

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN PAREPARE**



Oleh

NURUL MAGFIRAH

NIM 16.3300.041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN PAREPARE**



Oleh

NURUL MAGFIRAH

NIM 16.3300.041

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Usuluddin, Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Program Studi
Manajemen Dakwah**

Disusun dan Diajukan oleh

**NURUL MAGFIRAH
NIM 16.3300.041**

Kepada

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : NURUL MAGFIRAH
 Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa
 Terhadap Pelayanan Perputakaan IAIN
 Parepare.

NIM : 16.3300.041

Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Dasar Pembimbing : SK. Dekan FUAD, IAIN Parepare
 B-1951/In.39.7/11/2019

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag. (.....)

NIP : 196804041993031000

Pembimbing Pendamping : Dr. Zulfah, M. Pd. (.....)

NIP : 198304202008012010

Mengetahui

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. H. Abd. Halim K., Lc. MA
 NIP. 19590624 199803 1 001

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN PAREPARE

Disusun dan diajukan oleh

NURUL MAGFIRAH

16.3300.041

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah

Pada tanggal 06 Januari 2021 dan

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama	:	Dr. H. Muhammad Saleh, M. Ag	(.....)
NIP	:	196804041993031000	
Pembimbing Pendamping	:	Dr. Zulfah, M. Pd	(.....)
NIP	:	198304202008012010	


KEMENTERIAN AGAMA
IAIN Parepare
Dr. Ahmad Sultra Rustan, M. Si
NIP. 19640427 198703 1 002

Dekan Ushuluddin, Adab, dan Dakwah


IAIN
Dr. H. Abd. Halim K., Lc. MA
NIP. 19590624 199803 1 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Pelayanan Perpustakaan IAIN
Parepare

Nama Mahasiswa : NURUL MAGFIRAH

NIM : 16.3300.041

Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan FUAD, IAIN Parepare

B-195/In.39.7/11/2019

Tanggal Kelulusan : 08 Februari 2021

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag. : (Ketua)

Dr. Zulfah, M. Pd. : (Sekertaris)

Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag. : (Anggota)

Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I. : (Anggota)

Mengetahui:

Rektor IAIN Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si

NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. yang senantiasa melimpahkan rahmat dan keridhaan-Nya. Hanya karna taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud dan kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Salawat dan salam penulis kirimkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad Saw, yang telah menghataarkan manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya penulis ucapkan teristimewa kepada orang tua tercinta, ayahanda Husmar dan ibunda Nurwina Hamidu, serta saudara-saudaraku tersayang Muh Syaiful, Muh. Asraf Naufal dan Husnul Khatimah, yang telah memberikan kasih sayang, jerih payah, cucuran keringat, dukungan semangat, kepercayaan, pengertian dan segala do'anya sehingga penulis dapat sukses dalam segala aktifitas.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Parepare” ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-setingginya kepada:

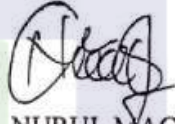
1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. H. Abd Halim K., Lc. M.A selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.

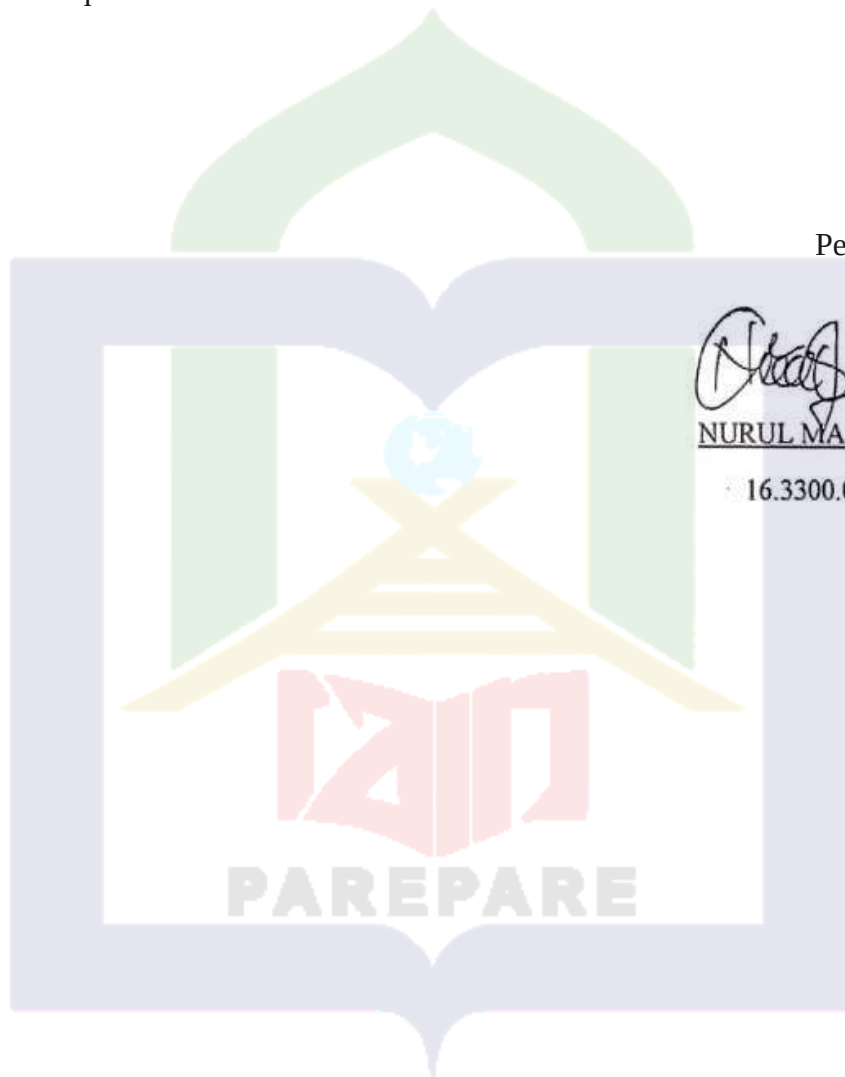
3. Ibu Nurhikmah, M.Sos.I. selaku penanggung jawab Program Studi Manajemen Dakwah.
4. Bapak Muhammad Saleh, M. Ag. selaku pembimbing utama dan Ibu Dr. Zulfa, M.Pd selaku pembimbing pendamping, yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ushuluddin Adab, dan Dakwah IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu dalam mendidik selama kuliah di IAIN Parepare.
6. Kepala perpustakaan beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada sahabatku Desi Agraini Yulianingsi yang banyak membantu saya dalam urusan kampus.
8. Teman-teman seperjuanganku di Asrama Putri IAIN Parepare 2016-2017, Tina, Uty, Firdah, Munira, Ade, dan Dian yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasi serta pengalaman dan kisah yang tidak akan pernah hilang dalam ingatan.
9. Teman-teman KPM gelombang I 2019, terkhusus kepada Kel. Macanang, Kec. Majauleng, Kab. Wajo yang begitu banyak memberikan motivasi selama KPM sampai saat ini.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah 2016 terima kasih atas pertemanan 4 tahun berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Semoga Allah Swt. senantiasa meridhai setiap langkah kita. Amin Ya Rabbal Alamin.

Akhirnya penulis sampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis tuliskan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata

kesempurnaan. Oleh karna itu, dengan lapang dada penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan-kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bisa berguna bagi para pembacanya. Semoga do'a dan harapan kita semua dikabulkan Allah Swt. Amin

Penulis


NURUL MAGFIRAH
16.3300.041



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : NURUL MAGFIRAH
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Pelayanan Perpustakaan IAIN
Parepare.
NIM : 16.3300.041
Tempat/Tgl Lahir : Bojo, 10 Oktober 1998
Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagaimana atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Bojo, 15 Februari 2021

Penulis



NURUL MAGFIRAH

16.3300.041

ABSTRAK

Nurul Magfirah, *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare* (dibimbing oleh Bapak H. Muhammad Saleh dan Ibu Zulfah)

Permasalahan penelitian ini adalah seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah 5.960 mahasiswa dan sampel yang diambil sebanyak 100 mahasiswa yang ditarik menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare berada pada titik 73,34% yang termasuk dalam kategori puas. Dari 20 indikator yang dipertimbangkan dijabarkan menjadi 5 sub variabel yaitu: 1. *Tangibles* (bukti langsung), 2. *(Realibity)* keandalan, 3. *Responsiveness* (daya tangga), 4. *Assurance* (Jaminan), 5. *Empathy* (empati). Dari lima variable yang menjadi kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pada Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang menjadi pertimbangan utama untuk dimensi bukti langsung berada pada kategori puas dengan persentase 74%. Untuk dimensi keandalan dengan persentase 74,3% atau berada dalam kategori puas. Dimensi daya tangga berada pada kategori puas dengan persentase 73,6%. Dimensi jaminan dengan persentase 71,85% atau berada dalam kategori puas dan untuk dimensi empati berada pada ketegori puas dengan persentase 72,95%.

Kata Kunci: *Kepuasan, Pelayanan*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Deskripsi Teori	6
2.1.1 Teori Kepuasan.....	7
2.1.2 Teori Pelayanan Perpustakaan	9
2.1.3 Konsep Pelayanan dalam Islam	12
2.2 Tinjauan Hasil yang Relevan.....	14
2.3 Kerangka Pikir.....	16

2.4	Defenisi Operasional Variabel	17
BAB III METODE PENELITIAN.....		19
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	20
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.3	Populasi dan Sample	22
3.4	Teknik dan Istrumen Pengumpulan Data	23
3.5	Teknik Pengujian Intrumen	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Hasil Penelitian.....	29
4.2	Pembahasan Penelitian	49
BAB V PENUTUP.....		54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN.....		59

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
2.1	Alternatif Jawaban Skala likart	17
3.1	Jumlah Mahasiswa IAIN Parepare (Data Tahun 2019/2020)	21
3.2	Hasil Uji Validitas	25
3.3	Hasil Uji Realibilitas	26
3.4	Klasifikasi Koefisien Reliabilitas	26
4.1	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik) Ketersediaan koleksi yang memadai	29
4.2	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik) Kelengkapan fasilitas penunjang (mushalla, toilet, parkir, dll)	30
4.3	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik) Teknologi dan peralatan yang di gunakan Perpustakaan	30
4.4	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik) Penampilan petugas (kerapian) dalam melayani mahasiswa	31
4.5	Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan MahasiswaDilihat dari Dimensi <i>Tangibles</i>	32
4.6	<i>Realibility</i> (Kehandalan) Pengetahuan akan kebutuhan referensi mahasiswa	33
4.7	<i>Realibility</i> (Kehandalan) Kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa	33
4.8	<i>Realibility</i> (Kehandalan) Keseriusan dan kesungguhan pelayanan terhadap mahasiswa	34

4.9	<i>Realibility</i> (Kehandalan) Ketepatan waktu dalam pelayanan	35
4.10	Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan MahasiswaDilihat dari Dimensi <i>Realibility</i>	36
4.11	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Pelayanan cepat dan tepat terhadap mahasiswa	36
4.12	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Ketanggap dalam membantu kesulitan mahasiswa	37
4.13	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Kesiediaan membantu mahasiswa mencari informasi yang diperlukan	38
4.14	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Prosedur pelayanan perpustakaan	39
4.15	Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan MahasiswaDilihat dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	39
4.16	<i>Assurance</i> (Jaminan) Keramahan saat melayani mahasiswa	40
4.17	<i>Assurance</i> (Jaminan) Sikap sopan dari petugas perpustakaan	41
4.18	<i>Assurance</i> (Jaminan) Kemampuan dan pengetahuan petugas perpustakaan	42
4.19	<i>Assurance</i> (Jaminan) Rasa nyaman dan tentram (<i>sakinah</i>) saat melayani mahasiswa	42
4.20	Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan MahasiswaDilihat dari Dimensi <i>Assurance</i>	43

4.21	<i>Empathy</i> (Empati) Kepedulian petugas terhadap masalah mahasiswa	44
4.22	<i>Empathy</i> (Empati) Kemudahan dalam menemui petugas perpustakaan	45
4.23	<i>Empathy</i> (Empati) Keadilan dalam memberikan pelayanan	45
4.24	<i>Empathy</i> (Empati) Dukungan lembaga atas kebutuhan mahasiswa	46
4.25	Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan MahasiswaDilihat dari Dimensi <i>Empathy</i>	47
4.26	Total Skor Variabel	48

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	16
3.1	Interpretasi nilai berdasarkan data	27
3.2	Persentase Prilaku Mahasiswa	28
4.1	Indeks Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Data	49
4.2	Indeks Prilaku Mahasiswa (persentase)	49

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
1	Permohonan Izin Meneliti
2	Rekomendasi Penelitian
3	Keterangan Selesai Meneliti
4	Kuesioner Survey Penelitian
5	Rekap Jawaban Responden
6	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
7	Dokumentasi
8	Biografi Penulis