

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1.1 Hasil Penelitian

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpuasaan IAIN Parepare dapat di liat dari jawaban responden terhadap daftar pernyataan atau kuesioner berdasarkan indikator terhadap dengan rincian sebagai berikut.

##### 1.1.1 Dimensi *Tangibles* (Bukti fisik)

**Tabel 4.1 *Tangibles* (Bukti fisik)**  
**Ketersediaan koleksi yang memadai**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	5	5%	25
2.	Puas	4	42	42%	168
3.	Kurang Puas	3	45	45%	135
4.	Tidak Puas	2	6	6%	12
5.	Sangat Tidak Puas	1	2	2%	2
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>342</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 1*

Table 4.1 menunjukkan bahwa 5 responden menyatakan sangat puas atau 5%, responden yang menyatakan puas 42 responden atau 42%, responden yang menyatakan kurang puas 45 responden atau 45%, responden yang menyatakan tidak puas 6 responden atau 6%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 2 responden atau 2%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 45% dan

terendah adalah 2% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 340. Dan termasuk dalam kategori kurang puas.

**Tabel 4.2 Tangibles (Bukti fisik)**

<b>Kelengkapan fasilitas penunjang (mushalla, toilet, parkir, dll)</b>					
<b>No</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>	<b>Total Skor</b>
		<b>(S)</b>	<b>(F)</b>	<b>(%)</b>	
1.	Sangat Puas	5	25	25%	125
2.	Puas	4	42	42%	168
3.	Kurang Puas	3	31	31%	93
4.	Tidak Puas	2	2	2%	4
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>390</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 2*

Table 4.2 menunjukkan bahwa 25 responden menyatakan sangat puas atau 25%, responden yang menyatakan puas 42 responden atau 42%, responden yang menyatakan kurang puas 31 responden atau 31%, responden yang menyatakan tidak puas 4 responden atau 4%. Dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 42% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 390. Dengan kata lain kelengkapan fasilitas menunjang Perpustakaan IAIN Parepare berada dalam kategori puas

**Tabel 4.3 Tangibles (Bukti fisik)**

<b>Teknologi dan peralatan yang di gunakan Perpustakaan</b>					
<b>No</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>	<b>Total Skor</b>
		<b>(S)</b>	<b>(F)</b>	<b>(%)</b>	
1.	Sangat Puas	5	13	13%	65
2.	Puas	4	51	51%	204

3.	Kurang Puas	3	33	33%	99
4.	Tidak Puas	2	3	3%	6
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>374</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 3*

Table 4.3 menunjukkan bahwa 13 responden menyatakan sangat puas atau 31%, responden yang menyatakan puas 51 responden atau 51%, responden yang menyatakan kurang puas 33 responden atau 33%, responden yang menyatakan tidak puas 3 responden atau 3%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 2 responden atau 2%. Dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 51% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 374. Dengan kata lain teknologi dan peralatan yang digunakan Perpustakaan IAIN Parepare berada dalam kategori puas.

**Tabel 4.4 Tangibles (Bukti fisik)**

**Penampilan petugas (kerapian) dalam melayani mahasiswa**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	11	11%	55
2.	Puas	4	63	63%	252
3.	Kurang Puas	3	20	20%	60
4.	Tidak Puas	2	3	3%	6
5.	Sangat Tidak Puas	1	3	3%	3
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>376</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 4*

Table 4.4 menunjukkan bahwa 11 responden menyatakan sangat puas atau 11%, responden yang menyatakan puas 63 responden atau 63%, responden yang

menyatakan kurang puas 20 responden atau 20%, responden yang menyatakan tidak puas 3 responden atau 3%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 3 responden atau 3%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 63% dan terendah adalah 3%. Total skor yang diperoleh 376, dengan kata penampilan petugas dalam melayani mahasiswa berada pada kategori puas.

**Tabel 4.5 Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa**  
Dilihat dari Dimensi *Tangibles*

No	Pernyataan	Total Skor	Interpretasi
1.	Ketersediaan koleksi yang memadai	342	Puas
2.	Kelengkapan fasilitas penunjang (mushalla, toilet, parkir, dll)	390	Puas
3.	Teknologi dan peralatan yang di gunakan Perpustakaan	374	Puas
4.	Penampilan petugas (kerapian) dalam melayani mahasiswa	376	Puas
	<b>Total</b>	1480	Puas

Rekapitulasi total skor tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan IAIN Parepare dilihat dari dimensi *tangibles* (bukti fisik) menunjukkan bahwa item yang memiliki skor terendah sebesar 342 pada pernyataan ketersediaan koleksi yang memadai. Sedangkan skor tertinggi sebesar 390 pada item pernyataan kelengkapan fasilitas penunjang (mushalla, toilet, parkir, dll).

Skor ideal instrumen pada indikator adalah  $5 \times 4 \times 100 = 2000$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 4= jumlah pernyataan indikator, 100= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data indikator adalah sebesar 2000 atau sebesar 74% (  $1480 : 2000 \times 100$  ).

### 1.1.2 Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

**Tabel 4.6 *Reliability* (Kehandalan)**

**Pengetahuan akan kebutuhan referensi mahasiswa**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	6	6%	30
2.	Puas	4	57	57%	228
3.	Kurang Puas	3	30	30%	90
4.	Tidak Puas	2	6	6%	12
5.	Sangat Tidak Puas	1	1	1%	1
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>361</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 5*

Table 4.6 menunjukkan bahwa 6 responden menyatakan sangat puas atau 6%, responden yang menyatakan puas 57 responden atau 57%, responden yang menyatakan kurang puas 30 responden atau 30%, responden yang menyatakan tidak puas 6 responden atau 6%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 1 responden atau 1%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 57% dan terendah adalah 1% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 361. Dengan kata lain kebutuhan akan kebutuhan mahasiswa berada pada kategori puas.

**Tabel 4.7 *Reliability* (Kehandalan)**

**Kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(N)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	14	14%	70

2.	Puas	4	50	50%	200
3.	Kurang Puas	3	29	29%	87
4.	Tidak Puas	2	4	4%	8
5.	Sangat Tidak Puas	1	3	3%	3
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>368</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 6*

Table 4.7 menunjukkan bahwa 14 responden menyatakan sangat puas atau 14%, responden yang menyatakan puas 50 responden atau 50%, responden yang menyatakan kurang puas 29 responden atau 29%, responden yang menyatakan tidak puas 4 responden atau 4%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 3 responden atau 3%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 50% dan terendah adalah 3% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 368. Dengan kata lain kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa berada dalam kategori puas.

**Tabel 4.8 Reliability (Kehandalan)**

**Keseriusan dan kesungguhan pelayanan terhadap mahasiswa**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	14	14%	70
2.	Puas	4	48	48%	192
3.	Kurang Puas	3	34	34%	102
4.	Tidak Puas	2	2	2%	4
5.	Sangat Tidak Puas	1	2	2%	2
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>370</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 7*

Table 4.8 menunjukkan bahwa 14 responden menyatakan sangat puas atau 14%, responden yang menyatakan puas 48 responden atau 48%, responden yang menyatakan kurang puas 34 responden atau 34%, responden yang menyatakan tidak puas 2 responden atau 2%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 2 responden atau 2%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 48% dan terendah adalah 2% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 370. Dengan kata lain keseriusan dan kesungguhan pelayanan terhadap mahasiswa, berada pada kategori puas.

**Tabel 4.9 Reliability (Kehandalan)**

**Ketepatan waktu dalam pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Responden	Persentase	Total Skor
		(S)	(N)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	15	15%	75
2.	Puas	4	57	57%	228
3.	Kurang Puas	3	25	25%	75
4.	Tidak Puas	2	1	1%	2
5.	Sangat Tidak Puas	1	2	2%	2
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>382</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 8*

Table 4.9 menunjukkan bahwa 15 responden menyatakan sangat puas atau 15%, responden yang menyatakan puas 57 responden atau 57%, responden yang menyatakan kurang puas 25 responden atau 25%, responden yang menyatakan tidak puas 1 responden atau 1%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 2 responden atau 2%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 57% dan terendah adalah 1% dari 100 responden dengan total skor 382. Dengan kata lain ketepatan waktu dalam pelayanan berada pada kategori puas.

**Tabel 4.10 Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

**Dilihat dari Dimensi *Realibility***

No	Pernyataan	Total Skor	Interpretasi
1.	Pengetahuan akan kebutuhan referensi mahasiswa	361	Puas
2.	Kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa	368	Puas
3.	Keseriusan dan kesungguhan pelayanan terhadap mahasiswa	370	Puas
4.	Ketepatan waktu dalam pelayanan	382	Puas
	<b>Total</b>	1486	Puas

Rekapitulasi total skor tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan IAIN Parepare dilihat dari dimensi *realibility* (kehandalan) menunjukkan bahwa item yang memiliki skor terendah sebesar 361 pada pernyataan pengetahuan akan kebutuhan referensi mahasiswa. Sedangkan skor tertinggi sebesar 382 pada item pernyataan ketepatan waktu dalam pelayanan.

Skor ideal instrumen pada indikator adalah  $5 \times 4 \times 100 = 2000$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 4= jumlah pernyataan indikator, 100= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data indikator adalah sebesar 2000 atau sebesar 74,3% ( $1486 : 2000 \times 100$ ).

### 1.1.3 Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

**Tabel 4.11 *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

**Pelayanan cepat dan tepat terhadap mahasiswa**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor
----	---------	------	-----------	------------

		(S)	(F)	Persentase (%)	
1.	Sangat Puas	5	11	11%	55
2.	Puas	4	57	57%	228
3.	Kurang Puas	3	27	27%	81
4.	Tidak Puas	2	3	3%	6
5.	Sangat Tidak Puas	1	2	2%	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>		<b>372</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 9*

Table 4.11 menunjukkan bahwa 11 responden menyatakan sangat puas atau 11%, responden yang menyatakan puas 57 responden atau 57%, responden yang menyatakan kurang puas 27 responden atau 27%, responden yang menyatakan tidak puas 3 responden atau 3%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 2 responden atau 2%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 57% dan terendah adalah 2% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 372. Dengan kata lain, pelayanan cepat dan tepat terhadap mahasiswa berada pada kategori puas.

**Tabel 4.12 Responsiveness (Daya Tanggap)**

**Ketanggap dalam membantu kesulitan mahasiswa**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	11	11%	55
2.	Puas	4	46	46%	184
3.	Kurang Puas	3	37	37%	111
4.	Tidak Puas	2	5	5%	10
5.	Sangat Tidak Puas	1	1	1%	1

<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>361</b>
---------------	------------	-------------	------------

*Sumber: data angket pernyataan no. 10*

Table 4.12 menunjukkan bahwa 11 responden menyatakan sangat puas atau 11%, responden yang menyatakan puas 46 responden atau 46%, responden yang menyatakan kurang puas 37 responden atau 37%, responden yang menyatakan tidak puas 5 responden atau 5%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 1 responden atau 1%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 46% dan terendah adalah 1% dari 100 responden dengan total skor 361. Dengan kata lain, ketangkapan dalam membantu kesulitan mahasiswa berada dalam kategori puas.

**Tabel 4.13 Responsiveness (Daya Tanggap)**

**Kesediaan membantu mahasiswa mencari informasi yang diperlukan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	11	11%	55
2.	Puas	4	53	53%	212
3.	Kurang Puas	3	29	29%	87
4.	Tidak Puas	2	7	7%	14
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>368</b>	

*Sumber: data angket pernyataan no. 11*

Table 4.13 menunjukkan bahwa 11 responden menyatakan sangat puas atau 11%, responden yang menyatakan puas 53 responden atau 53%, responden yang menyatakan kurang puas 29 responden atau 29%, responden yang menyatakan tidak puas 7 responden atau 7%. Dan tidak ada menyatakan sangat tidak puas. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 53% dari 100 responden dengan total skor yang

diperoleh 368. Dengan kata lain, Kesiediaan petugas membantu mahasiswa mencari informasi yang diperlukan, berada dalam kategori puas.

**Tabel 4.14 Responsiveness (Daya Tanggap)**

**Prosedur pelayanan perpustakaan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	7	7%	35
2.	Puas	4	64	64%	256
3.	Kurang Puas	3	22	22%	66
4.	Tidak Puas	2	5	5%	10
5.	Sangat Tidak Puas	1	2	2%	2
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>369</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 12*

Table 4.14 menunjukkan bahwa 7 responden menyatakan sangat puas atau 7%, responden yang menyatakan puas 64 responden atau 64%, responden yang menyatakan kurang puas 22 responden atau 22%, responden yang menyatakan tidak puas 5 responden atau 5%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 2 responden atau 2%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 64% dan terendah adalah 2% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 369. Dengan kata lain, prosedur pelayanan perpustakaan, berada pada kategori puas.

**Tabel 4.15 Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

**Dilihat dari Dimensi Daya Tanggap**

No	Pernyataan	Total Skor	Interpretasi
----	------------	------------	--------------

1.	Pelayanan cepat dan tepat terhadap mahasiswa	372	Puas
2.	Ketanggap dalam membantu kesulitan mahasiswa	361	Puas
3.	Kesediaan membantu mahasiswa mencari informasi yang diperlukan	368	Puas
4.	Prosedur pelayanan perpustakaan	369	Puas
<b>Total</b>		1472	Puas

Rekapitulasi total skor tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan IAIN Parepare dilihat dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa item yang memiliki skor terendah sebesar 361 pada pernyataan ketanggap dalam membantu kesulitan mahasiswa. Sedangkan skor tertinggi sebesar 372 pada item pernyataan pelayanan cepat dan tepat terhadap mahasiswa.

Skor ideal instrumen pada indikator adalah  $5 \times 4 \times 100 = 2000$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 4= jumlah pernyataan indikator, 100= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data indikator adalah sebesar 2000 atau sebesar 73,6% ( $1472 : 2000 \times 100$ ).

#### 1.1.4 Dimensi Assurance (Jaminan)

**Tabel 4.16 Assurance (Jaminan)**

**Keramahan saat melayani mahasiswa**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	8	8%	40
2.	Puas	4	33	33%	132
3.	Kurang Puas	3	43	43%	129
4.	Tidak Puas	2	9	9%	18

5.	Sangat Tidak Puas	1	7	7%	7
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>326</b>	

*Sumber: data angket pernyataan no. 13*

Table 4.16 menunjukkan bahwa 8 responden menyatakan sangat puas atau 8%, responden yang menyatakan puas 33 responden atau 33%, responden yang menyatakan kurang puas 43 responden atau 43%, responden yang menyatakan tidak puas 9 responden atau 9%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 7 responden atau 7%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 43% dan terendah adalah 7% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 326. Dengan kata lain, keramahan saat melayani mahasiswa, berada pada kategori kurang puas.

**Tabel 4.17 Assurance (Jaminan)  
Sikap sopan dari petugas perpustakaan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	12	12%	60
2.	Puas	4	51	51%	204
3.	Kurang Puas	3	25	25%	75
4.	Tidak Puas	2	11	11%	22
5.	Sangat Tidak Puas	1	1	1%	1
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>362</b>	

*Sumber: data angket pernyataan no. 14*

Table 4.17 menunjukkan bahwa 12 responden menyatakan sangat puas atau 12%, responden yang menyatakan puas 51 responden atau 51%, responden yang menyatakan kurang puas 25 responden atau 25%, responden yang menyatakan tidak puas 11 responden atau 11%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak

puas 1 responden atau 1%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 51% dan terendah adalah 1% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 362. Dengan kata lain, sikap sopan dari petugas perpustakaan, berada pada kategori puas.

**Tabel 4.18 Assurance (Jaminan)**

**Kemampuan dan pengetahuan petugas perpustakaan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	8	8	40
2.	Puas	4	68	68	272
3.	Kurang Puas	3	20	20	60
4.	Tidak Puas	2	4	4	8
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>380</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 15*

Table 4.18 menunjukkan bahwa 8 responden menyatakan sangat puas atau 8%, responden yang menyatakan puas 68 responden atau 68%, responden yang menyatakan kurang puas 20 responden atau 20%, responden yang menyatakan tidak puas 4 responden atau 4%. Dan tidak ada menyatakan sangat tidak puas. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 68% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 380. Dengan kata lain, kemampuan dan pengetahuan petugas perpustakaan, berada pada kategori puas.

**Tabel 4.19 Assurance (Jaminan)**

**Rasa nyaman dan tentram (*sakinah*) saat melayani mahasiswa**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi
----	---------	------	-----------

		(S)	(F)	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	13	13%	65
2.	Puas	4	49	49%	196
3.	Kurang Puas	3	32	32%	96
4.	Tidak Puas	2	5	5%	10
5.	Sangat Tidak Puas	1	1	1%	1
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>368</b>	

*Sumber: data angket pernyataan no. 16*

Table 4.19 menunjukkan bahwa 13 responden menyatakan sangat puas atau 13%, responden yang menyatakan puas 49 responden atau 49%, responden yang menyatakan kurang puas 32 responden atau 32%, responden yang menyatakan tidak puas 5 responden atau 5%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 1 responden atau 1%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 49% dan terendah adalah 1% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 368. Dengan kata lain, rasa nyaman dan tentram (*sakinah*) saat melayani mahasiswa berada pada kategori puas.

**Tabel 4.20 Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

**Dilihat dari Dimensi Jaminan**

No	Pernyataan	Total Skor	Interpretasi
1.	Keramahan saat melayani mahasiswa	326	Puas
2.	Sikap sopan dari petugas perpustakaan	362	Puas
3.	Kemampuan dan pengetahuan petugas perpustakaan	380	Puas
4.	Rasa nyaman dan tentram ( <i>sakinah</i> ) saat melayani mahasiswa	368	Puas
<b>Total</b>		<b>1437</b>	<b>Puas</b>

Rekapitulasi total skor tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan IAIN Parepare dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa item yang memiliki skor terendah sebesar 326 pada pernyataan keramahan saat melayani mahasiswa. Sedangkan skor tertinggi sebesar 380 pada item pernyataan kemampuan dan pengetahuan petugas perpustakaan.

Skor ideal instrumen pada indikator adalah  $5 \times 4 \times 100 = 2000$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 4= jumlah pernyataan indikator, 100= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data indikator adalah sebesar 2000 atau sebesar 71,85% (  $1437 : 2000 \times 100$  ).

#### 1.1.5 Dimensi *Empathy* (Empati)

**Tabel 4.21 *Empathy* (Empati)**

**Kepedulian petugas terhadap masalah mahasiswa**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	5	5%	25
2.	Puas	4	52	52%	208
3.	Kurang Puas	3	30	30%	90
4.	Tidak Puas	2	11	11%	22
5.	Sangat Tidak Puas	1	2	2%	2
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>347</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 17*

Table 4.21 menunjukkan bahwa 5 responden menyatakan sangat puas atau 5%, responden yang menyatakan puas 52 responden atau 52%, responden yang menyatakan kurang puas 30 responden atau 30%, responden yang menyatakan tidak puas 11 responden atau 11%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 2 responden atau 2%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 52% dan

terendah adalah 2% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 347. Dengan kata lain, kepedulian petugas terhadap masalah mahasiswa berada pada kategori puas.

**Tabel 4.22 *Empathy* (Empati)**

**Kemudahan dalam menemui petugas perpustakaan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	12	12%	60
2.	Puas	4	55	55%	220
3.	Kurang Puas	3	29	29%	87
4.	Tidak Puas	2	2	2%	4
5.	Sangat Tidak Puas	1	2	2%	2
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>373</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 18*

Table 4.22 menunjukkan bahwa 12 responden menyatakan sangat puas atau 12%, responden yang menyatakan puas 55 responden atau 55%, responden yang menyatakan kurang puas 29 responden atau 29%, responden yang menyatakan tidak puas 2 responden atau 2%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 2 responden atau 2%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 55% dan terendah adalah 2% dari 100 responden dengan total skor yang diperoleh 373. Dengan kata lain, kemudahan dalam menemukan petugas perpustakaan, berada pada kategori puas.

**Tabel 4.23 *Empathy* (Empati)**

**Keadilan dalam memberikan pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	7	7%	35
2.	Puas	4	67	67%	268
3.	Kurang Puas	3	20	20%	60
4.	Tidak Puas	2	5	5%	10
5.	Sangat Tidak Puas	1	1	1%	1
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>374</b>

*Sumber: data angket pernyataan no. 19*

Table 4.23 menunjukkan bahwa 7 responden menyatakan sangat puas atau 7%, responden yang menyatakan puas 67 responden atau 67%, responden yang menyatakan kurang puas 20 responden atau 20%, responden yang menyatakan tidak puas 5 responden atau 5%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 1 responden atau 1%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 67% dan terendah adalah 1% dari 100 responden dengan total skor 67%. Dengan kata lain, keadilan dalam memberikan pelayanan, berada dalam kategori puas.

**Tabel 4.24 Empathy (Empati)**

**Dukungan lembaga atas kebutuhan mahasiswa**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
		(S)	(F)	(%)	
1.	Sangat Puas	5	7	7%	35
2.	Puas	4	58	58%	232
3.	Kurang Puas	3	31	31%	93
4.	Tidak Puas	2	2	2%	4
5.	Sangat Tidak Puas	1	2	2%	2
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>366</b>

Sumber: data angket pernyataan no. 20

Table 4.24 menunjukkan bahwa 7 responden menyatakan sangat puas atau 7%, responden yang menyatakan puas 58 responden atau 58%, responden yang menyatakan kurang puas 31 responden atau 31%, responden yang menyatakan tidak puas 4 responden atau 4%, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas 2 responden atau 2%. Adapun nilai presentase tertinggi adalah 58% dan terendah adalah 2% dari 100 responden dengan total skor 366. Dengan kata lain, dukungan lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa, berada pada kategori puas.

**Tabel 4.25 Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

<b>Dilihat dari Dimensi Empati</b>			
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Interpretasi</b>
1.	Kepedulian petugas terhadap masalah mahasiswa	346	Puas
2.	Kemudahan dalam menemui petugas perpustakaan	373	Puas
3.	Keadilan dalam memberikan pelayanan	374	Puas
4.	Dukungan lembaga atas kebutuhan mahasiswa	366	Puas
<b>Total</b>		1459	Puas

Rekapitulasi total skor tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan IAIN Parepare dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa item yang memiliki skor terendah sebesar 346 pada pernyataan kepedulian petugas terhadap masalah mahasiswa. Sedangkan skor tertinggi sebesar 374 pada item pernyataan keadilan dalam memberikan pelayanan.

Skor ideal instrumen pada indikator adalah  $5 \times 4 \times 100 = 2000$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 4= jumlah pernyataan indikator, 100=

jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data indikator adalah sebesar 2000 atau sebesar 71,85% ( 1459 : 2000 x 100 ).

Dari hasil pengolahan data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan diatas, dimana jumlah item pernyataan variabel adalah 20 item, maka total skor secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.26 Total Skor Variabel**

Skor (S)	Frekuensi(F)	(S) x (F)
5	216	1080
4	1065	4260
3	590	1770
2	95	190
1	34	34
<b>Jumlah</b>	<b>2000</b>	<b>7334</b>

*Sumber: data diolah 2020*

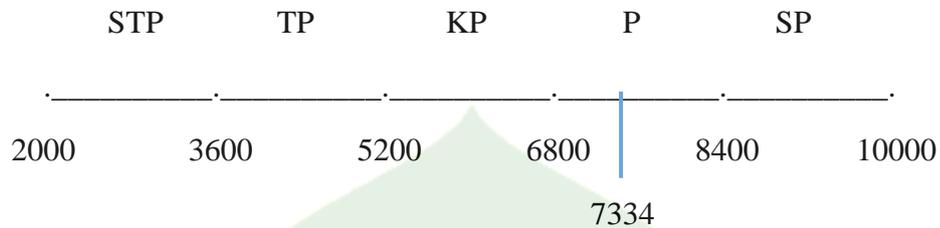
Dari tabel dapat diketahui total skor untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan adalah 7334. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

1. Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 5 (skor tertinggi) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden, yaitu:  $5 \times 20 \times 100 = 10000$ .
2. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden, yaitu:  $1 \times 20 \times 100 = 2000$ .

Rentang skor = (skor maksimal – skor minimal) : 5 Dengan demikian, rentang skor untuk variable kualitas pelayanan:  $(10000 - 2000) : 5 = 1600$ .

Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan pengelompokan penilaian responden terhadap pelayanan perpustakaan seperti yang digambarkan pada garis kontinum sebagai berikut:

**Gambar 4.1 Indeks Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Data**



**Bagan Rentang Skor Kepuasan Mahasiswa**

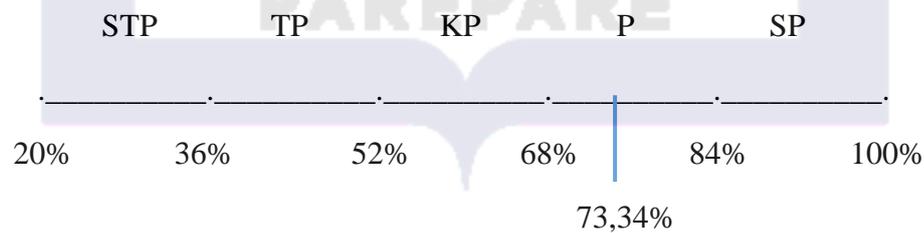
Keterangan:

STP = Sangat Tidak Puas, TP = Kurang Puas, KP = Kurang Puas, P = Puas, SP = Sangat Puas.

Dengan demikian berdasarkan penilaian 100 responden penelitian, skor variable kepuasan mahasiswa sebesar 7334 termasuk kategori puas (rentang skor 7334 - 10000) atau jika di persenkan maka dapat dihitung yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Kepuasan Konsumen} &= \frac{7334}{10000} \times 100\% \\ &= 73,34\% \end{aligned}$$

Dengan indeks Tingkat Kepuasan mahasiswa yaitu:



**Gambar 4.2 Indeks Prilaku Mahasiswa (persentase)**

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert, maka dapat diketahui bahwa indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare berada pada titik 73,34% termasuk dalam kategori puas.

## 1.2 Pembahasan Penelitian

Pengukuran kepuasan dilakukan terhadap mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, terdiri dari empat program studi. Butir pernyataan yang digunakan sebanyak 20 butir dengan skala skor 1-5. Aspek yang diukur meliputi aspek keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), keyakinan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*).

### 1.2.1 Aspek *Tangibles* (Bukti Langsung)

Bukti fisik merupakan indikator yang penting dalam menilai kualitas pelayanan, karena sarana dan prasarana yang memadai bisa memberikan kenyamanan konsumen selama proses pelayanan. Indikator bukti fisik yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan<sup>1</sup>. Dimensi bukti langsung terdiri dari empat (4) pernyataan dengan persentase sebesar 74% atau berada pada kategori “puas”. Aspek bukti langsung merupakan salah satu indikator yang memiliki nilai persentase yang tinggi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa sebagai pengguna Perpustakaan IAIN Parepare.

Pencapaian angka pada indikator aspek bukti langsung dilihat dari fasilitas fisik seperti musallah, toilet, tempat parkir, ruang tunggu, dll, serta teknologi dan peralatan yang disediakan seperti OPAC, mesin *fotocopy*, televisi, komputer, rak buku, kursi dan meja baca. Mayoritas responden memilih puas pada pernyataan, fasilitas fisik penunjang, teknologi dan peralatan digunakan perpustakaan serta kerapian petugas saat melayani, namun pada pernyataan ketersediaan koleksi yang memadai masih berada pada kategori kurang puas. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa koleksi buku yang jumlahnya terbatas, dan masih banyak mahasiswa dari

---

<sup>1</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.83

program studi baru yang kesulitan mendapatkan buku yang berkaitan dengan jurusannya karena kurangnya rujukan buku yang *up to date*.

### **1.2.2 Aspek *Realibility* (Keandalan)**

Keandalan merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Indikator keandalan penting dalam menilai mutu pelayanan, karena jika petugasnya tidak handal maka akan menghambat jalannya pelayanan<sup>2</sup>. Indikator keandalan terdiri dari lima (4) pernyataan dengan persentase nilai 74,3 %. Indikator keandalan merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor tertinggi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa sebagai pengguna pelayanan perpustakaan.

Pencapaian angka indikator keandalan dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Responden menilai petugas Perpustakaan IAIN Parepare sudah memberikan informasi yang tepat, memberikan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa dengan tepat waktu. Untuk indikator ketepatan waktu dalam pelayanan dinilai sudah cepat. Pengetahuan akan kebutuhan referensi mahasiswa juga dinilai sudah termasuk pada kategori puas. Hal ini berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan.

### **1.2.3 Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas<sup>3</sup>. Indikator daya tanggap terdiri dari lima (4) pernyataan dengan persentase sebesar 73,6 %. Indikator daya tanggap merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor tertinggi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan.

---

<sup>2</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.85

<sup>3</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Jaya, 2012), h.81

Pencapaian angkat pada daya tanggap dilihat dari bagaimana, ketanggapan dan kesiapan para petugas di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare baik dalam kesiapan pelayanan sirkulasi, maupun ketanggapan dalam menyelesaikan masalah mahasiswa. Hal ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yakni pelayanan jelas dan sepenuh hati sesuai dengan Kmenpan No 63 tahun 2003, bahwa petugas berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, dinilai sudah baik karena dapat mengatasi masalah mahasiswa dengan tanggap serta memudahkan mahasiswa memperoleh informasi. Dalam mengatasi masalah mahasiswa juga ditanggapi dan ditangani dengan baik. Sehingga dalam memberikan pelayanan, petugas dinilai sudah memuaskan mahasiswa, karena semangatnya dalam memberikan pelayanan. Walaupun masih ada yang perlu di benahi dalam ketanggapan petugas dalam melayani mahasiswa, karena penilaian mahasiswa belum sampai dalam kategori sangat puas.

#### **1.2.4 Aspek Assurance (Jaminan)**

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan<sup>4</sup>. Indikator jaminan terdiri dari lima (5) pernyataan dengan persentase nilai sebesar 71,85%. Indikator jaminan merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor terendah berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Berdasarkan nilai persentase, maka dapat dikatakan petugas perpustakaan belum berhasil melaksanakan layanan yang baik. Kuliatas pelayanan sebagaimana tertuang dalam LAN RI 2004 adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan

---

<sup>4</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.3

yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani.

Hal yang perlu ditingkatkan pada indikator jaminan yaitu, keramahan petugas saat melayani mahasiswa. Menurut mahasiswa indikator ini masih berada dalam kategori kurang puas, sebanyak 43 responden atau 43% menyatakan kurang puas. Hal utama yang harus diperbaiki adalah mengenai sikap dan sambutan petugas dalam melayani mahasiswa dengan senyuman, karena memang kenyataannya petugas perpustakaan masih kurang dalam hal keramahan saat melayani mahasiswa seperti senyum, sapa, salam. Indikator ini padahal sangat penting untuk mewujudkan kepuasan mahasiswa. Sambutan atau kesan pertama tentu akan selalu diingat oleh pelanggan dalam hal ini mahasiswa, dan akan membentuk *image* bagi lembaga.

#### **1.2.5 Aspek *Empathy* (Empati)**

Empati merupakan perlakuan atau perhatian peribadi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pelanggan atau pengguna pelayanan<sup>5</sup>. Indikator empati terdiri dari empat (4) pernyataan dengan persentase nilai sebesar 72,95%, dan merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor terendah berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa sebagai pengguna pelayanan perpustakaan.

Pencapaian angka pada indikator empati dilihat dari bagaimana kepedulian dan perhatian petugas Perpustakaan IAIN Parepare dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Hasil perhitungan tersebut menggambarkan bahwa kepedulian dan perhatian petugas kepada mahasiswa pengguna layanan sudah termasuk pada kategori puas. Untuk pemberian pelayanan yang adil, dinilai sudah memuaskan karena tidak ada diskriminasi atau membeda-bedakan saat melakukan

---

<sup>5</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.84

pelayanan kepada mahasiswa, petugas memperlakukan mahasiswa secara adil tanpa melihat status sosial, budaya dan ekonomi.

Sehingga dalam hal ini untuk indikator empati dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik berdasarkan pilihan mahasiswa.

