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayat Mustafidah. 2012. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007. *Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Wahyuni, Sri. 2011. Pengaruh Pelayanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan SMA N 1 Prambanan Sleman Yogyakarta. Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya. Yogyakarta.
- Wati, Ega Rima. 2016. *Ragam Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Kata Pena.

Yusuf, Taslimah. 1996. *Managemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. Amerika: The Free Press.

