EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MADRASAH MU'ALLIMAAT MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™

SKRIPSI

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

Oleh :

Laila Safitri

18101040022

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

2022

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 : B-1349/Un.02/DA/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL+

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : LAILA SAFITRI
Nomor Induk Mahasiswa : 18101040022
Telah diujikan pada : Selasa, 19 Juli 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Arina Faila Saufa, M.A.
SIGNED

Penguji I

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
SIGNED

Penguji II

Lilih Deva Martias, M.Sc.
SIGNED

Yogyakarta, 19 Juli 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Dr. Muhammad Wildan, M.A.
SIGNED

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Laila Safitri

Nim : 18101040022

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL+™" adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain. Kecuali secara tertulis disitir mengikuti standar dan prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti sendiri.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 11 Juli 2022
Yang menyatakan,

Laila Safitri
18101040022

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Arina Faila Saufa, M.A
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Lamp : 1 (Satu) eksemplar

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Laila Safitri
NIM : 18101040022
Program Studi : Ilmu Perpustakaan S1
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL+™

dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosah*.

Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 11 Juli 2022

Pembimbing

Arina Faila Saufa, M.A
NIP. 199402132019032016

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

(QS. Al-Insyirah ayat 5-6)

"Tidak ada yang mau mengerti kita selain diri kita sendiri. Berjuanglah atau tidak sama sekali"

(Laila Safitri)

"Gagal itu hal wajar, yang tidak wajar adalah ketika kamu ingin sukses tetapi tidak mau berproses"

(Arif Miftah Z)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada dua orang hebat dalam hidup saya, bapak dan ibu saya yang telah mengasihi selama ini dan tidak ada hentinya memberikan *support*, motivasi, semangat, dan dukungan. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan tidak ada hentinya mendoakan setiap waktu untuk kelancaran setiap proses yang saya lalui
2. Kepada sahabatku Dilya, Ima, Hana, Beta, dan mas Zain yang telah memberi inspirasi dan semangat serta selalu siap sedia kapanpun.
3. Orang terkasih yang bersedia mendengarkan setiap keluh kesahku, menjadi penyemangat dan memberi motivasi. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, dan perhatiannya selama ini.
4. Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menemani perjuangan saya dalam menempuh perkuliahan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdullillahirabbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW berserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang dinantikan syafa'atnya kelak.

Peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta Menggunakan Metode Libqual+TM" untuk memenuhi syarat skipsi. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini peneliti berterimakasih kepada:

1. Dr. Muhammad Wildan, M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.
2. Prof. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd. selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan dukungan dalam proses perkuliahan.
4. Arina Faila Saufa, M.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberi bimbingan, pengarahan, motivasi, dan semangat kepada peneliti.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mendidik serta memberikan pelayanan kepada peneliti.
6. Unik Rasyidah, M.Pd., selaku Direktur Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta dan Sumarwoko, S.T. selaku Kepala Perpustakaan serta seluruh pustakawan yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian disana.
7. Kedua orang tua yang setiap waktu memberi dukungan, memotivasi, mendoakan, dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman dan sahabatku di Ilmu Perpustakaan Kelas A yang senantiasa memberi semangat tiada henti.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Perpustakaan angkatan 2018.
10. Himpunan Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan 2019 yang sudah memberi pengalaman dan ilmunya.
11. Keluarga besar OMIP Liberty UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sudah memberikan pengalaman yang akan bermanfaat di kemudian hari.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah yang telah membatu dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi semua.

Yogyakarta, 11 Juli 2022

Peneliti

INTISARI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN MADRASAH MU'ALLIMAAT MUHAMMADIYAH YOGYKAARTA MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL^{+TM}

Oleh:

Laila Safitri
NIM. 18101040022

Layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur penting di perpustakaan karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Layanan perpustakaan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan. Kualitas layanan di perpustakaan dapat dilihat melalui pengukuran kepuasan pemustaka dengan metode LibQUAL^{+TM}. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan metode LibQUAL^{+TM}. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Populasi pada penelitian ini adalah Siswa MTs dan MA Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *insidental sampling*, dan analisis data menggunakan *software* SPSS versi 21. Hasil penelitian diperoleh skor rata-rata persepsi (P) yaitu 31,21, skor harapan minimum (HM) yaitu 28,72, dan skor harapan ideal (HI) yaitu 34,64 atau HM<P<HI, serta skor kesenjangan yaitu skor *Adequency Gap* (AG) 2,69 dan *Superiority Gap* (SG) -3,30. Dengan skor tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta telah memenuhi harapan minimum suatu layanan yang berada pada batas toleransi (*zone of tolerance*). Sehingga pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan di Perpustakaan. Dari hasil penelitian tersebut, disarankan kepada Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan serta memperhatikan indikator yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan layanan perpustakaan.

Kata kunci : evaluasi layanan, layanan perpustakaan, kualitas layanan, perpustakaan sekolah, *LibQUAL^{+TM}*

ABSTRACT

SERVICE QUALITY EVALUATION AT LIBRARY OF MADRASAH MU'ALLIMAAT MUHAMMADIYAH YOGYAKAARTA USING LIBQUAL^{+TM} METHOD

By:

Laila Safitri
NIM. 18101040022

Library service is one of important thing in the library because it become the spearhead to fill the librarian necessity. The good library service is a service that can give the librarian a satisfaction. Because of that, there is need an evaluation to know library service quality. The service quality in library could be seen through satisfaction survey using LibQUAL^{+TM} method. The aim of this research is to measure the library service quality at Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta. This research using descriptive quantitative method. The data collecting technique of this research are observation, interview, questioner, and documentation. The population of this research is students of junior Islamic high school (MTs) and senior Islamic high school Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta (MA). The sample of this research done by *incidental sampling technique*, and data analysis of this research using SPSS *software* 21 version. The research results are: the perception average score (P) is 31,21, minimum hope score (HM) is 28,72, and ideal hope score (HI) is 36,64 or HM<P<HI, also the asymmetry score is *Adequency* score *Gap* (AG) is 2,69 and Superiority Gap (SG) -3,30. Those scores show that the service quality at Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta library already fill up the minimum hope of services, and stand the tolerance limit (*zone of tolerance*). So the user feel satisfy with the service quality in the library. Suggestion to Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta library from those results research is to defend and improve the library quality service, also notice the indicators that need to get more priority in the library service improvement.

Key word: evaluation service, library service, service quality, school library, LibQUAL^{+TM}

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ii
NOTA DINAS iii
MOTTO iv
PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
INTISARI viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.4.1 Manfaat Teoretis 9
1.4.2 Manfaat Praktis 10
1.5 Sistematika Penulisan 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 12
2.1 Tinjauan Pustaka 12
2.2 Landasan Teori 16
2.2.1 Evaluasi 16
2.2.2 Perpustakaan sekolah/madrasah 18
2.2.2.1 Pengertian perpustakaan sekolah/madrasah 18
2.2.2.2 Tujuan perpustakaan sekolah 19
2.2.2.3 Fungsi perpustakaan sekolah 20
2.2.3 Layanan perpustakaan 21

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2.2.4 Kualitas layanan 23
2.2.5 Metode LibQUAL^{+TM} 24
2.2.5.1 LibQUAL^{+TM} 24
2.2.6 Manfaat LibQUAL^{+TM} 26
2.2.7 Dimensi LibQUAL^{+TM} 28
BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1 Jenis Penelitian 34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 35
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 35
3.3.1 Subjek Penelitian 35
3.3.2 Objek Penelitian 35
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian 36
3.4.1 Populasi Penelitian 36
3.4.2 Sampel Penelitian 36
3.5 Variabel Penelitian 38
3.6 Teknik Pengumpulan Data 38
3.6.1 Kuesioner 39
3.6.2 Observasi 40
3.6.3 Wawancara 41
3.6.4 Dokumentasi 41
3.7 Instrumen Penelitian 42
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 44
3.8.1 Uji Validitas 44
3.8.2 Uji Reliabilitas 46
3.9 Analisis Data 50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 53
4.1 Gambaran Umum 53
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta 53
4.1.2 Visi dan Misi 54
4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan 55

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4.1.4 Keanggotaan dan Tata Tertib Perpustakaan 56
4.1.5 Fasilitas Perpustakaan 57
4.1.6 Layanan Perpustakaan 65
4.1.6.1 Layanan Sirkulasi 65
4.1.6.2 Layanan Referensi 66
4.1.6.3 Layanan Akses Internet 66
4.1.6.4 Bimbingan Pemustaka 66
4.1.6.5 Layanan Print dan Fotocopy 67
4.1.6.6 Layanan Peminjaman Ruang (Guru, Karyawan, dan Siswi) 67
4.2 Analisis Data 67
4.2.1 Subvariabel *Affect of Service* (SA) 69
4.2.2 Subvariabel Dimensi *Information Control* (IC) 76
4.2.3 Subvariabel dimensi *Library as Place* (LP) 83
BAB V PENUTUP 96
5.1 Kesimpulan 96
5.2 Saran 97
DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN 103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 139

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian 15

Tabel 2. 2 Perbedaan Dimensi SERVQUAL dengan LibQUAL^{+TM} 28

Tabel 2. 3 Dimensi LibQUAL^{+TM} per-Tahun 29

Tabel 2. 4 Dimensi LibQUAL^{+TM} yang Digunakan 30

Tabel 3. 1 Pengukuran Persepsi 40

Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian 42

Tabel 3. 3 Hasil Uji validitas 45

Tabel 3. 4 Rangkuman Hasil Uji Validitas 46

Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas 47

Tabel 3. 6 rangkuman Hasil Uji Reliabilitas 49

Tabel 4. 1 Kesenjangan Indikator Empati/Kepedulian (*Empathy*) 69

Tabel 4. 2 Kesenjangan Indikator Empati/Kepedulian (*Empathy*) 70

Tabel 4. 3 Kesenjangan Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) 71

Tabel 4. 4 Kesenjangan Indikator Jaminan/kepastian (*Assurance*) 72

Tabel 4. 5 Kesenjangan Indikator Jaminan/Kepastian (*Assurance*) 72

Tabel 4. 6 Kesenjangan Indikator Reliabilitas/Keandalan (*Reliability*) 73

Tabel 4. 7 Kesenjangan Indikator Reliabilitas/Keandalan (*Reliability*) 74

Tabel 4. 8 Kesenjangan Indikator Cakupan Informasi (Scope) 76

Tabel 4. 9 Kesenjangan Indikator Cakupan Informasi (Scope) 77

Tabel 4. 10 Kesenjangan Indikator Cakupan Informasi (Scope) 77

Tabel 4. 11 Kesenjangan Indikator Kenyamanan Pemustaka (Convenience) 78

Tabel 4. 12 Kesenjangan Indikator Kenyamanan Pemustaka (Convenience) 79

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Tabel 4. 13 Kesenjangan Indikator Kemudahan Akses (Ease of Navigation)..... 79

Tabel 4. 14 Kesenjangan Indikator Kecepatan Waktu Akses (Timeliness)..... 80

Tabel 4. 15 Kesenjangan Indikator Peralatan yang modern (Modern Equipment)81

Tabel 4. 16 Kesenjangan Indikator Kepercayaan Diri (Self Reliance)..... 82

Tabel 4. 17 Kesenjangan Indikator Adanya Bukti Fisik (Tangibles)..... 84

Tabel 4. 18 Kesenjangan Indikator Adanya Ruang yang Bermanfaat (Utilitarian Space)..... 84

Tabel 4. 19 Kesenjangan Indikator Berbagai Makna (Symbol Terms) 85

Tabel 4. 20 Kesenjangan Indikator Berbagai Makna (Symbol Terms) 86

Tabel 4. 21 Kesenjangan Indikator Adanya Tempat Belajar yang Nyaman (Refuge)..... 87

Tabel 4. 22 Kesenjangan Indikator Adanya Tempat Belajar yang Nyaman (Refuge)..... 87

Tabel 4. 23 Rata-rata dan Kesenjangan Butir Pernyataan..... 89

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta 56

Gambar 2 Gedung Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta 59

Gambar 3 Salah Satu Koleksi Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta 62

Gambar 4 Rak di Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta 63

Gambar 5 Komputer untuk Pemustaka 64

Gambar 6 Meja dan Kursi Baca 64

Gambar 7 Grafik Skor AG dan SG Subvariabel Dimensi Affect of Service (SA) 75

Gambar 8 Grafik Skor AG dan SG Subvariabel Information Control (IC) 82

Gambar 9 Grafik Skor AG dan SG Subvariabel Library as Place (LP) 88

Gambar 10 Diagram Hasil Analisis Rata-Rata Butir Pernyataan 90

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 103

Lampiran 2 Data Uji Validitas dan Reliabilitas Nilai Persepsi 107

Lampiran 3 Data Uji Validitas dan Reliabilitas Nilai Harapan Minimum 109

Lampiran 4 Data Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Ideal 111

Lampiran 5 Data Uji Validitas Persepsi 113

Lampiran 6 Data Uji Validitas Harapan Minimum 114

Lampiran 7 Data Uji Validitas Harapan Ideal 115

Lampiran 8 Uji Reliabilitas Persepsi 116

Lampiran 9 Uji Reliabilitas Harapan Minimum 117

Lampiran 10 Uji Reliabilitas Harapan Ideal 118

Lampiran 11 Rekapitulasi Persepsi 119

Lampiran 12 Rekapitulasi Harapan Minimum 124

Lampiran 13 Rekapitulasi Harapan Ideal 129

Lampiran 14 Perlengkapan Administrasi Penelitian 134

Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian 137

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi era informasi yang semakin maju, keberadaan perpustakaan dijadikan sebagai tolak ukur pendidikan dalam pengembangan masyarakat. Perpustakaan adalah lembaga pengelola informasi yang mempunyai tugas mengumpulkan, mengelola, menyeleksi, mendistribusikan, dan menyimpan informasi sehingga dapat digunakan dan dimanfaatkan setiap saat untuk kepentingan masyarakat. Menurut UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan terdapat lima jenis perpustakaan yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan sekolah/madrasah. Salah satu jenis perpustakaan yang menjadi unsur penting dalam dunia pendidikan adalah perpustakaan sekolah/madrasah. (Surochman, 2007, hlm. 2) menyatakan bahwa perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah, bertanggung jawab kepada kepala sekolah dan bertugas untuk melayani sivitas akademika di lingkungan sekolah tersebut.

Perpustakaan sekolah merupakan bagian integral pendidikan tingkat sekolah dan sebagai sarana yang multikompleks bagi sistem pendidikan nasional. Tujuan utama perpustakaan adalah untuk menyimpan informasi dalam berbagai bentuk media, sebagai tempat penelitian, dan sebagai pusat pembelajaran (O'Connell, 2018, hlm. 51). Perpustakaan sekolah perlu memberikan warna sebagai proses edukasi yang lebih efektif dan efisien sesuai misi yang diemban oleh

perpustakaan sekolah (Prastowo, 2012, hlm. 52-53). Perpustakaan sekolah akan bermanfaat apabila dapat memperlancar tujuan proses belajar mengajar di sekolah. Manfaat tersebut tidak hanya karena siswa memiliki nilai yang tinggi, tetapi juga karena mereka dapat mencari, menemukan, menyaring dan mengevaluasi informasi, belajar secara mandiri, terbiasa dengan tanggungjawab, dan dapat mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Salah satu kegiatan utama yang ada pada perpustakaan adalah layanan. Layanan merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dan sekaligus menjadi tolak ukur keberhasilan pengelolaan perpustakaan (Rahmah, 2018, hlm. 4). Pelayanan perpustakaan yang baik merupakan pelayanan yang cepat dan tepat pada sasarannya, sehingga mampu memberikan rasa puas kepada pemustaka. Oleh karenanya, kualitas layanan suatu perpustakaan sekolah perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk memberikan citra positif bagi pemustaka dan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan menyediakan berbagai jenis layanan yang bertujuan agar pemustaka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Berdasarkan PERKA No. 12 Tahun 2017, jenis layanan perpustakaan Madrasah paling sedikit setidaknya meliputi pelayanan sirkulasi, referensi, dan literasi informasi.

Dari uraian di atas, bahwa layanan perpustakaan menyediakan berbagai bahan pustaka secara tepat dan akurat untuk memenuhi kebutuhan pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasinya. Dengan demikian, kepuasan pemustaka terhadap informasi yang diberikan dapat tercapai.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Secara umum, layanan perpustakaan dapat dibagi menjadi dua bagian, yang pertama adalah layanan teknis yaitu kegiatan yang berhubungan dengan persiapan penyajian bahan pustaka, seperti kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan pustaka. Kedua, layanan pemustaka yaitu layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka (Rahayu, 2011, hlm. 1). Pada dasarnya semua pelayanan yang ada di perpustakaan sekolah bertujuan untuk memuaskan pemustaka. Dalam hal ini, pustakawan dalam melakukan pelayanan menggunakan prinsip pelayanan prima. Prinsip-prinsip ini meliputi penuh perhatian, tanggung jawab, keahlian, dan kemampuan menanggapi. Di sisi lain kualitas layanan perpustakaan setidaknya dapat diukur dari 4 (empat) indikator; sumber daya manusia, koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana, dan pemustaka (Bintoro, 2014, hlm. 110). Oleh karena itu, sebagai penyedia bahan pustaka, perpustakaan diharapkan dapat memperluas pengetahuan, keterampilan, wawasan dan informasinya sebagai sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam hal ini, perpustakaan menjadi tolak ukur yang penting untuk meningkatkan dan mengembangkan layanan lebih lanjut. Dengan adanya layanan di perpustakaan, pemustaka dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan secara optimal (Istiana, 2014, hlm. 46).

Layanan perpustakaan merupakan bagian terpenting dari perpustakaan. Dengan memberikan pelayanan terbaik, maka pemustaka akan puas dengan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Keberadaan layanan perpustakaan akan berhasil diimplementasikan ketika pemustaka memanfaatkan setiap layanan yang tersedia. Penilaian kualitas layanan perpustakaan dapat dilakukan untuk menentukan keberhasilan layanan perpustakaan yang telah dilaksanakan, dalam rangka

meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka, diperlukan evaluasi yang berkesinambungan. Adapun fungsi evaluasi layanan perpustakaan adalah 1) menilai pekerjaan yang dilakukan oleh suatu organisasi/lembaga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, 2) menilai kualitas pelayanan, 3) sejauh mana layanan yang telah berkembang, dan 4) untuk mencari cara yang lebih tepat untuk mengembangkan layanan yang lebih baik (Rahmah, 2018, hlm. 225).

Salah satu unsur penting perpustakaan yang mampu memberikan evaluasi terhadap kualitas layanan adalah pemustaka. Pengukuran kepuasan pemustaka penting dilakukan untuk mengetahui aspek-aspek apa saja dari produk dan layanan perpustakaan yang membuat pemustaka tidak puas. Ada beberapa contoh metode penilaian dan evaluasi yang bisa digunakan oleh perpustakaan diantaranya ISO 11620, ServQUAL, serta LibQUAL^{+TM}. ISO 11620 ialah standar internasional tentang pengukuran kinerja perpustakaan. ISO 11620 diterbitkan pada tahun 1998 dan digunakan oleh semua jenis perpustakaan di seluruh dunia untuk membandingkan satu perpustakaan dengan perpustakaan lainnya. Standar ISO 11620 terdiri dari 29 aspek yang diukur salah satunya adalah mengenai kepuasan pengguna. SERVQUAL adalah suatu instrumen untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Pengukuran kualitas jasa pada metode SERVQUAL berdasarkan lima dimensi jasa yaitu *tangibles, responsiveness, reliability, assurance,* dan *empathy.*

Sementara itu, metode LibQUAL^{+TM} merupakan pengembangan dari metode SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Peneliti memilih menggunakan metode

LibQUAL^{+TM} karena merupakan salah satu pedoman terbaru yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan menanggapi pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Metode LibQUAL^{+TM} digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka, seperti pada penelitian ini. (Rahayuningsih, 2013) dalam penelitiannya menjelaskan dimensi versi terbaru dari metode LibQUAL^{+TM} yaitu:

1. *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), yang terdiri dari aspek *empathy* (rasa peduli), *responsiveness* (siap tanggap), *assurance* (pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan pustakawan), dan *reliability* (kemampuan memberikan janji dan harapan kemudian menepatinya secara tepat dan akurat)
2. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi), terdiri dari aspek *scope* (cakupan informasi), *convenience* (kenyamanan pemustaka), *easy of navigation* (kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi), *timelines* (kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi), *equipment* (peralatan pemustaka untuk mengakses informasi), dan *self reliance* (kepercayaan diri pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan).
3. *Library as Place* (sarana perpustakaan), yang terdiri dari aspek *tangibles* (bukti fisik) *utilitarian space* (ruang yang bermanfaat), *symbol term* (berbagai makna) dan *refuge* (perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Saputro dalam (Rahayuningsih F. , 2015, hlm. 34) menjelaskan bahwa terdapat beberapa tujuan dari LibQUAL^{+TM} seperti membantu pemustaka agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan, mengumpulkan, dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara berkala, dan dapat meningkatkan analisis staf perpustakaan serta kemampuan untuk bertindak terhadap data yang ada. Peneliti menggunakan metode LibQUAL^{+TM} dikarenakan metode LibQUAL^{+TM} merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan yang didasarkan pada kepuasan pemustaka, selaras dengan topik penelitian ini. Selain itu, metode LibQUAL^{+TM} merupakan metode terbaru yang digunakan dalam dunia perpustakaan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan yang baik.

Pengukuran kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan sangat banyak manfaatnya. Seperti yang telah dikutip oleh Gerson (2002) dalam (Rahayuningsih F. , 2015, hlm. 41) manfaat dari pengukuran kepuasan pemustaka adalah: 1) pengukuran dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan kriteria kinerja dan standar prestasi yang harus dipenuhi untuk mencapai kualitas yang lebih baik dan peningkatan kepuasan pengguna, 2) pengukuran memberikan umpan balik langsung ke perpustakaan, menginformasikan perpustakaan tentang apa yang perlu dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pemustaka, 3) pengukuran dapat memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang tinggi, 4) dengan mengukur kepuasan pemustaka, menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi yang kemudian dapat menjadikan pelayanan yang prima kepada pemustaka. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pemustaka

terhadap kualitas layanan perpustakaan perlu dilakukan untuk menghasilkan suatu terobosan baru dalam pengembangan dan perbaikan pelayanan perpustakaan.

Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu perpustakaan sekolah yang memiliki berbagai jenis layanan meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan akses internet, dan layanan peminjaman ruang yang diperuntukkan bagi guru, karyawan, dan siswa. Selain itu terdapat pula sarana dan prasarana, seperti loker penyimpanan, meja baca, kursi baca, meja sirkulasi, rak surat kabar, televisi, komputer untuk pemustaka, Wi-fi, *Air Conditioner* (AC), Printer, dan lain sebagainya untuk menunjang kegiatan-kegiatan di perpustakaan. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pemustaka dan dapat memberikan rasa nyaman ketika berkunjung di perpustakaan. Perpustakaan juga memberikan akses yang luas dengan berbagai fasilitas yang sudah tersedia agar dapat dimanfaatkan pemustaka secara efektif dan efisien.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu jenis sekolah yang berbasis pondok pesantren yang diperuntukkan bagi dua jenjang sekolah sekaligus yaitu Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA). Salah satu unsur penunjang pendidikan yang ada di Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta yaitu perpustakaan, dimana perpustakaan dijadikan sebagai sumber informasi. Perpustakaan madrasah ini keberadaannya sangat penting untuk siswa. Dengan adanya perpustakaan, siswa dapat mencari informasi sebanyak mungkin untuk kepentingan belajar mereka. Karena madrasah

ini berbasis pondok pesantren di mana siswa tidak diperbolehkan untuk membawa *HandPhone* (HP) maka untuk membekali siswa ilmu pengetahuan selain belajar di kelas yaitu dengan memanfatkaan perpustakaan yang ada di madrasah.

Berdasarkan observasi awal peneliti, perpustakaan digunakan untuk siswa MTs dan MA, sehingga satu perpustakaan dimanfaatkan untuk dua jenjang sekolah. Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama dan Menengah Atas Tahun 2017 luas gedung perpustakaan setidaknya 288m^2. Sedangkan perpustakaan Madrasah ini memiliki luas 280m^2. Sebagai unsur penunjang yang sangat penting bagi Madrasah, ruang perpustakaan memberi kesan sempit apabila diperuntukkan bagi dua jenjang sekolah. Kemudian jam kunjung siswa terbatas pada saat jam istirahat sekolah dan saat pulang sekolah, apabila siswa melebihi batas waktu yang telah ditentukan oleh asrama, maka siswa harus meminta surat keterangan kepada pustakawan. Menurut pengamatan peneliti, terdapat kelebihan dan kekurangan di perpustakaan. Kelebihannya yaitu adanya koleksi versi terbaru untuk menarik siswa berkunjung ke perpustakaan, pustakawan yang selalu ramah kepada pemustaka dan perpustakaan ini pernah mendapatkan penghargaan sebagai juara 1 lomba perpustakaan sekolah SMP/MTs tingkat kota Yogyakarta tahun 2018 kategori sekolah swasta. Adapun kekurangannya seperti keluhan dari pemustaka terhadap ruang perpustakaan yang jauh, sistem absensi yang sering bermasalah, dan kurangnya tenaga perpustakaan atau pustakawan. Perpustakaan Madrasah Mu'alimaat Muhammadiyah Yogyakarta juga belum pernah mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan sehingga mengakibatkan pustakawan belum mengetahui apakah pemustaka sudah puas dengan layanan yang

ada di perpustakaan. Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan dari sudut pandang pemustaka yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan, meningkatkan layanan yang lebih optimal, dan dapat menambah eksistensi perpustakaan sekolah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti menentukan judul "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL^{+TM} ".

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan di Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan metode LibQUAL^{+TM}?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan di Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan metode LibQUAL^{+TM}.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan mengenai evaluasi kualitas layanan di perpustakaan. Sebagai bahan

referensi untuk membahas penelitian yang serupa. Serta penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk mengambil keputusan dalam mengevaluasi dan memperbaiki layanan perpustakaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL^{+TM}.

b. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan kepada pembaca mengenai evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL^{+TM}.

c. Bagi perpustakaan, diharapkan mampu membantu perpustakaan dalam kemajuan kualitas layanan perpustakaan yang lebih baik di Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta. Sebagai bahan masukan serta evaluasi sehingga dapat meningkatkan mutu layanan perpustakaan, kinerja pustakawan, dan unsur-unsur lain yang ada di perpustakaan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diuraikan dalam beberapa bab sebagai upaya untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi skripsi ini. Adapun sitematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagian awal skripsi berisi halaman judul, halaman pengesahan, halaman nota pembimbing, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, dan daftar lampiran.

BAB I Pendahuluan, pada bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori, bab ini terdiri dari tinjauan pustaka yang memuat mengenai uraian tentang penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dan sejenis dengan permasalahan dan tujuan yang diteliti. Sedangkan landasan teori berisi tentang teori-teori evaluasi, perpustakaan sekolah baik tujuan dan fungsinya, layanan perpustakaan, kualitas layanan, metode LibQUAL^{+TM}, tujuan, manfaat, dan dimensinya.

BAB III Metode Penelitian, metode penelitian menjelaskan tentang jenis penelitian yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas, serta metode analisis data.

BAB IV Gambaran Umum dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang gambaran umum Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta dan hasil penelitian yang berupa uraian, gambar, tabel, grafik, dan hasil statistiknya.

BAB V Penutup. Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Pada bagian akhir berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data pada penelitian "Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL^{+TM}" disimpulkan bahwa pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta. Karena persepsi pemustaka berada di area toleransi (*zone of tolerance*). Analisis data diperoleh skor rata-rata persepsi yaitu 31,21, skor harapan minimum 28,72, dan skor harapan ideal 34,64 atau HM < P < HI. Dengan rincian:

1. Berdasarkan skor persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal diperoleh skor kesenjangan yaitu skor *Adequency Gap* (AG) 2,69 dan *Superiority Gap* (SG) -3,30. Skor AG positif dan skor SG negatif yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berada batas toleransi (*zone of tolerance*) artinya layanan di perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta telah mampu memenuhi harapan minimum pemustaka, namun belum dapat memenuhi harapan idealnya pemustaka. Sehingga secara keseluruhan kualitas layanan di perpustakaan dikatakan baik.
2. Diperoleh skor kesenjangan terkecil dari masing-masing indikator yang meliputi:

a. Dimensi *Affect of Service*, pada pernyataan ke-2 yaitu "pustakawan bersedia mendengarkan kebutuhan saya" memiliki skor AG senilai 0,25 dan SG yaitu -0,46.

b. Dimensi *Information Control*, pada pernyataan ke-15 yaitu "Kecukupan jumlah komputer dan kecepatan fasilitas hotspot membantu saya dalam menelusur informasi" memiliki skor AG senilai 0,21 dan SG yaitu -0,86.

c. Dimensi *Library as Place*, pada pernyataan ke-21 yaitu "Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga saya merasa nyaman dalam belajar" memiliki skor AG senilai 0,28 dan SG yaitu -0,41.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran kepada Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta sebagai berikut:

1. Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta harus mempertahankan skor hasil kepuasan yang diperoleh berdasarkan pesepsi pemustaka, dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan.
2. Memperhatikan indikator yang perlu mendapatkan prioritas untuk memperbaiki layanan perpustakaan, seperti:
   a. Pustakawan harus selalu bersedia dalam memenuhi dan mendengarkan kebutuhan pemustaka, seperti memberikan layanan konsultasi.

b. Pustakawan dapat menambah jumlah komputer untuk pemustaka dan meningkatkan fasilitas hotspot.

c. Pustakawan perlu menata ulang tata tertib di perpustakaan untuk menciptakan suasana yang kondusif supaya pemustaka nyaman untuk belajar serta memberikan *user education*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Bala, R., & Nasir, R. (2020). *Mengelola Perpustakaan Sekolah.* Klaten: Lakeisha.

Cook, C. Retrieved from Libqual+ : Service Quality Assesment in Research Libraries: dalam https:www.Libqual.org/documents/admin/IFLA diakses pada tanggal 10 Maret 2022

Cristobal, A. S. (2018). Expectations on Library Services, Library Quality (LibQual) Dimension and Library Customer Satisfaction: Relation to Customer Loyalty. *Library Philosophy and Practice (e-journal).* Retrieved from https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac

Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL+™.* Jakarta: CV : Sagung Seto.

Fatmawati, E. (2021). *Layanan Perpustakaan Sekolah : Panduan Bagi Pemula.* Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Fitriyani, F. (2020). Persepsi Pemustaka Remaja Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Ghratama Pustaka) dengan Metode LibQUAL+™. *Skripsi*. Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Green, D., & Martha, K. (2012). *Procedures Manual*. Retrieved from Washington DC : Associaton of Research Libraries: dalam http://www.libqual.org/documents/LibQual/Publications/ProceduresManual.pdf diakses pada tangal 10 Februari 2022

Habibie, M. (2020). Analisis Kualitas Layanan Dispusip Kota Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pengguna Opac Menggunakan Metode LibQUAL+™. *Skripsi*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

Hadi, S., & Lamsuri, M. (2011). *Metode Riset Evaluasi.* Yogyakarta: LaksBang Grafika.

IFLA. (2015). *Mission and Purposes of a School Library.* Retrieved from https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines.pdf diakses pada tanggal 19 Februari 2022

Irawan, P. (1999). *Logika Penelitian Dan Prosedur Penelitian : Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula.* Jakarta: STIA-LAN PRESS.

Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan.* Yogyakarta: Ombak.

Kaligis, E. d. (2017). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu. *Jurnal EMBA , Vol.5 No.2* , Hal. 1558–1569.

Kepala Perpustakaan, N. (2017). *PERPUSNAS.* Retrieved from https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/Perka_12_2017_SNP_Perpustakaan_SMA_Salinan.pdf diakses pada tanggal 17 Februari 2022

Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Prenhallindo.

Kyrillidou, M. (n.d.). *Item Sampling in Service Quality Assessment Servey to Improve Response Rates and Reduce Respondent Burden : "the LibQual+ Lite"Randomized Control Trial (RCT)".* Retrieved from https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14570/Kyrillidou_Martha.pdf?sequence=3 diakses pada tanggal 11 Februari 2022

Lasa. (2005). *Manajemen Perpustakaan.* Yogyakarta: GAMA MEDIA.

Mashud, A. R. (2020). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMA negeri 7 Purworejo dalam prespektif Libqual+™. *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 8 No. 2,* 12-25.

Mustika, P. (2017). Profesionalisme Pustakawan. *Jurnal Buletin Perpustakaan, No. 57,* 27-35.

O'Connell, J. (2018). School Library 2.0: new skills, new knowledge, new futures. *Cambridge University,* 51-62. doi:https://doi.org/10.29085/9781856048668.004

Parasuraman, A. d. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *The Journal of Marketing, Vol.49, No.4 (Autumn,1985),* 41-50.

Prastowo, A. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional.* Yogyakarta: Diva Press.

Rachmadita, N. R. (2018, Desember). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Perguruan Tinggi Vokasi dengan Metode Servqual dan Importance-Perfomace Analysis . *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi Desember 2018, Vol. 14 No. 2*.

Rahayu, L. (2011). *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Rahayuningsih. (2013). *Analisa Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LibQUAL+TM (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta).* Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.

Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL+™.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi.* Jakarta: Prenadamedia Group.

Rokan, M. R. (2017). Manajemen Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Iqra: Perpustakaan dan Informasi, Volume 11 No. 01*.

Sahu, A. K. (2007). Measuring Services Quality in an Akademik Library : an Indian Case Study. *Library review*, p. 56(3).

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (6 ed.). Jakarta Selatan: Salemba Empat.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV. Alfabeta.

Surochman. (2007). *Perpustakaan Sekolah.* Jakarta: Sagung Seto.

Sutarno, N. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat.* Jakarta: CV. Sagung Seto.

Tjiptono, A., & Gregorius, C. (2005). *Service Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.

U. U. (2007). *Layanan Perpustakaan.* Retrieved from Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Perpustakaan: https://pusdiklat.perpusnas.go.id/regulasi/download/3 diakses pada tanggal 17 Februari 2022

Umar, H. (2002). *Evaluasi Kinerja Perusahaan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi.* Jakarta: Rajawali Press.

Yanti, D. H. (2021). Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode LibQUAL+™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan. *Skripsi*. Proram Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA