

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH
TERHADAP MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN
IAIN PAREPARE**



OLEH :

**ARDILLAH
18.1900.001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2022**

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH
TERHADAP MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN
IAIN PAREPARE



OLEH

ARDILLAH
NIM. 18.1900.001

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan (S.Pd.)
pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama
Islam Negeri Parepare

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2022

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH
TERHADAP MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN
IAIN PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)**

**Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam**

Disusun dan diajukan oleh

**ARDILLAH
NIM. 18.1900.001**

Kepada

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2022**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare
Nama Mahasiswa : Ardillah
Nomor Induk Mahasiswa : 18.1900.001
Fakultas : Tarbiyah
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : SK.Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare Nomor: 1664 tahun 2021

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M.Pd.
NIP : 19640109 199303 1 005
Pembimbing Pendamping : Rustan Efendy, M.Pd.I.
NIP : 19830404 201101 11 008



Mengetahui:

Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare



A. De Zulfah, M.Pd.
NIP. 19830420 200801 2 010

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas
Tarbiyah Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan
IAIN Parepare

Nama Mahasiswa : Ardillah

NIM : 18.1900.001

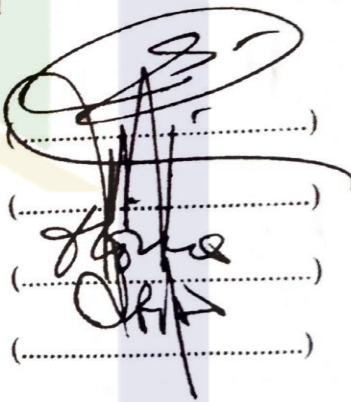
Fakultas : Tarbiyah

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : SK.Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare
Nomor: 1664 tahun 2021

Tanggal Kelulusan : 15 Agustus 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Drs. Anwar, M.Pd.	(Ketua)	
Rustan Efendy, M.Pd.I.	(Sekretaris)	
Dr. Firman, M.Pd.	(Anggota)	
Drs. Amiruddin Mustam, M.Pd.	(Anggota)	

Mengetahui:

Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ .

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. berkat rahmat, taufik dan – hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda Sunusi dan Ibunda Junia dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Drs. Anwar, M.Pd. dan Rustan Efendy, M.Pd.I. selaku pembimbing I dan pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Zulfah, M.Pd. sebagai “Dekan Fakultas Tarbiyah” atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. Abdul Khalik, M.Pd.I. sebagai Kepala Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah.
4. Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Tarbiyah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.

5. Jajaran staf administrasi Fakultas Tarbiyah serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari awal proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
6. Bapak Sirajuddin, S.Pd. I., S. IPI., M.Pd. selaku kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Perpustakaan IAIN Parepare
7. Saudara kandung penulis, Ahmad S, Nur Liah, S.Pd. dan Asrullah yang senantiasa memberikan sumbangsi baik pemikiran, tenaga, materi, maupun semangat kepada penulis
8. Kepada sahabat seperjuangan yang setia menemani dan menyemangati dalam suka duka pembuatan skripsi ini, Muhammad Alfian, Eka Pitriana, Muhammad Ilham Jaya, Hafis, Ridha Anugrah Kahar, Ayu Afriani dan semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
9. Kepada seluruh sahabat Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah kebersamai dan memeberikan semangat dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya.

Peneliti tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

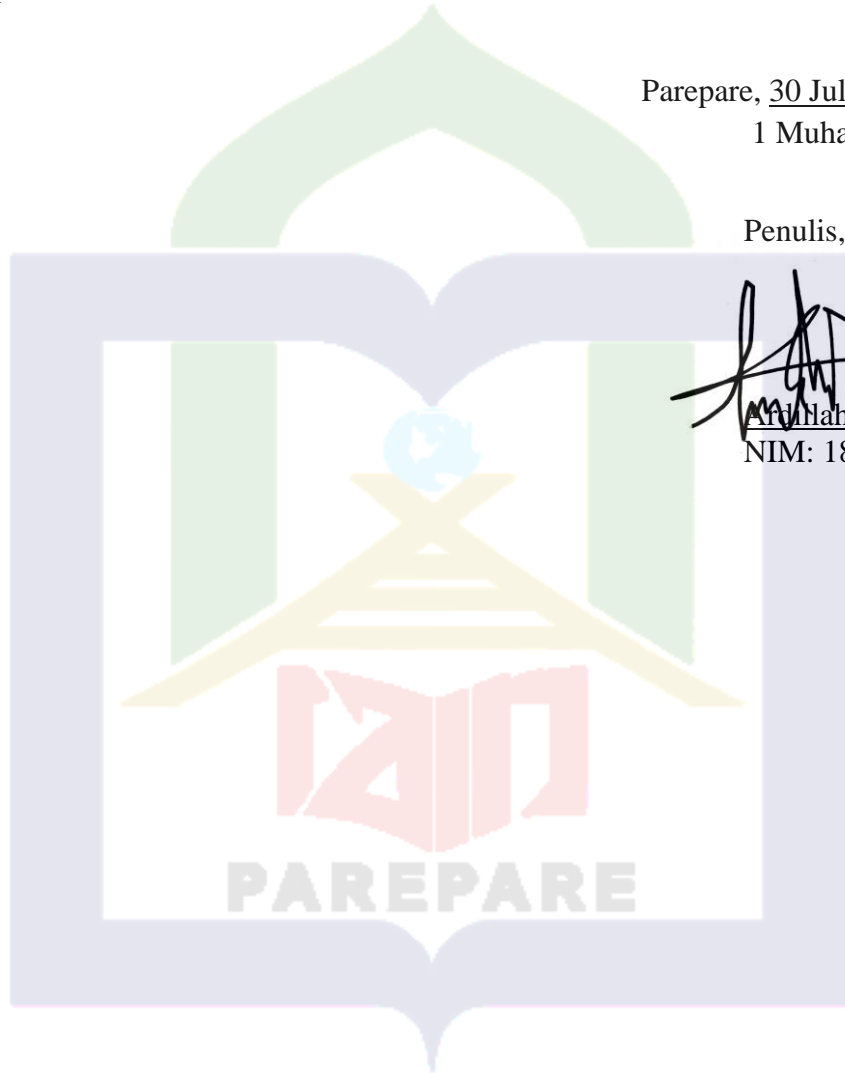
Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan sangat terbuka dan lapang dada mengharapkan adanya berbagai masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan tulisan ini.

Parepare, 30 Juli 2022 M
1 Muharram 1444 H

Penulis,



NIM: 18.1900.001



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

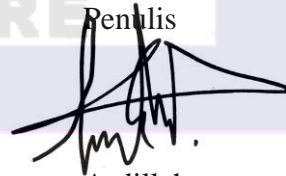
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardillah
NIM : 18.1900.001
Tempat, Tgl. Lahir : Silu, 27 November 2001
Fakultas : Tarbiyah
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah
Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare

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, sebagian atau seluruhnya, maka penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 30 Juli 2022

Penulis



Ardillah
NIM: 18.1900.001

ABSTRAK

Ardillah. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare* (Dibimbing oleh Anwar dan Rustan Efendy).

Suatu perpustakaan dianggap bermutu apabila perpustakaan tersebut mampu memberikan layanan yang cepat, tepat dan benar kepada penggunaanya dan penggunaanya merasa puas dengan apa yang diterimanya. hal ini menjadi suatu hal yang penting sebab perpustakaan termasuk kedalam unit pelayanan teknis yang tertera pada buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi dan peraturan pemerintah No.5 tahun 1980 tentang pokok-pokok organisasi universitas atau institut yang mana perpustakaan sebagai sarana penunjang teknis kelengkapan universitas atau institut dibidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai mutu layanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap mutu layanan yang diberikan oleh perpustakaan IAIN Parepare. jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 2.127 mahasiswa Fakultas Tarbiyah dengan sampel 100 mahasiswa yang dipilih dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Adapun teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan angket/kuesioner yang dibagikan menggunakan *google form*. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa: (1) mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare berada pada kategori sedang (64%) dari kriteria yang telah ditetapkan. (2) tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare berada pada kategori sedang (70%) dari kriteria yang telah ditetapkan.

Kata kunci: Mutu layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGANTAR.....	iii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	8
B. Tinjauan Teoritis	12
1. Mutu Layanan Perpustakaan.....	12

2. Kepuasan pemustaka.....	26
C. Kerangka Pikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	36
E. Definisi Operasional Variabel	37
F. Instrumen Penelitian.....	39
1. Kisi-kisi Instrumen.....	39
2. Pengukuran Instrumen	40
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	41
G. Teknik Analisis Data	46
1. Analisis Statistik Deskriptif	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	48
1. Analisis Deskriptif Mutu Layanan (X)	48
2. Analisis Deskriptif Kepuasan Pemustaka (Y).....	60
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
1. Deskripsi Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare	73
2. Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	I



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Data Populasi Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare	34
3.2	Biodata Sampel Responden pada tiap-tiap Program Studi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare	36
3.3	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	39
3.4	Kriteria dan skor pada pengukuran angket	40
3.5	Hasil Uji Validitas Angket Variabel X (Mutu Layanan)	42
3.5	Hasil Uji Validitas Angket Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	43
3.6	Hasil Uji Reliabilitas Angket Variabel X (Mutu Layanan)	45
3.7	Hasil Uji Reliabilitas Angket Variabel Y (Kepuasan Peemustaka)	45
4.1	Hasil Analisis Deskriptif Skor Total Variabel X	47
4.2	Distribusi Frekuensi Item X.1	48
4.3	Distribusi Frekuensi Item X.2	49
4.4	Distribusi Frekuensi Item X.3	50
4.5	Distribusi Frekuensi Item X.4	51
4.6	Distribusi Frekuensi Item X.5	52
4.7	Distribusi Frekuensi Item X.6	53
4.8	Distribusi Frekuensi Item X.7	54

4.9	Distribusi Frekuensi Item X.8	55
4.10	Distribusi Frekuensi Item X.9	56
4.11	Distribusi Frekuensi Item X.10	57
4.12	Distribusi Frekuensi Item X.11	58
4.13	Hasil Analisis Deskriptif Skor Total Variabel Y	59
4.14	Distribusi Frekuensi Item Y.1	59
4.15	Distribusi Frekuensi Item Y.2	60
4.16	Distribusi Frekuensi Item Y.3	61
4.17	Distribusi Frekuensi Item Y.4	62
4.18	Distribusi Frekuensi Item Y.5	63
4.19	Distribusi Frekuensi Item Y.6	64
4.20	Distribusi Frekuensi Item Y.7	65
4.21	Distribusi Frekuensi Item Y.8	66
4.22	Distribusi Frekuensi Item Y.9	67
4.23	Distribusi Frekuensi Item Y.10	68
4.24	Distribusi Frekuensi Item Y.11	69
4.25	Distribusi Frekuensi Item Y.12	70
4.26	Penentuan Kriteria Kategorisasi Variabel X	71
4.27	Hasil Penentuan Kriteria Kategorisasi Variabel X	72
4.28	Penentuan Kriteria Kategorisasi Variabel Y	73
4.29	Hasil Penentuan Kriteria Kategorisasi Variabel Y	74

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	30
4.1	Histogram Item X.1	48
4.2	Histogram Item X.2	49
4.3	Histogram Item X.3	50
4.4	Histogram Item X.4	51
4.5	Histogram Item X.5	52
4.6	Histogram Item X.6	53
4.7	Histogram Item X.7	54
4.8	Histogram Item X.8	55
4.9	Histogram Item X.9	56
4.10	Histogram Item X.10	57
4.11	Histogram Item X.11	58
4.12	Histogram Item Y.1	60
4.13	Histogram Item Y.2	61
4.14	Histogram Item Y.3	62
4.15	Histogram Item Y.4	63
4.16	Histogram Item Y.5	64
4.17	Histogram Item Y.6	65
4.18	Histogram Item Y.7	66
4.19	Histogram Item Y.8	67
4.20	Histogram Item Y.9	68

4.21	Histogram Item Y.10	69
4.22	Histogram Item Y.11	70
4.23	Histogram Item Y.12	71
4.24	Histogram Kategori Variabel X	73
4.25	Histogram Kategori Variabel Y	75



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Angket Penelitian Sebelum Uji Validitas	VI
Lampiran 2	Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X (Mutu Layanan)	XI
Lampiran 3	Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	XII
Lampiran 4	Uji Validitas Instrumen Variabel X (Mutu Layanan)	XIII
Lampiran 5	Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	XVII
Lampiran 6	Angket Penelitian Setelah Uji Validitas	XX
Lampiran 7	Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel X	XXV
Lampiran 8	Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Y	XXIX
Lampiran 9	Surat Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian	XXV
Lampiran 10	Surat Izin Penelitian	XXVI
Lampiran 11	Surat Keterangan Penelitian	XXVII

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak ditimbangan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (diftong) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
نَيْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
نَوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : ḥaula

- c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
نَا / نَيْ	Fathah dan alif atau ya	Ā	A dan garis di atas
يَيْ	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
نُو	Dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

- d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- 1) *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].

2) *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Jika pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*
 الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*
 الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : Rabbanā
 نَجَّيْنَا : Najjainā
 الْحَقُّ : al-haqq
 الْحَجُّ : al-hajj
 نُعَمُّ : nu‘‘ima
 عَدُوُّ : ‘aduwwun

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ي), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah (i)*.

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy- syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-biladu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar Qur'an), Sunnah. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

i. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului pertikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau kedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

الله : *Dīnullah* بالله : *billah*.

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ Hum fī rahmatillāh

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf

pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi

Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur‘an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu).

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū).

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subḥānahū wa ta‘āla*

saw. = *ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam*

a.s. = *‘alaihi al- sallām*

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun

w. = Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al.: “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj.: Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol.: Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Abad ke 21 dikenal sebagai abad informasi, yakni dimana informasi dikenal sebagai hasil dari industri yang telah diproduksi secara besar-besaran kemudian didistribusikan secara meluas di seluruh penjuru sehingga mudah diakses baik melalui media cetak maupun media elektronik. Adapun mengenai media cetak dapat berupa koran, buku, majalah dan lain sebagainya yang dapat dengan mudah diakses melalui perpustakaan maupun melalui media elektronik seperti film, TV, komputer dll.

Di dalam kehidupan setiap orang akan selalu membutuhkan yang namanya informasi, entah orang itu berprofesi apapun seperti pekerja, pelajar, dokter, mahasiswa, maupun yang lainnya. Informasi sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari karena dapat mempermudah urusan manusia, itulah mengapa informasi saat ini menjadi hal yang sangat penting di tengah-tengah kehidupan. Di dalam perkembangan informasi tidak akan lepas dari yang namanya perangkat lunak, perangkat keras, komputer, jaringan informasi, internet dan lain sebagainya. Hal ini berguna untuk mengelolah informasi yang akan didistribusikan ke masyarakat luas.

Sumber informasi datang dari mana saja bahkan pada lembaga-lembaga atau organisasi komersial maupun di perpustakaan atau tempat-tempat lainnya. Perpustakaan dapat diartikan sebagai suatu wadah yang didalamnya terdapat sebuah kegiatan penghimpunan, pengelolaan, penyebaran (pelayanan) berbagai macam

informasi, baik yang berbentuk cetak maupun terekam dalam berbagai media atau buku, majalah, surat kabar, film, kaset, dan lain sebagainya.¹

Salah satu yang menjadi ciri dari masyarakat modern yang berbudaya dilihat dari bagaimana ia bersungguh-sungguh dalam membangun serta memajukan sumber daya informasi yang tentu saja tercermin dalam layanan perpustakaan. Masyarakat yang modern akan semaksimal mungkin berusaha dalam menciptakan pusat ilmu pengetahuan yang dapat mempermudah generasi yang membutuhkannya. Oleh karena itu, perpustakaan tentunya harus terus mampu berkembang dan memenuhi kepuasan para pelanggan atau pengunjung perpustakaan.

Bila ditinjau secara lebih spesifik seperti halnya perpustakaan dalam lingkup perguruan tinggi maka kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan perpustakaan serta kualitas dari perpustakaan itu sendiri menjadi hal yang perlu dan dijadikan suatu prioritas. Kepuasan dapat dimaknai sebagai kemampuan produk atau layanan guna memenuhi segala kebutuhan pelanggan. Dalam artian lain kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang dalam melakukan suatu aktivitas². Tingkat kepuasan konsumen sangat bergantung pada bagaimana mutu layanan yang diberikan oleh suatu produk. Jika dalam konsep perpustakaan maka mutu layanan perpustakaan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, perpustakaan hendaknya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Layanan secara cepat artinya layanan yang dikerjakan dalam waktu yang singkat sedangkan tepat artinya perpustakaan mampu memenuhi segala kebutuhan informasi penggunanya. Apabila fungsi layanan dapat

¹Muhammad Jailani Anwar Sudirman, Said Maskur, *Manajemen Perpustakaan*, ed. Kaamariah Syarifah (Riau: PT. Indragiri Dot Com, 2019). hlm. 7

²Nadira Martasubrata and Suwatno Suwatno, "Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, no. 1 (2016): 136. hlm. 137

tercapai maka dengan itu pula perpustakaan dapat memenuhi fungsinya sebagai pusat informasi, pusat pendidikan, pusat rekreasi, serta pusat referensi.

Seorang pustakawan yang berada di perpustakaan *Princeton University* di Amerika Serikat mengemukakan bahwa suatu perpustakaan dianggap bermutu apabila perpustakaan tersebut mampu memberikan layanan yang cepat, tepat dan benar kepada penggunanya.³ Dengan adanya pelayanan yang baik, koleksi yang lengkap, tempat yang menarik, petugas yang ramah maka dapat memberikan citra yang baik terhadap perpustakaan karena dari mutu pelayanan pembaca bisa mendapatkan kesan serta memberikan komentar tentang baik atau tidaknya pelayanan perpustakaan tersebut.

Mutu layanan dapat dimaknai sebagai penilaian terhadap proses layanan dalam memenuhi tugasnya atau didefinisikan sebagai seberapa baik suatu layanan. Mutu layanan merupakan derajat sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pemakai atas layanan yang mereka terima dan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara persepsi pemakai atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Dalam konteks perpustakaan mutu layanan adalah usaha dalam memenuhi segala kebutuhan pemakai, dan standar mutu beragam antara satu orang dengan orang lain dari satu situasi menuju situasi yang lain.⁴

Bahkan dalam ajaran Islam, Al-qur'an telah menjelaskan bahwa memberikan pelayanan yang terbaik baik itu berupa pelayanan barang ataupun jasa jangan memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas melainkan pelayanan yang terbaik. Sebagaimana dalam QS. Ali-Imran :159

³Soetminah, *Perpustakaan Kepustakawanan Dan Pustakawan* (Yogyakarta: Kanisius, 1992). hlm. 129-130

⁴Muh Quraisy Mathar, *Promosi, Pemustaka, Dan Mutu Layanan Perpustakaan* (Makassar: Alauddin Universitas Press, 2021), <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/19378/>. hlm. 50-51

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahannya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari lingkunganmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁵

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap orang harusnya memiliki tutur kata yang baik dan lemah lembut terhadap sesamanya dan tidak bersikap keras dengan kata lain tidak bertutur kata yang kasar. Hal ini dimaksudkan bahwa berlaku lemah lembut kepada sesama merupakan akhlak dari Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlak yang mulia ini.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung berbagai kegiatan civitas akademik suatu perguruan tinggi. Pada buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi dan peraturan pemerintah (PP) No. 5 tahun 1980 tentang pokok-pokok organisasi universitas atau institute dijelaskan bahwasanya perpustakaan perguruan tinggi termasuk kedalam unit pelayanan teknis (UPT), yakni sarana penunjang teknis yang merupakan perangkat kelengkapan universitas atau institute dibidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.⁶

⁵Kementrian Agama RI, *Al-Qur’an Al-Karim Dan Terjemahannya* (Surabaya: HALIM Publishing & Distributing, 2013). hlm. 71

⁶Rahayu Sri, “Mengetahui Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat,” *Buletin Perpustakaan No 57* (2017). hlm. 103

Perpustakaan yang terletak di IAIN Parepare termasuk perpustakaan yang cukup memberikan peningkatan minat pengunjung jika dilihat dari bangunannya yang megah. Bahkan saat ini Perpustakaan IAIN Parepare merupakan salah satu perpustakaan rujukan bagi perguruan tinggi yang ada di wilayah Ajatappareng dan menjadi trend Setter dalam pengembangan perpustakaan di wilayah tersebut.

Selain mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak lain perpustakaan tentunya harus menjadi dambaan para civitas akademika di perguruan tinggi tak terkecuali perpustakaan yang ada di IAIN Parepare itu sendiri yang memiliki 3 misi yakni meningkatkan aksesibilitas sumber-sumber informasi kepustakaan, meningkatkan minat dan apresiasi civitas akademika dan masyarakat umum terhadap perpustakaan, dan menciptakan suasana belajar yang nyaman bagi pemustaka.⁷

Namun dari hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti mulai dari tata tertib perpustakaan, layanan sirkulasi, layanan referensi sampai pada sarana dan prasarana hingga indikasi dari perpustakaan masih perlu untuk dikembangkan. Salah satunya merujuk pada peraturan jam buka dan jam tutup perpustakaan. Yang mana dibuka pada jam 08.00 WITA hingga jam 16.00 WITA namun pada jam 12.00 yang notabenehnya memasuki jam istirahat para pengunjung perpustakaan harus meninggalkan perpustakaan dan kembali lagi pada jam 13.00, hal ini tentu saja menjadi salah satu alasan mengapa banyak pengunjung yang kurang berminat mengunjungi perpustakaan apalagi bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan dan harus berjalan jauh.

Problematika lain bisa dilihat dari kurangnya referensi-referensi yang tersedia di perpustakaan utamanya bagi program studi yang baru. Perpustakaan tentunya harus

⁷www.iainpare.ac.id, *Buku Profil Perpustakaan IAIN Parepare*, 2020.

selalu menambah referensi yang dimiliki guna memberikan kepuasan kepada pembaca mengenai referensi yang dibutuhkan.

Merujuk pada permasalahan di atas guna mendapatkan referensi dan sebagai salah satu cara dalam mengembangkan perpustakaan menjadi perpustakaan dambaan, perpustakaan IAIN Parepare sebagai pihak yang melayani semua pengunjung perpustakaan sangat perlu mengetahui apakah pengguna/mahasiswa yang dilayani merasa tidak puas atau merasa puas dari segala pelayanan yang dilakukan oleh pegawai perpustakaan atau pustakawan, termasuk pada lingkup layanan yang merujuk pada segala aspek yang menunjang kepuasan pemustaka. Dalam hal ini pernyataan dari pengguna perpustakaan itu sendiri sangat beragam tergantung dari bagaimana pengunjung saat dilayani. Sebab harapan pengguna perpustakaan merupakan penentu kepuasannya terhadap mutu layanan perpustakaan. Adapun mengenai respon yang diberikan oleh pemustaka mencakup layanan yang didapatkan sangat mempengaruhi perkembangan dan kemajuan dari perpustakaan itu sendiri kedepannya.

Berangkat dari pokok permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang difokuskan pada dua variabel atau dua problematika dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah ditemukan di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan menjadi objek pembahasan dalam penelitian. Adapun rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare.
2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian tentu saja akan memberikan kegunaan kepada pembaca baik itu teoritis maupun praktis, adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Teoritis dari penelitian ini yakni diharapkan mampu memberikan banyak sumbangsi pemikiran terhadap pelaksanaan manajemen dalam lingkup pendidikan khususnya pada pengelolaan mutu layanan perpustakaan di IAIN Parepare.
2. Kegunaan praktis penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan acuan bagi pegawai perpustakaan maupun administrator pendidikan dalam lingkup mutu pelayanan perpustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Dalam tinjauan hasil penelitian yang relevan digunakan sebagai pendukung terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Di lain sisi juga merupakan bahan yang digunakan sebagai perbandingan terhadap penelitian yang ada, baik melebihi segala kelebihan maupun kekurangan terhadap penelitian yang telah ada sebelumnya. Sehingga dalam hal ini penulis mengambil penelitian yang berkaitan dengan tema yang diangkat oleh peneliti. Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan terdapat tiga penelitian yang relevan dengan judul penelitian yakni sebagai berikut:

Penelitian relevan pertama adalah laporan penelitian Elva Rahmah di Universitas Negeri Padang 2011 yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang” jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data berupa teknik analisis deskriptif. Hasil dari analisis data dan kajian variabel menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berkaitan dengan data fasilitas, koleksi, layanan, petugas layanan, peraturan, dan tata tertib perpustakaan, dapat diketahui bahwa 2,99% responden berpendapat sangat memuaskan, 19,86% menyatakan memuaskan, 38,45% responden berpendapat cukup memuaskan, 27,47% menyatakan kurang memuaskan, dan 11,21% responden menyatakan tidak memuaskan. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan

pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah cukup memuaskan.¹

Jika ditinjau dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut maka persamaan penelitian yang dilakukan oleh Elva Rahmah dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif serta sama-sama mengkaji tentang kepuasan mahasiswa. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Elva Rahmah terletak pada lokasi penelitian dan teknik pengumpulan data dimana Elva Rahma menggunakan teknik wawancara namun tidak pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Mufid Mahasiswa Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Program Magister Ilmu Perpustakaan Depok dengan judul “Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka : Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis tingkat mutu layanan di perpustakaan pusat, tingkat kepuasan pemustaka serta pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei berbasis kuisioner. Sampel sejumlah 99 responden diambil dari populasi dengan teknik *Simple Random Sampling*. Variabel bebas penelitian adalah dimensi berwujud, reliabilitas, daya tangkap, jaminan dan empati, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pemustaka. Data penelitian diperoleh dari responden menggunakan kuisioner berskala Likert. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi

¹Marlini Rahma Elva, Malta Nelisa, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang, Bidang Ilmu Sosial, Budaya, Seni Dan Humaniora* (Laporan Penelitian Dosen Pemula Padang, 2012). hlm. 48

berganda dengan bantuan program SPSS Ver.16. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat mutu layanan perpustakaan lebih dominan pada penilaian baik, tingkat kepuasan pemustaka lebih dominan pada penilaian puas, serta memiliki pengaruh positif dan signifikan dimensi mutu layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka. Secara parsial, dimensi empati dapat diartikan sebagai dimensi mutu layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dibandingkan dimensi mutu layanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi mutu layanan menjadi faktor penentu dalam kepuasan pemustaka.²

Adapun persamaan penelitian yang dilakukan Mufid dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengkaji tentang kepuasan pemustaka pada perpustakaan. Sedangkan perbedaan penelitian Mufid dengan penelitian ini adalah lokasi tempat penelitian, perbedaan lain terletak pada pendekatan penelitian dimana penulis hanya menggunakan satu pendekatan yakni kuantitatif namun pada penelitian yang dilakukan oleh Mufid menggunakan dua jenis pendekatan yakni pendekatan kuantitatif sebagai data utama dan pendekatan kualitatif sebagai data penunjang, perbedaan lain terletak pada fokus penelitian di mana Mufid mengkaji terkait pengaruh sedangkan peneliti meneliti pada bagaian mutu layanan dan kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan perpustakaan .

Penelitian selanjutnya adalah yang dilakukan oleh Raihan Zaharani dan Yona Primadesi mahasiswa program studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan FBS Universitas Negeri Padang dengan judul “Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang”. Jenis penelitian

²Mufid, “Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka: Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang” (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2011).

yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan peristiwa yang sebenarnya terjadi yang akan diseleksi dengan menggunakan observasi langsung, wawancara, dan angket (Kuesioner). Populasi yang digunakan sebagai sumber dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang ada di perpustakaan. Adapun sampel yang digunakan oleh peneliti yakni beberapa orang dari pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode *sampling Accidental*. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa a) layanan pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang telah memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Namun layanan yang diberikan dalam memberikan kepuasan pemustaka belum maksimal; b) suasana perpustakaan di Universitas Negeri Padang belum mampu memuaskan pemustaka saat berkunjung; c) pustakawan Universitas Negeri Padang kurang membimbing pemustaka yang ada saat pemustaka membutuhkan informasi dari pustakawan sehingga tujuan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka belum tercapai secara maksimal; d) terdapat pengaruh positif oleh pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Namun, belum optimal dalam pencapaian tujuan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka.³

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Raihan Zaharani dan Yona Primadesi dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengkaji tentang kepuasan pemustaka dan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah terdapat pada lokasi penelitian. Perbedaan lain terdapat pada metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dimana metode yang digunakan dalam penelitian penulis adalah *teknik random sampling* sedangkan

³Reihan Zaharani and Yona Primadesi, “Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang,” no. September (2014): 152–158.

yang digunakan oleh Raihan Zaharani dan Yona Primadesi adalah metode *sampling accidental*.

B. Tinjauan Teoritis

1. Mutu Layanan Perpustakaan

a. Pengertian Mutu Layanan

Mutu atau yang biasanya juga disebut sebagai kualitas adalah suatu proses penilaian dengan standar yang telah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan. Tjiptono menjelaskan bahwa ada 5 dimensi pokok mutu antara lain:

- 1) Bukti, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan, yaitu kemampuan memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tangkap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.⁴

Mutu adalah suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan. Dalam lingkup organisasi jasa layanan seperti halnya perpustakaan proses tersebut dilakukan dengan menentukan persamaan beberapa elemen mutu seperti bukti, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati.

Menurut Crosby dalam buku yang berjudul Konsep Pengenalan Mutu menjelaskan bahwa mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan. Persyaratan-perstaratan yang di maksud di sini adalah perlunya

⁴Mathar Muh. Quraisy, *Promosi, Pemustaka, Dan Mutu Layanan Perpustakaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2021). hlm. 42

dispesifikasikan secara jelas sehingga semua orang tahu apa yang di harapkannya.⁵

Selanjutnya ditarik pula kesimpulan mengenai pengertian dari mutu, yakni: berorientasi kepada pengguna atau pelanggan, partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak, pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas, berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan.⁶

Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Ini berarti bahwa pelayanan berlangsung tidak hanya sekali tetapi berkali-kali, sehingga pengguna dapat merasakan perbedaan antara pelayanan ketika pertama datang dan pelayanan kedua dan seterusnya.⁷

Layanan merupakan suatu aktivitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak dapat disimpan atau dipindahkan. Kepuasan pengguna merupakan respon setelah pengguna membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.

Setelah mengkaji konsep mutu dan layanan secara persial maka selanjutnya yang akan dilakukan adalah mengkaji konsep dari mutu layanan sebagai satu konsep. Mutu layanan merupakan persepsi pengguna terhadap keunggulan suatu layanan. Mutu pelayanan menurut Yusuf dalam Abdul Karim Batubara dapat dibagi menjadi lima dimensi yaitu:

⁵Prihantoro Rudy, *Konsep Pengendalian Mutu* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012). hlm. 3

⁶ Muhammad Quraisy Mathar, *Promosi, Pemustaka, Dan Mutu Layanan Perpustakaan* hlm. 44

⁷Rhoni Rodin, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* 3, no. 1 (2015): 101. hlm 3

- 1) Tangibles (bentuk fasilitas fisik/bukti langsung) yakni penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik harus dapat diandalkan. Semua hal yang memiliki bentuk fisik dalam artian bisa dilihat secara langsung adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh staf atau pemberi jasa. Adapun yang menjadi contoh dari Tangibles seperti gedung, perlengkapan yang bisa digunakan dan juga penampilan dari pegawai.
- 2) Reliabilitas (kehandalan). Yakni kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Semua kinerja yang dilakukan sepatutnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan baik itu dalam bentuk ketepatan dalam melakukan tugas, sifat yang simpatik serta pelayanan yang sama kepada semua orang tanpa memandang derajat.
- 3) Responsivitas (tanggapan/daya tanggap) yakni keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mampu mengatasi masalah yang timbul secara profesional.
- 4) Jaminan yakni pengetahuan dan kemampuan pustakawan serta keramahan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna.
- 5) Empati. Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai.⁸

Layanan yang berkualitas sangat penting dalam suatu perpustakaan agar pemustaka dapat merasakan kepuasan. Sehingga secara tidak langsung hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat minat baca di masyarakat.⁹

⁸Nafisa Asma and Nurul Aulia, "Analisis Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pada Minat Baca Pemustaka" 11, no. 2 (2019): 233–240. hlm. 234

⁹Nafisa Asma and Nurul Aulia, "Analisis Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pada Minat Baca Pemustaka" hlm. 234-235

b. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan dalam istilah bahasa Inggris adalah *Library*, *maktabah* jika dalam bahasa Arab, *biblioteca* dalam bahasa Italia dan *bibliothek* dalam bahasa Jerman. Perpustakaan dapat diartikan sebagai kumpulan bahan informasi yang terdiri dari bahan buku/book materials dan bahan non buku/non book materials yang disusun menggunakan sistem tertentu yang dipersiapkan untuk diambil manfaatnya ataupun pengertiannya tapi tidak untuk dimiliki sebagian maupun keseluruhannya.

Menurut surat edaran bersama (SEB) Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala BAKN nomor 53649/MPK/1998 dan nomor 15/SE/1998 tentang jabatan fungsional pustakawan. Menjelaskan bahwa pengertian perpustakaan merupakan lembaga, kantor, atau unit kerja lain yang sekurang-kurangnya memiliki 1000 (seribu) judul bahan pustaka yang terdiri dari sekurang-kurangnya 2.500 (dua ribu lima ratus) eksampul dan dibentuk dengan keputusan pejabat yang berwenang.¹⁰

Menurut *Random House Dictionary of the English Language*, perpustakaan merupakan suatu wadah atau tempat, berupa sebuah ruangan atau gedung yang berisi buku-buku dan bahan-bahan lain untuk bacaan, studi maupun rujukan. Pengertian menurut *Encyclopedia Britannica* adalah sebagai berikut: sebuah perpustakaan (dari kata *liber book*) adalah himpunan bahan-bahan tertulis atau tercetak yang diatur dan diorganisasikan untuk tujuan studi dan penelitian atau pembacaan umum atau keduanya, sedangkan menurut istilah kamus perpustakaan dan dokumentasi yang diterbitkan oleh Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, perpustakaan diartikan sebagai (1) Koleksi buku, majalah, serta bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, serta dibicarakan. (2) Tempat, gedung, atau ruangan, yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku.¹¹

¹⁰Sri, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat." hlm. 104

¹¹Abdul Rahman Saleh, "Modul 1 Manajemen Perpustakaan" (2014): 1-45. hlm. 1.5

Bila di tinjau dalam konteks ilmu manajemen perpustakaan dapat diartikan sebagai sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang layanan. Salah satu yang menjadi unsur penting dalam manajemen adalah sebuah produk yang akan dijual. Produk tersebut dapat tidak terbentuk namun dapat juga terbentuk. Adapun yang dimaksud dengan produk terbentuk adalah produk yang dapat disentuh atau dapat dilihat secara kasat mata, contohnya buku, pakaian, makanan dan sebagainya. Sedangkan produk tidak berbentuk dalam ilmu manajemen adalah sebuah produk yang tidak kasat mata dan lebih mengarah kepada penyediaan sebuah jasa atau layanan.¹²

Pendirian perpustakaan didasarkan pada tujuan tertentu dan dilandasi oleh visi-misi tertentu pula. Oleh karena itu, setiap perpustakaan mempunyai anggota yang berbeda, dikelola dengan sistem organisasi yang berbeda, dan melakukan kegiatan-kegiatan yang berbeda pula. Perbedaan ini menyebabkan timbulnya berbagai jenis perpustakaan dengan fungsinya yang berbeda-beda.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi timbulnya berbagai jenis perpustakaan antara lain:

- 1) Munculnya berbagai jenis media informasi, seperti media tercetak (buku, majalah, laporan, surat kabar) dan media grafis/ elektronik, seperti film, foto, mikrofilm, dan video.
- 2) Tanggapan terhadap keperluan informasi dari berbagai kelompok pembaca dalam masyarakat, misalnya anak-anak, pelajar, mahasiswa, ibu rumah tangga, remaja putus sekolah dan yang lainnya.

¹²Quraisy, *Promosi, Pemustaka, Dan Mutu Layanan Perpustakaan*. hlm. 2

- 3) Tanggapan yang berlainan terhadap spesialisasi subyek, termasuk ruang lingkup subyek serta rincian subyek yang bersangkutan.
- 4) Adanya ledakan informasi, yakni pertumbuhan literatur yang cepat dan sangat banyak sehingga tidak memungkinkan sebuah perpustakaan memiliki semuanya¹³

Berdasarkan faktor-faktor di atas maka muncul berbagai jenis perpustakaan diantaranya : (1) Perpustakaan Nasional; (b) Perpustakaan Umum; (c) Perpustakaan Khusus; (d) Perpustakaan Sekolah; (e) Perpustakaan Perguruan Tinggi; (f) Perpustakaan Kelembagaan, dan (g) Perpustakaan Pribadi. Adapun yang akan lebih di kaji pada landasan teori ini yakni Perpustakaan pada Perguruan Tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan guna mendukung kegiatan civitas akademik dimana perguruan tinggi itu berada. Dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi dijelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.¹⁴

Sulistyo Basuki menjelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi dapat diartikan sebagai perpustakaan yang terdapat di perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, yang memiliki tujuan utama untuk membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.¹⁵

Menurut Sulistyo Basuki, tujuan perpustakaan perguruan tinggi secara umum antara lain:

¹³Tri Septiyantono, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2007). hlm. 13

¹⁴Berawi Imran, "Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi," *jurnal Iqra'* 06 No.01 (2012): hlm. 49.

¹⁵Acta Diurna and Volume V No, "Pemanfaatan Jasa Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Oleh Mahasiswa UNSRAT" V, no. 5 (2016).

- a) Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi yakni staf pengajar maupun mahasiswa. Biasanya mencakup juga tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b) Menyediakan berbagai macam bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mencakup mahasiswa pascasarjana maupun staf pengajar.
- c) Menyediakan ruangan mengajar bagi pemakai atau pengunjung perpustakaan.
- d) Menyediakan jasa peminjaman yang tepat bagi semua jenis pemakai.
- e) Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga pada lembaga industri lokal¹⁶

Beberapa fungsi perpustakaan perguruan tinggi antara lain sebagai berikut:

- a) Fungsi edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar bagi civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung evaluasi pembelajaran. Dalam hal ini jelas, bahwa tugas pokok Perpustakaan Perguruan Tinggi ialah menunjang program Perguruan Tinggi yang salah satunya adalah bersifat edukasi.¹⁷

Cara belajar mahasiswa pada sebuah perguruan tinggi lebih bersifat serba aktif, hal ini terlihat dengan adanya kegiatan belajar terstruktur dan belajar mandiri sebagai tuntutan dari sistem SKS (Sistem Kredit Semester). Peranan dosen dalam hal ini bukan “mengajar” mahasiswa lagi, tetapi lebih tepat “membelajarkan” mahasiswa. Seorang mahasiswa lebih dituntut untuk membaca sebanyak mungkin

¹⁶Rodin, “*Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.*” hlm. 12

¹⁷Sri, “*Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat.*” hlm. 105

bahan bacaan yang ada di perpustakaan, terutama bahan bacaan yang berhubungan dengan mata kuliah yang sedang ditempuh. Terkadang tidak mengherankan bila ada mahasiswa yang lebih banyak tahu dari dosennya. Ini sering terjadi dan merupakan kenyataan dimana seorang dosen terkadang kewalahan menghadapi mahasiswa yang bertipe agresif karena banyak membaca.

b) Fungsi informasi

Peranan perpustakaan dalam hal ini perpustakaan berfungsi sebagai sarana pendidikan yakni sebagai pusat informasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.¹⁸. diharapkan perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan para pemakai. Terkadang memang semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna tidak dapat terpenuhi karena memang pada dasarnya tidak ada perpustakaan yang mampu memenuhi semua kebutuhan pemakai. Untuk itu dibutuhkan peran pustakawan yang bisa memberikan arahan kepada pengguna kemana sebaiknya mencari informasi yang dibutuhkan. Misalnya dengan menggunakan layanan rujukan dari internet.

c) Fungsi Riset (Penelitian)

Salah satu fungsi dari Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah mendukung pelaksanaan riset yang dilakukan oleh civitas akademika melalui penyediaan informasi dan sumber-sumber informasi untuk keperluan penelitian pengguna. Informasi yang di peroleh melalui perpustakaan dapat mencegah terjadinya duplikasi penelitian. Kecuali penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian yang berkelanjutan. Oleh karena itu, melalui fungsi riset diharapkan

¹⁸Triyani Budyastuti Syryadharma, *Sistem Informasi Manajemen* (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019). hlm. 3

karya-karya penelitian yang dilakukan oleh civitas akademik akan semakin berkembang¹⁹

d) Fungsi Rekreasi

Perpustakaan disamping berfungsi sebagai sarana pendidikan, juga berfungsi sebagai tempat rekreasi. Tentunya rekreasi yang dimaksud disini bukan berarti jalan-jalan untuk liburan, tetapi lebih berhubungan dengan ilmu pengetahuan. Seperti dengan cara menyajikan koleksi yang menghibur pembaca misalnya bacaan humor, cerita perjalanan hidup seseorang, novel, dan membuat kreasi keterampilan.²⁰

Setelah mengetahui pengertian dari mutu layanan serta pengertian dari perpustakaan perguruan tinggi, maka yang harus di kaji selanjutnya adalah pengertian dari mutu layanan perpustakaan Perguruan tinggi.

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan perpustakaan yang memberikan jasa informasi kepada masyarakat yang memerlukan. Baik dalam lingkup pelayanan teknis maupun pelayanan pemustaka. Apabila dilihat dari dasar pelayanan, maka perpustakaan merupakan pelayanan yang berbasis pada benda yang maujud goods. Apabila ditinjau dari tujuan maka layanan perpustakaan tidak berorientasi untuk memaksimalkan keuntungan. Pelayanan perpustakaan yang baik adalah layanan yang sesuai dengan standar, sesuai dengan yang dijanjikan, sesuai dengan yang diharapkan serta sesuai dengan permintaan. Sedangkan untuk mendapatkan kualitas pelayanan perpustakaan, maka perlu adanya sikap dan pandangan sebagai berikut : a) pemustaka merasa puas setelah meninggalkan meja layanan; b) memberikan pelayanan dengan

¹⁹Sri, "Menenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat." hlm 106

²⁰Iwan Sopwandin, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi (Transformasi Perpustakaan Menuju Pelayanan Berbasis Digital)* (Guepedia, 2021). hlm. 38

tepat, ramah, cepat, penuh kemitraan; c) petugas harus bisa memberikan solusi atas informasi yang dibutuhkan atau diminta pemustaka; d) Berperilaku profesional.²¹

Layanan perpustakaan perguruan tinggi merupakan kepentingan pokok yang harus dilaksanakan oleh pustakawan perpustakaan dalam memberikan pengarahan terhadap pemustaka, dengan memanfaatkan semua sarana dan prasarana dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan tersebut. Layanan perpustakaan merupakan unit penting dalam kegiatan pencapaian tujuan bersama di perpustakaan. Aktifitas kegiatan pada layanan perpustakaan bersifat rutin dan membutuhkan sistem yang baik dalam memperlancar kegiatan layanan perpustakaan.²²

c. Sistem Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sistem pelayanan perpustakaan terbagi menjadi dua yakni layanan terbuka (*open acces*) dan layanan tertutup (*close acces*).

- 1) Layanan terbuka dapat dimaknai sebagai sistem pelayanan yang mengizinkan pengguna langsung bersinggungan dengan koleksi perpustakaan. Dengan artian lain, setiap pengunjung atau pengguna perpustakaan diizinkan melakukan penelusuran langsung ke ruang koleksi dan berhak mengambil sendiri buku atau bahan-bahan yang dibutuhkannya. Apabila pemustaka ingin meminjam buku tersebut maka membawanya ke petugas bagian sirkulasi. Dengan demikian, sistem ini memberikan kebebasan kepada pengunjung untuk memasuki ruang koleksi dan memilih sendiri koleksi yang dibutuhkannya. Dalam hal ini petugas hanya bertugas mengawasi dari jauh dan mencatat peminjamannya.²³

²¹Iwan Sopwandin, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi (Transformasi Perpustakaan Menuju Pelayanan Berbasis Digital)* hlm. 44

²²Zaharani and Primadesi, "Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang." hlm. 155

²³Rahma Elva, *Akses Dan Layanan Perpustakaan (Teori Dan Aplikasi)* (jakarta: Prenadamedia Group, 2018).hlm. 12

2) Sistem layanan tertutup merupakan sistem layanan perpustakaan yang anggota atau pengunjungnya tidak diperkenankan menelusuri dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkannya ke ruang koleksi, tetapi harus diambilkan oleh petugas karena pengunjung tidak boleh memasuki ruangan koleksi, pemustaka harus memesan koleksi yang dibutuhkan melalui petugas perpustakaan di bagian peminjaman atau sirkulasi.²⁴

d. Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Secara umum layanan perpustakaan terbagi menjadi beberapa jenis layanan antara lain sebagai berikut:

1) Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi yang ada di perpustakaan dapat diartikan sebagai salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Menurut Rahayuningsih layanan sirkulasi merupakan layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, serta perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan dalam konsep peminjaman, pengembalian, serta perpanjangan koleksi saja, melainkan juga suatu kegiatan yang menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Hal ini karena pada bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas dalam penagihan koleksi buku yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, serta mencatat jumlah pengunjung dan peminjam. Pada layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.²⁵

²⁴Rahma Elva, *Akses Dan Layanan Perpustakaan (Teori Dan Aplikasi)* hlm. 14

Layanan sirkulasi disediakan bagi pengguna perpustakaan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Menurut Lasa Hs layanan sirkulasi memiliki tujuan sebagai berikut:

- a) Pengunjung bisa memanfaatkan koleksi yang terdapat di perpustakaan.
 - b) Petugas perpustakaan bisa mengetahui pengguna perpustakaan yang meminjam koleksi perpustakaan, alamat pengguna perpustakaan, serta kapan koleksi perpustakaan tersebut dikembalikan.
 - c) Waktu dalam pengembalian buku dapat ditentukan dengan jelas sehingga bahan pustaka dapat terjaga dengan baik.
 - d) Data-data buku diperoleh dalam kegiatan perpustakaan. Contohnya pemanfaatan koleksi perpustakaan oleh pengguna perpustakaan.
 - e) Pelanggaran yang dilakukan oleh pemustaka seperti keterlambatan dalam pengembalian buku, dan hilangnya buku dapat segera diketahui.²⁶
- 2) Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan salah satu jenis layanan yang digunakan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah pendidikan yang disediakan oleh perpustakaan. Pelayanan ini merupakan proses komunikasi yang terjadi di perpustakaan yang berujung ditemukannya informasi yang sering kali dijadikan jawaban oleh pengunjung perpustakaan.²⁷

Menurut Darmono dalam buku yang berjudul Organisasi Informasi Perpustakaan tentang layanan koleksi referensi menjelaskan bahwa:

Layanan referensi merupakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk semua koleksi-koleksi khusus contohnya kamus, ensiklopedi

²⁶Ni Ketut Evarini et al., “Evaluasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Politeknik Negeri Bali” (2004): 2–6. hlm. 2

²⁷Jailani Muhammad Anwar, Sudirman, Said Mskur, *Manajemen Perpustakaan* (Riau: PT. Indragiri Dot Com, 2019). hlm. 221

almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan ringkas. Adapun semua koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pembaca melainkan dapat di baca ditempat.²⁸

Pelayanan referensi juga dapat diartikan sebagai layanan langsung karena terjadinya komunikasi antara petugas dan penanya. Oleh karena itu, petugas referensi dituntut untuk memiliki kecakapan dan keterampilan dalam menganalisis pertanyaan, karena terkadang ada penyampaian pertanyaan yang kurang jelas, sedangkan petugas referensi diharapkan mampu menjawab pertanyaan yang ada dengan tepat, benar dan cepat.²⁹

Adapun tujuan layanan referensi/rujukan adalah sebagai berikut:

- a) Memungkinkan pemakai perpustakaan menentukan informasi dengan cepat dan tepat.
- b) Memungkinkan pemakai menelusuri informasi dengan pilihan yang lebih luas.
- c) Memungkinkan pemakai menggunakan koleksi rujukan dengan tepat guna.

Tugas layanan referensi pada dasarnya untuk semua jenis perpustakaan adalah sama, yaitu memberikan layanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan baik bersifat langsung maupun tidak langsung seperti membina dan mengembangkan koleksi rujukan³⁰

Pada umumnya layanan referensi pada setiap jenis perpustakaan mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan. Agar tugas layanan referensi berjalan dengan baik maka petugas referensi perlu memperhatikan fungsi-fungsi referensi berikut:

²⁸Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016). Hlm. 101

²⁹Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan* . hlm. 101

³⁰Kalsum Umami, "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi" 10, no. 01 (2016): 132-146. Hlm. 134

- a) Fungsi informasi. Petugas referensi dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai.
- b) Fungsi bimbingan. Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku-buku referensi, serta bahan pustaka lainnya dan bagaimana cara menggunakannya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.
- c) Fungsi pengarahan dan instruksi. Petugas memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dengan baik dengan maksud untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan. Pengarahan ini dapat dilakukan secara formal maupun informal. Secara formal biasanya melalui program instruksi yang telah dipersiapkan serta disusun dengan cermat dan matang yang disesuaikan dengan kebutuhan. Biasanya dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi yaitu melalui pengenalan kehidupan kampus atau orientasi kepada mahasiswa baru. Sedangkan untuk informal dilakukan terhadap pengunjung yang datang meminta penjelasan.
- d) Fungsi supervisi. Petugas referensi dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikan agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.
- e) Fungsi bibliografis. Petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bahan bacaan yang baik dan menarik.³¹

³¹Ummi, "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi." hlm. 134

2. Kepuasan pemustaka

a. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai kemampuan layanan atau produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jen dan Jung mengartikan kepuasan sebagai evaluasi emosional yang menunjukkan sejauh mana pelanggan percaya bahwa penggunaan layanan dapat menghasilkan perasaan positif.³² Pengertian kepuasan yang dijelaskan dalam buku *Customer Service Excellent* Kotler adalah kepuasan pelanggan yakni penilaian yang bersumber dari pelanggan atas penggunaan barang maupun jasa dibandingkan dengan harapan yang sebelumnya³³

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka harus dipuaskan. Hal itu sejalan dengan pendapat Schnaars dalam wijaya bahwa pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan.³⁴ Dalam pengertian lain menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tujuan dari perpustakaan. Puasnya pemustaka dengan layanan-layanan yang diberikan oleh perpustakaan berdasar dari optimalnya layanan perpustakaan yang diberikan. Oleh karena itu, dalam pengoptimalan layanan perpustakaan, kepuasan dari pemustaka merupakan suatu hal yang harus diutamakan. Pihak pustakawan tentunya harus menyeimbangkan pemikirannya dengan pemustaka, hal ini bertujuan agar kebutuhan pemustaka dalam menemukan informasi dapat terpenuhi dan sesuai dengan informasi yang dicari. Maka dari itu, pustakawan harus memahami

³²Martasubrata and Suwatno, "Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa." hlm. 137

³³Kasmir, *Customer Services Excellent* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017). hlm 236

³⁴Nani Kurniasih, "Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali," *jurnal Tawadhu* Vol.2 no. (2018). hlm. 454

karakteristik pemustaka agar pemustaka merasakan kepuasan dengan layanan-layanan yang ada di perpustakaan.³⁵

Menurut Undang-undang RI No. 43 Tahun 2007, tentang perpustakaan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.³⁶

Jadi, pada dasarnya untuk merekalah perpustakaan itu dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya sehingga kepuasan pemustaka perlu untuk terus diupayakan agar para pemustaka bisa mendapatkan manfaat dari pelayanan yang ada di perpustakaan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Pemustaka merupakan pengguna perpustakaan dan yang dapat memuaskan pemustaka adalah fasilitas dan kenyamanan yang disediakan oleh petugas perpustakaan. Oleh karena itu pustakawan dan para petugas perpustakaan wajib memberikan fasilitas dan layanan yang terbaik kepada pengunjung perpustakaan dalam hal ini pemustaka agar mereka merasa puas berkunjung ke perpustakaan. Kasmir menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka antara lain:

1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam hal ini staf ataupun pegawai perpustakaan menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan pemustaka karena hanya dengan manusia lah pemustaka dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

³⁵Zaharani and Primadesi, "Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang." (Zaharani and Primadesi, "Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.") hlm. 152

³⁶ Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2009), hlm.3.

2) Koleksi bahan pustaka

Koleksi bahan pustaka yang memadai, baik mengenai jumlah, jenis dan mutunya yang tersusun secara rapi dengan menggunakan sistem pengelolaan serta kemudahan dalam mengakses informasi yang ada di perpustakaan merupakan salah satu kunci dari keberhasilan perpustakaan. Dan salah satu yang menjadi penentu keberhasilan suatu perpustakaan adalah kepuasan yang didapatkan oleh pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan perlu memiliki koleksi yang relatif lengkap yang sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategi, kebijakan, dan tujuannya. Koleksi bahan pustaka dikatakan baik apabila dapat memenuhi selera, keinginan, dan kebutuhan pembaca atau pemustaka.

3) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga menjadi faktor pendukung dalam kepuasan pemustaka, karena dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai pembaca akan merasa puas dengan layanan yang ada. Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan seperti ruangan yang lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja dan kursi yang rapi dan arsitektik dapat membuat suasana menjadi nyaman bagi pemustaka.³⁷

Selain ketiga faktor yang dijelaskan di atas, pada penjelasan lain menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasat mata dan yang tidak kasat mata, serta beragam pelayanan yang berhubungan dengan kepedulian dan kinerja. Beberapa yang termasuk pada faktor kasat mata yakni kinerja, mutu, keandalan dan biaya. Sedangkan pada faktor yang tidak kasat mata

³⁷Andriko Firma and Elva Rahmah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* 1, no. 1 (2012): 110–115. hlm. 111

seperti rasa kepedulian, sopan santun, ketersediaan untuk membantu, serta kemampuan untuk memecahkan masalah. Adapun beberapa faktor yang mendukung pemustaka dalam mendapatkan kepuasan berdasarkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat diperhatikan pada ketentuan berikut ini:

- 1) Berorientasi pada kebutuhan dan minat pengguna.
- 2) Berdasarkan pada apa yang disediakan untuk pengguna yang berdasar pada keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- 3) Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- 4) Dilaksanakan secara cepat, tepat, dan mudah melalui cara yang teratur, terarah, dan cermat.³⁸

Pada tahun 2002, Perpustakaan Nasional melakukan survei kepuasan pengguna perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional RI. Variabel indikator yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima item yang terkait dengan kepuasan berikut:

1. Fasilitas Perpustakaan
2. Koleksi Perpustakaan
3. Layanan Perpustakaan
4. Petugas Layanan
5. Peraturan atau tata tertib Perpustakaan³⁹

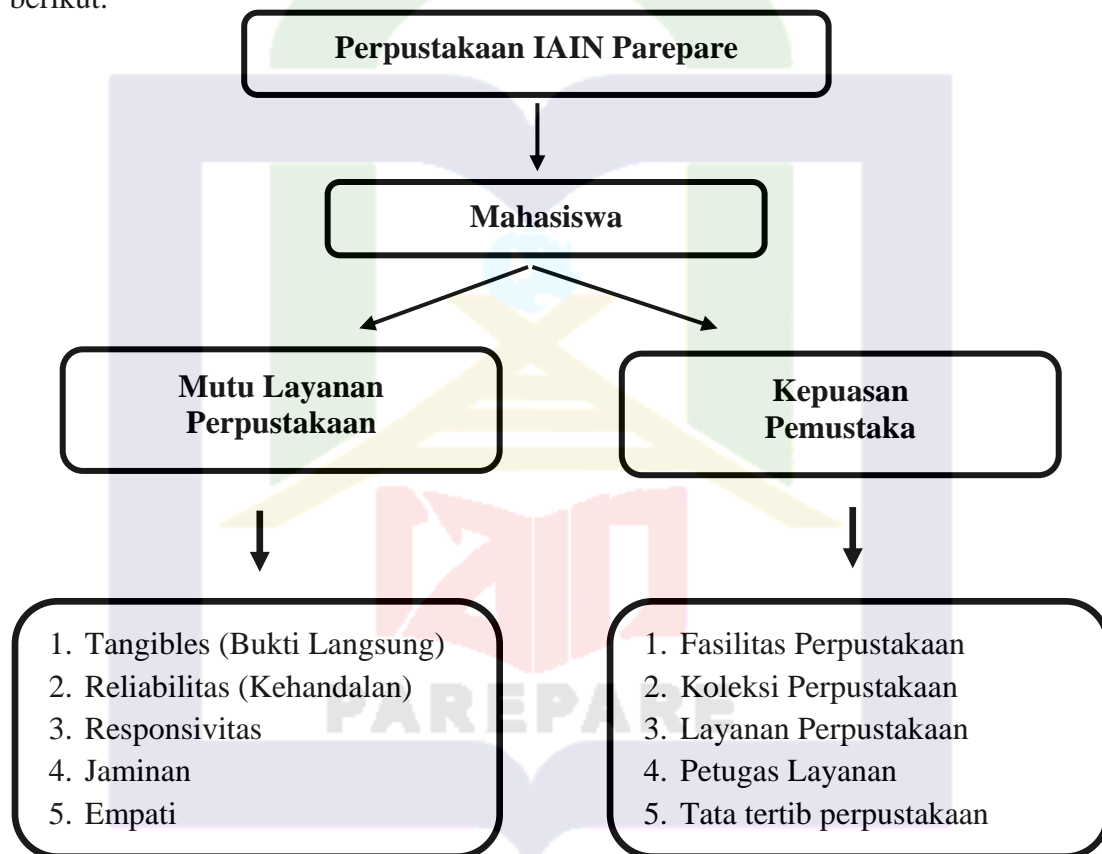
³⁸Bersilius Candra K. and Mecca Arfa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, no. 3 (2017): 651–660, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23197>.

³⁹Yesi Kurnia, *Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Dan Koleksi Bahan Pustaka Pada Perpustakaan Keliling Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang* (Skripsi Fakultas Adab dan Dakwah, Prodi Studi Ilmu Perpustakaan Palembang, 2018). hlm.55

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dapat dimaknai sebagai gambaran tentang pola hubungan antara konsep dan variabel secara koheren yakni gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Kerangka pikir biasanya dikemukakan dalam bentuk bagan ataupun skema.⁴⁰

dapun kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

⁴⁰Institut Agama Islam Negeri Parepare, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Parepare: Kementerian Agama, 2020). hlm. 26

Dalam mengukur mutu layanan dan kepuasan pemustaka yang ada di perpustakaan IAIN Parepare penulis menggunakan masing-masing 5 indikator pada setiap variabel. Pada variabel mutu layanan menggunakan lima dimensi yakni *Tangibles* (Bukti langsung/bukti nyata) yang mencakup segala fasilitas maupun penampilan personal secara fisik, Reliabilitas (Kehandalan) yang mencakup kehandalan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dalam melakukan pelayanan, Responsivitas yang mencakup daya tangkap dari pegawai perpustakaan, Jaminan, dan yang terakhir adalah Empati yakni perhatian yang didapatkan oleh pemustaka. Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka, peneliti menggunakan indikator kepuasan pemustaka yakni 1) Fasilitas Perpustakaan, (2) Koleksi Perpustakaan, (3) Layanan Perpustakaan, (4) Petugas Layanan, dan yang terakhir (5) Peraturan atau tata tertib Perpustakaan. Hasil dari pengukuran mutu layanan dan kepuasan pemustaka terhadap mutu layanan akan menentukan apakah tingkat mutu layanan perpustakaan berada pada kategori rendah, sedang atau tinggi. Begitupun pada indikator kepuasan pemustaka yang akan menentukan apakah kepuasan pemustaka terhadap mutu layanan perpustakaan berada pada kategori rendah, sedang atau tinggi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey yang menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Lehman mengatakan Penelitian kuantitatif deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifiknya sistematis, terencana serta terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data yang telah dikumpulkan serta penampilan hasilnya.¹

Adapun tujuan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu layanan perpustakaan dan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah yang nantinya dilakukan melalui pengukuran yang menggunakan angket (Kuesioner) dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Adapun cara yang digunakan untuk mendapatkan data yang digunakan adalah angka sebagai alat untuk menemukan keterangan terhadap apa yang diteliti serta mendeskripsikan dan melihat lalu dianalisis dan disimpulkan sebagai hasil dari penelitian.

¹Snandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015). hlm. 17

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul yang telah diangkat oleh peneliti, penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan IAIN Parepare.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan setelah proposal diseminarkan dan telah mendapatkan surat izin untuk melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih dua bulan untuk mendapatkan informasi serta mengumpulkan data sesuai dengan kebutuhan peneliti.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan segala hal yang menyangkut objek penelitian sebagai sumber data untuk penelitian, seperti tumbuhan, hewan, manusia, sumber daya, fenomena dan lain sebagainya¹

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yang digunakan oleh peneliti dalam menentukan sampel adalah seluruh anggota aktif perpustakaan dari Fakultas Tarbiyah yang juga merupakan seluruh mahasiswa aktif program S1 Reguler Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Dari data yang telah didapatkan oleh peneliti melalui wawancara terhadap salah satu staff yang ada di layanan administrasi akademik Fakultas Tarbiyah tercatat populasi sebesar 2127 mahasiswa yang masih aktif terdaftar sebagai mahasiswa dengan rincian sebagai berikut.

¹Saptutyingsih Endah and Esty Setyaningrum, *Penelitian Kuantitatif Metode Dan Alat Analisis* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2020). hlm. 126

Tabel 3.1 : Data Populasi Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare

NO	PROGRAM STUDI	JUMLAH MAHASISWA
1	Tadris Matematika	176
2	Tadris IPA	113
3	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	139
4	Pendidikan Agama Islam	577
5	Manajemen Pendidikan Islam	212
6	Tadris IPS	190
7	Pendidikan Bahasa Inggris	465
8	Pendidikan Bahasa Arab	255
	Jumlah	2.127

Sumber Data : Sistem Informasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

Berdasarkan data yang ada, penelitian yang akan dilakukan oleh penulis menggunakan objek mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare yang terdiri dari 8 Program studi dengan jumlah mahasiswa secara keseluruhan sebanyak 2.127 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil sebagian elemen anggota populasi kemudian diselidiki, atau pengumpulan data melalui sampel.² Pengertian lain menjelaskan bahwa sampel adalah prosedur dalam pengambilan data, dimana dalam pengambilan data ini hanya

²Saptutyingsih Endah and Esty Setyaningrum, *Penelitian Kuantitatif Metode Dan Alat Analisis* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2020).hlm. 128

sebagain dari jumlah populasi saja dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi³

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan bagian yang mewakili pupulasi yang diteliti dan penelitian ini tentunya harus bersifat representatif atau mewakili hal ini bertujuan agar hasil dari penelitian dapat berlaku bagi populasi dan mewakili populasi baik itu dari karakteristik maupun jumlahnya. Pada penelitian ini dalam menentukan sampel menggunakan teknik *Probality Sampling* yaitu dengan *Simple Random Sampling*. Adapun untuk menentukan besaran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

N = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

E = Nilai Kritis (batas ketelitian)/ toleransi nilai ketetapan dan rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang dari 10%

Berdasarkan rumus di atas, maka besaran pengambilan sampel pada penelitian ini adalah:

Diketahui: N = 2127 dan d = 10%

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{2127}{2127(10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{2127}{2127(0,01) + 1}$$

³Siregar Syofian, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17)* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015). hlm. 56

$$n = \frac{2127}{22,27}$$

$$n = 95,509$$

$$n = 96$$

Jadi pada penelitian ini, besaran sampel adalah 96 mahasiswa. Untuk mengantisipasi adanya angket yang tidak kembali ataupun tidak terisi maka sampel yang ada dibulatkan menjadi 100 mahasiswa. Berdasarkan hasil sampel yang dilakukan berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel responden tiap-tiap program studi diuraikan pada tabel di bawah ini

Tabel 3.2 : Data Sampel Responden pada tiap-tiap Program Studi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare

NO	PROGRAM STUDI		JUMLAH SAMPEL
1	Tadris Matematika	$(176/2127 \times 100)$	8
2	Tadris IPA	$(113/2127 \times 100)$	5
3	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	$(139/2127 \times 100)$	7
4	Pendidikan Agama Islam	$(577/2127 \times 100)$	27
5	Manajemen Pendidikan Islam	$(212/2127 \times 100)$	10
6	Tadris IPS	$(190/2127 \times 100)$	10
7	Pendidikan Bahasa Inggris	$(465/2127 \times 100)$	21
8	Pendidikan Bahasa Arab	$(255/2127 \times 100)$	12
Total Sampel Responden			100

D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah angket (Questioner) dan dokumentasi (dokumentasi analisis).

1. Angket (questioner)

Angket adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara penyebaran pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara kronologis dari pertanyaan yang umum hingga ke pertanyaan yang khusus kepada responden yang dilakukan secara terbuka ataupun tertutup.⁴ Dengan judul penelitian yang akan diteliti yakni “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare” maka angket yang telah disusun oleh peneliti dibagikan kepada responden yakni mahasiswa Fakultas Tarbiyah yang berdasarkan sampel sebanyak 100 mahasiswa. Dengan teknik ini, penulis bisa memperoleh data tentang tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare.

E. Definisi Operasional Variabel

Sesuai dengan judul penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare” maka peneliti menyusun definisi operasional variabel guna mengetahui secara jelas konsep dasar dari penulisan agar menjadi satu pemahaman dan tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai definisi yang digunakan. Adapun definisi operasional yang dimaksudkan adalah Pemustaka Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka, dan Mutu Layanan dengan definisi sebagai berikut:

⁴Suranto, *Metodologi Penelitian Dalam Pendidikan Dengan Program SPSS* (Tangerang: Loka Aksara, 2019).

1. Pemustaka Perpustakaan

Pemustaka perpustakaan merupakan setiap orang yang memakai jasa yang tersedia di perpustakaan. Pemakai yang dimaksud oleh peneliti dalam hal ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare

2. Mutu Layanan

Adapun yang dimaksud Mutu layanan yakni bentuk respon layanan yang diberikan oleh perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa Fakultas Tarbiyah yang berfokus pada lima indikator yakni (1) *Tangibles* (Bukti langsung) yakni penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat untuk diandalkan. Semua hal yang memiliki bentuk fisik dalam artian bisa dilihat secara langsung adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh staf atau pemberi jasa, (2) Reliabilitas (Kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, (3) Responsivitas (Daya tangkap) yakni keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mampu mengatasi masalah yang timbul secara profesional, (4) Jaminan adalah pengetahuan dan kemampuan pustakawan serta keramahan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna, dan (5) Empati Adalah memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pemustaka serta mampu memahami kebutuhan pemustaka.

3. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan mahasiswa adalah penilaian yang diberikan oleh pemustaka yang dalam hal ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare berdasarkan pada indikator kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 5 indikator yakni, (1) Fasilitas

Perpustakaan, (2) Koleksi Perpustakaan, (3) Layanan Perpustakaan, (4) Petugas Layanan, dan yang terakhir (5) Peraturan atau atur tertib Perpustakaan.

F. Instrumen Penelitian

1. Kisi-kisi Instrumen

Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah instrumen angket terdiri dari 14 butir untuk Variabel X (Mutu Layanan) dan 13 butir untuk Variabel Y (Kepuasan Pemustaka) yang membantu peneliti untuk mendapatkan data dan mengumpulkan data yang diperlukan. Adapun kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.3 : Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Indikator	Sub Indikator	Item Soal		Jumlah Soal
			+	-	
1.	Mutu Layanan (X)	a. Tangible (Bukti Langsung)	2,3	1	3
		b. Reliabilitas (Kehandalan)	4	5	2
		c. Responsivitas (daya tangkap)	6,7		2
		d. Jaminan	8,9,10 ,11		4
		e. Empati	12,13, 14		3
		Total Butir Soal			14
2.	Kepuasan Pemustaka	a. Fasilitas Perpustakaan	1,2,3		3
		b. Koleksi Perpustakaan	4,5,6		3

(Y)	c. Layanan Perpustakaan	8	7	2
	d. Petugas Perpustakaan	9	10	2
	e. Peraturan dan tata tertib perpustakaan	11,12, 13		3
Total Butir soal		13		
Total Butir Soal Secara Keseluruhan		27		

2. Pengukuran Instrumen

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala Likert merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu kejadian atau gejala sosial.⁵

Pada penelitian ini responden dihadapkan pada sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk menjawab dengan opsi yang diberikan yakni Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Skala likert juga mengenal arah, yakni apakah pernyataan yang diberikan mengarah ke arah negatif atau positif. Apabila pernyataan yang diberikan positif maka skor yang diperoleh adalah 5 ke 1 pada kriteria SS ke STS dan apabila pernyataan yang diberikan negatif maka skornya dimulai dari 1 ke 5 untuk kriteria yang sama yakni SS ke STS⁶.

Untuk lebih jelasnya mengenai skor pengukuran angket dapat dilihat pada tabel berikut.

⁵Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Kencana (Divisi dari PRENADAMEDIA GROUP), 2016). hlm.100

⁶ Muhammad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan* (Bandung: Percetakan Angkasa, 1993).

Tabel 3.4 Kriteria dan skor pada pengukuran angket

No	Kriteria	Skor untuk setiap item	
		Positif (+)	Negatif (-)
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Ragu-Ragu (RG)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber Data : Muhammad Ali (1993)

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah ketepatan alat ukur dalam mengukur suatu benda. Validitas dilakukan untuk mengetahui bagaimana skala tes tersebut secara tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dikatakan valid jika ukuran yang digunakan dapat diukur dengan tepat. Oleh karena itu, alat yang valid adalah alat yang cocok untuk mengukur apa yang sedang diukur. Adapun dalam penelitian ini jenis validitas yang digunakan adalah Validitas Konstruk (*Construct Validity*). Validitas Konstruk merupakan salah satu jenis validitas yang digunakan untuk memastikan ketepatan alat ukur dalam mengukur suatu variabel yang diinginkan.⁷

Adapun kriteria yang dapat digunakan guna mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur yakni : Koefisien korelasi product moment melebihi 0,3, Koefisien korelasi product moment > r-tabel (α ; $n - 2$) n = jumlah sampel, dan nilai $\text{sig} \leq \alpha$. 56. Rumus yang digunakan dalam uji validitas konstruk dengan teknik korelasi product moment, yaitu:

⁷Endah and Setyaningrum, *Penelitian Kuantitatif Metode Dan Alat Analisis* hlm 164

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[\sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien korelasi variabel X dan Y

n = Jumlah Responden

X = Skor Variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel untuk responden ke-n⁸

Pada uji validitas dengan menggunakan aplikasi IMB SPSS statistic, data akan dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai dari r tabel, atau bila nilai sig tailed < 0,05 maka instrumen bisa dikatakan valid. Nilai r_{tabel} diperoleh dengan menggunakan rumus $df=N-2$, dimana N adalah Jumlah responden uji coba.

Pada penelitian ini, total responden uji coba yang digunakan adalah sebanyak 30 responden uji coba sehingga nilai $df=30-2 = 28$, sehingga nilai r_{tabel} pada $df=28$ adalah 0,361.

1.) Hasil uji validitas angket pada Variabel X (Mutu layanan) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Angket Variabel X (Mutu Layanan)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,239	0,361	Tidak Valid
2	0,397	0,361	Valid
3	0,538	0,361	Valid

⁸Rian Ardiansyah, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare" (Skripsi Fakultas Tarbiyah, Prodi Manajemen Pendidikan Islam; Parepare, 2021). hlm. 38

4	0,630	0,361	Valid
5	0,657	0,361	Valid
6	0,889	0,361	Valid
7	0,523	0,361	Valid
8	0,518	0,361	Valid
9	0,134	0,361	Tidak Valid
10	0,792	0,361	Valid
11	0,215	0,361	Tidak Valid
12	0,808	0,361	Valid
13	0,586	0,361	Valid
14	0,730	0,361	Valid

Sumber data : Software IBM SPSS Statistics

Berdasarkan uji validitas diatas, diketahui bahwa dari 14 item pertanyaan pada angket variabel X (Mutu Layanan) terdapat 3 item yang tidak valid dan 11 item valid. Item pernyataan yang valid akan dilanjutkan pada uji reliabilitas dan penelitian. Adapun item yang tidak valid akan dibuang.

2.) Hasil uji Validitas angket pada Variabel Y (Kepuasan Pemustaka) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6 Hasil uji validitas angket Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,460	0,361	Valid
2	0,601	0,361	Valid

3	0,281	0,361	Tidak Valid
4	0,702	0,361	Valid
5	0,480	0,361	Valid
6	0,749	0,361	Valid
7	0,541	0,361	Valid
8	0,525	0,361	Valid
9	0,728	0,361	Valid
10	0,607	0,361	Valid
11	0,506	0,361	Valid
12	0,452	0,361	Valid
13	0,706	0,361	Valid

Sumber Data : Software IMB SPSS Statistic

Berdasarkan uji validitas di atas, diketahui bahwa dari 13 item pertanyaan pada angket Variabel Y (Kepuasan Pemustaka) terdapat 1 item yang tidak valid dan 12 item yang valid. Selanjutnya, item yang valid akan dilanjutkan pada uji reliabilitas dan penelitian.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah stabilitas pengukuran berulang dari waktu ke waktu. Singarimbun mendefinisikan reliabilitas sebagai indikator validitas atau keakuratan suatu alat ukur. Reliabilitas alat ukur dapat ditentukan dengan melakukan pengukuran berulang pada gejala yang sama dengan hasil yang sama.⁹

Adapun teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur reliabilitas suatu penelitian yaitu teknik Alpha Cronbach. Teknik ini digunakan untuk menentukan suatu instrumen penelitian apakah reabel atau tidak, apabila jawaban

⁹Endah and Setyaningrum, *Penelitian Kuantitatif Metode Dan Alat Analisis*. hlm. 165

yang diberikan oleh responden berbentuk skala politomi. Adapun kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliable adalah dengan menggunakan teknik berikut, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,61$.

$$r_{11} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} : Reliabilitas Instrumen
 K : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$: Jumlah variansi butir
 σt^2 : Variansi total¹⁰

Apabila harga r_{11} telah diperoleh setelahnya adalah dibandingkan dengan harga r tabel. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau angket dikatakan reliabel (Dapat dipercaya) dan sebaliknya.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengukuran yang dilakukan tetap konsisten meski dilakukan atau digunakan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi statistik *IMB SPSS Statistic* dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*.

- 1.) Hasil uji reliabilitas angket Variabel X (Mutu Layanan) dapat dilihat pada tabel berikut

¹⁰Ardiansyah, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare." hlm. 39

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas angket Variabel X (Mutu Layanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.870	11

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistics

Pada tabel di atas, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,870 dan nilai tersebut lebih besar daripada 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan instrumen atau angket variabel X (Mutu Layanan) dapat di lanjutkan ke tahap penelitian.

- 2.) Hasil uji reliabilitas angket Variabel Y (Kepuasan Pemustaka) dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas angket Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.816	12

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistics

Pada tabel di atas nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,816 dan nilai tersebut lebih besar dibandingkan 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan instrumen atau angket variabel Y (Kepuasan Pemustaka) dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yakni tahap penelitian

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah tahapan yang dilakukan setelah data-data yang diperlukan dalam penelitian terkumpul. Dalam riset etnografi, tahap analisis data tidaklah berupa tahapan yang bersifat linear. Pengumpulan data, analisis data, dan

penulisan data dilakukan secara interaktif. Huberman dan Miles menawarkan bentuk analisis data melalui tiga alur aktivitas bersamaan antara reduksi kata, penyajian data, kesimpulan, dan Verifikasi.¹¹

Pada pengertian lain Bodgam dan Ahmad Rijali menjelaskan bahwa:

*“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, field-notes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others”*¹²

1. Analisis Statistik Deskriptif

Apabila data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif atau data yang dikuantifikasikan maka yang digunakan adalah pola analisis statistik. Dalam penelitian ini data yang telah dikumpulkan dianalisis secara deskriptif. Pada analisis deskriptif terdiri atas penyajian data yang disajikan secara histogram, perhitungan mean, modus, simpangan baku, serta rentang teoritik masing-masing dari variabel. Adapun untuk mempermudah dalam menganalisis data maka peneliti menggunakan *software SPSS statistic*. Adapun hasil yang diperoleh akan dideskripsikan dan disertai dengan penyajian dalam bentuk tabel dan histogram.

¹¹Jogiyanto Hartono, *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisa Data* (Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI), 2018). hlm. 49

¹²Michael J. Belotto, “Data Analysis Methods for Qualitative Research: Managing the Challenges of Coding, Interrater Reliability, and Thematic Analysis,” *International Journal of Qualitative Report* 23, no. 11 (2018): 2622–33.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian dikemukakan dengan berdasarkan kepada teknik analisis deskriptif dengan bantuan *Software IBM SPSS Statistic*. Deskriptif hasil penelitian ini meliputi mean, Standar Deviation dan varian, minimum, dan maksimum. Selain itu, untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas lagi terkait dengan hasil penelitian yang disajikan, maka peneliti menyertakan tabel distribusi frekuensi yang kemudian divisualisasikan kedalam bentuk histogram.

1. Analisis Deskriptif Mutu Layanan (X)

Berdasarkan analisis deskriptif skor total Mutu Layanan (X) perpustakaan IAIN Parepare yang berjumlah 100 sampel, diperoleh skor rata-rata (mean) sebesar 42.5000, Standar Deviation sebesar 4.00379, Variance sebesar 16.030, total skor minimum 33.00, dan skor total maximum sebesar 52.00.

Tabel 4.1. Hasil Analisis Deskriptif Skor Total Variabel X

Statistic Mutu Layanan (X)		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		42.5000
Std. Deviation		4.00379
Variance		16.030
Minimum		33.00
Maximum		52.00

Sumber Data :*Software IBM SPSS Statistic*

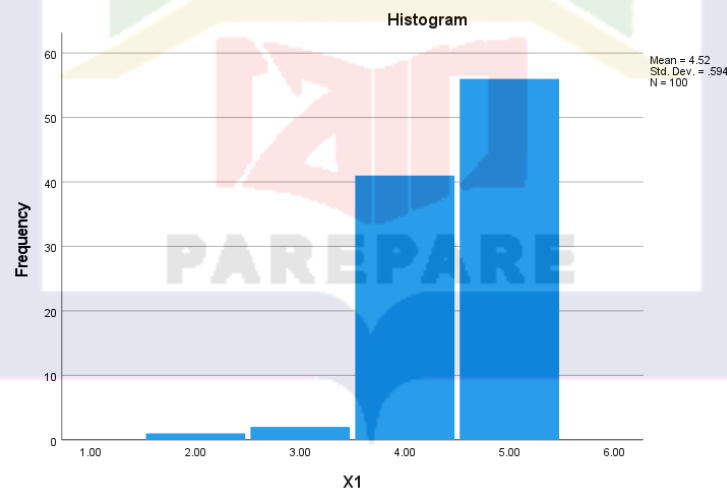
Adapun tabel distribusi frekuensi tiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.2 sampai tabel 4.12.

Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Item X.1

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.1	Tidak Setuju (TS)	1	1.0
	Ragu-Ragu (RG)	2	2.0
	Setuju (S)	41	41.0
	Sangat Setuju (SS)	56	56.0
Total		100	100.0

Sumber Data :Software IBM SPSS Statistic

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel mutu layanan (X) dengan isi pernyataan bahwa “Petugas perpustakaan berpakaian sesuai dengan kode etik”. Terdapat 56 responden atau (56%) responden menjawab Sangat Setuju terhadap pernyataan yang diajukan, 41 responden atau (41 %) responden yang memberikan jawaban Setuju, 2 responden atau (2%) responden memberikan jawaban Ragu-ragu, dan 1 orang responden atau (1%) responden yang menjawab Tidak Setuju. Adapun hasil dari distribusi frekuensi di atas akan divisualisasikan ke dalam bentuk histogram sebagai berikut.



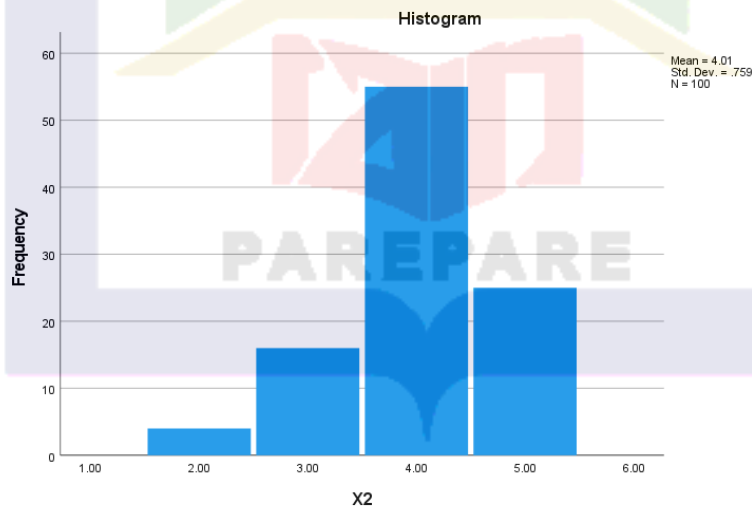
Gambar 4.1. Histogram Item X.1. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Item X.2

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.2	Tidak Setuju (TS)	4	4.0
	Ragu-Ragu (RG)	16	16.0
	Setuju (S)	55	55.0
	Sangat Setuju (SS)	25	25.0
Total		100	100.0

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Pada hasil yang disajikan tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang telah memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel X yakni Mutu Layanan pada pernyataan nomor 2 yakni “Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan memadai” terdapat 25 responden atau (25%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 55 responden atau setara dengan (55%) setuju, 16 responden (16%) menyatakan ragu-ragu dan 4 responden (4%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut



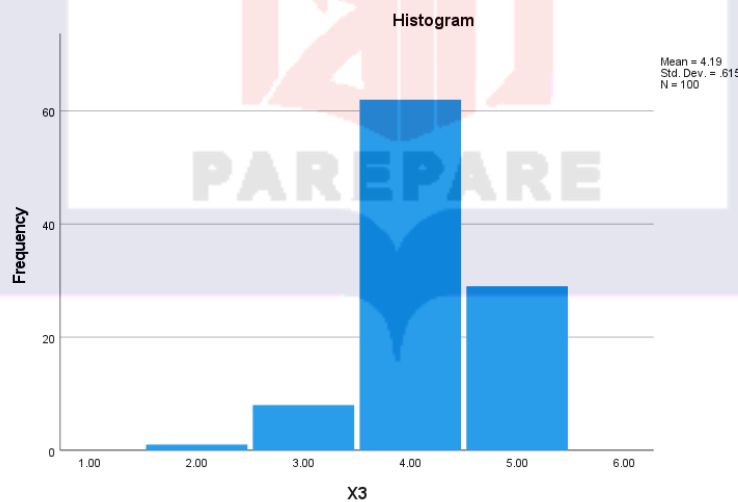
Gambar 4.2. Histogram Item X.2. Sumber. Software IBM SPSS Statistic

Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Item X.3

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.3	Tidak Setuju (TS)	1	1.0
	Ragu-Ragu (RG)	8	8.0
	Setuju (S)	62	62.0
	Sangat Setuju (SS)	29	29.0
Total		100	100.0

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel X yakni Mutu Layanan pada pernyataan nomor 3 yakni “Ketepatan waktu layanan peminjaman buku dan pengembalian buku yang diberikan oleh petugas perpustakaan”. Terdapat 29 responden atau (29%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 62 responden atau setara dengan (62%) setuju, 8 responden (8%) menyatakan ragu-ragu dan 1 responden (1%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



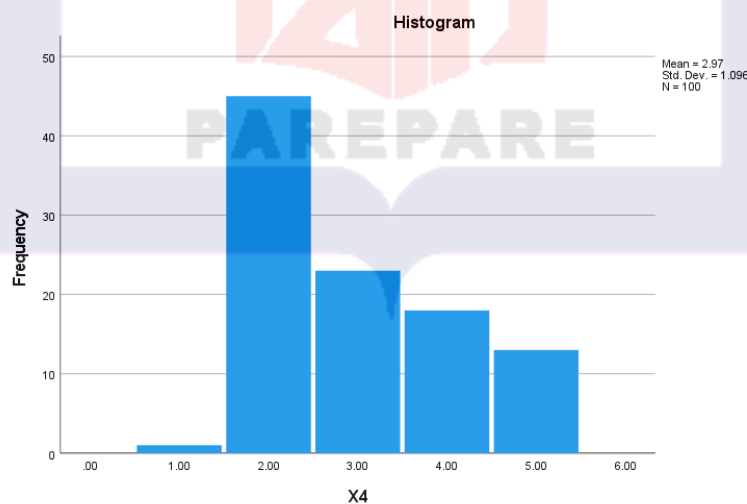
Gambar 4.3 Histogram Item X.3. Sumber. Software IBM SPSS Statistic

Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Item X.4

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.0
	Tidak Setuju (TS)	45	45.0
	Ragu-Ragu (RG)	23	23.0
	Setuju (S)	18	18.0
	Sangat Setuju (SS)	13	13.0
Total		100	100.0

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel X yakni Mutu Layanan pada pernyataan nomor 4 yakni “Saya merasa proses peminjaman dan pengembalian buku tidak dilakukan dengan cepat dan akurat”. Terdapat 13 responden atau (13%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 18 responden atau setara dengan (18%) setuju, 23 responden (23%) menyatakan ragu-ragu, 45 responden (44%) yang memberikan jawaban tidak setuju dan 1 responden (1%) memberikan jawaban sangat tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



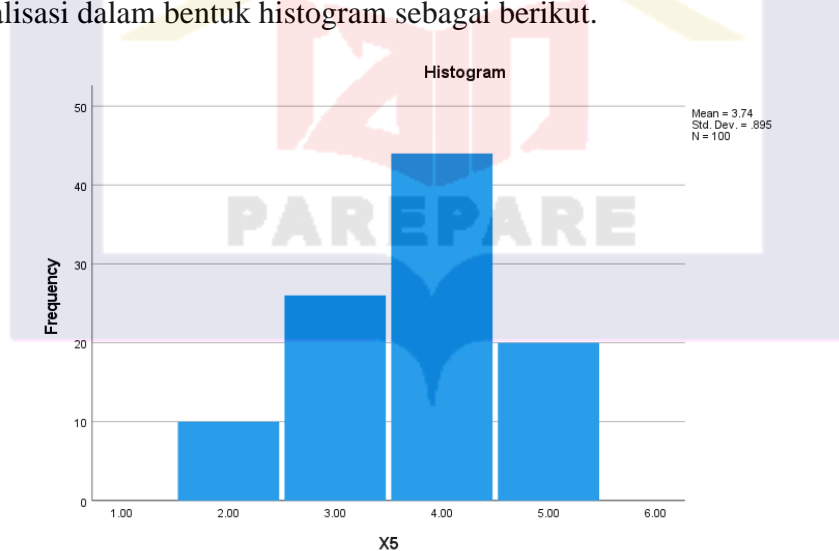
Gambar 4.4 Histogram Item X.4. Sumber. Software IBM SPSS Statistic

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Item X.5

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.5	Tidak Setuju (TS)	10	10.0
	Ragu-Ragu (RG)	26	26.0
	Setuju (S)	44	44.0
	Sangat Setuju (SS)	20	20.0
Total		100	100.0

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel X yakni Mutu Layanan pada pernyataan nomor 5 yakni “Petugas perpustakaan memberikan bimbingan pada saat saya mengalami kesulitan dalam mencari informasi maupun referensi yang saya butuhkan”. Terdapat 20 responden atau (20%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 44 responden atau setara dengan (44%) setuju, 26 responden (26%) menyatakan ragu-ragu dan 10 responden (10%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



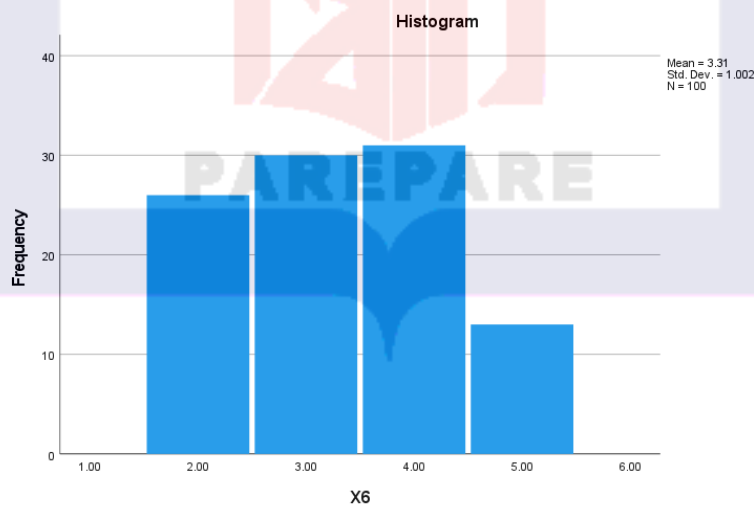
Gambar 4.5 Histogram Item X.5. Sumber. Software IBM SPSS Statistic

Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Item X.6

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.6	Tidak Setuju (TS)	26	26.0
	Ragu-Ragu (RG)	30	30.0
	Setuju (S)	31	31.0
	Sangat Setuju (SS)	13	13.0
Total		100	100.0

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel X yakni Mutu Layanan pada pernyataan nomor 6 yakni “Petugas perpustakaan memberikan informasi update kepada saya mengenai tambahan referensi yang ada di perpustakaan”. Terdapat 13 responden atau (13%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 31 responden atau setara dengan (31%) setuju, 30 responden (30%) menyatakan ragu-ragu dan 26 responden (26%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



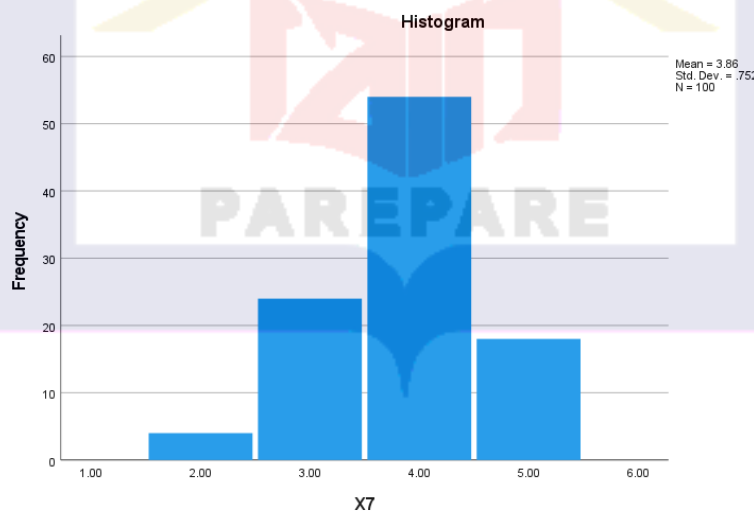
Gambar 4.6 Histogram Item X.6. Sumber. Software IBM SPSS Statistic

Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Item X.7

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.7	Tidak Setuju (TS)	4	4.0
	Ragu-Ragu (RG)	24	24.0
	Setuju (S)	54	54.0
	Sangat Setuju (SS)	18	18.0
Total		100	100.0

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel X yakni Mutu Layanan pada pernyataan nomor 7 yakni “Saya merasa petugas perpustakaan memiliki pengetahuan yang luas seputar perpustakaan”. Terdapat 18 responden atau (18%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 54 responden atau setara dengan (54%) setuju, 24 responden (24%) menyatakan ragu-ragu dan 4 responden (4%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



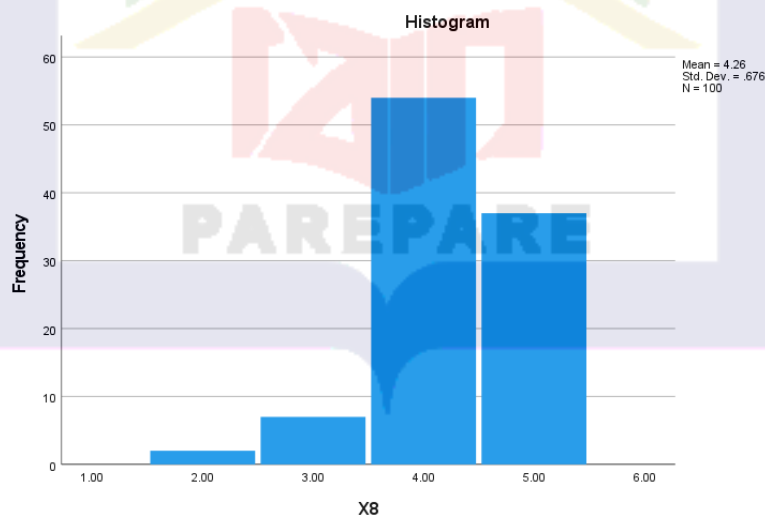
Gambar 4.7 Histogram Item X.7. Sumber. Software IBM SPSS Statistic

Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Item X.8

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.8	Tidak Setuju (TS)	2	2.0
	Ragu-Ragu (RG)	7	7.0
	Setuju (S)	54	54.0
	Sangat Setuju (SS)	37	37.0
Total		100	100.0

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel X yakni Mutu Layanan pada pernyataan nomor 8 yakni “Petugas perpustakaan memperhatikan ketenangan perpustakaan sehingga saya merasa nyaman”. Terdapat 37 responden atau (37%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 54 responden atau setara dengan (54%) setuju, 7 responden (7%) menyatakan ragu-ragu dan 2 responden (2%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



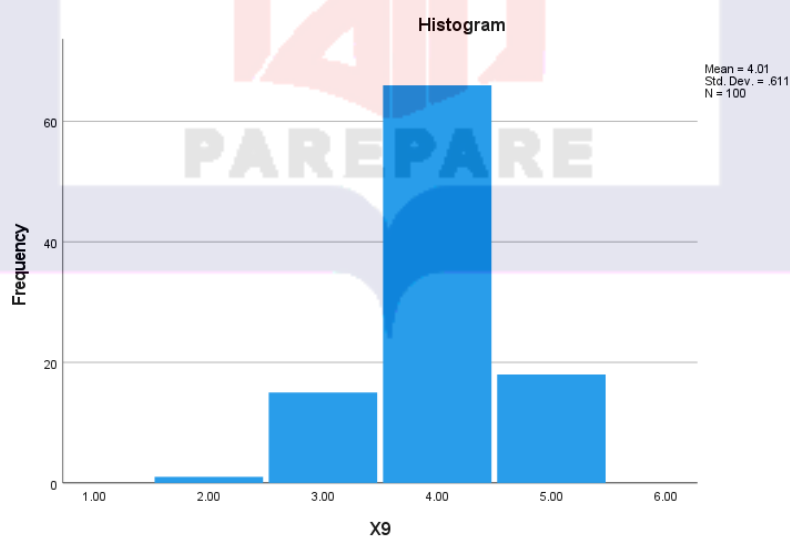
Gambar 4.8 Histogram Item X.8. Sumber. Software IBM SPSS Statistic

Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Item X.9

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.9	Tidak Setuju (TS)	1	1.0
	Ragu-Ragu (RG)	15	15.0
	Setuju (S)	66	66.0
	Sangat Setuju (SS)	18	18.0
Total		100	100.0

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel X yakni Mutu Layanan pada pernyataan nomor 9 yakni “Petugas perpustakaan selalu berada di tepatnya masing-masing sehingga mudah untuk saya temui”. Terdapat 18 responden atau (18%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 66 responden atau setara dengan (66%) setuju, 15 responden (15%) menyatakan ragu-ragu dan 1 responden (1%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



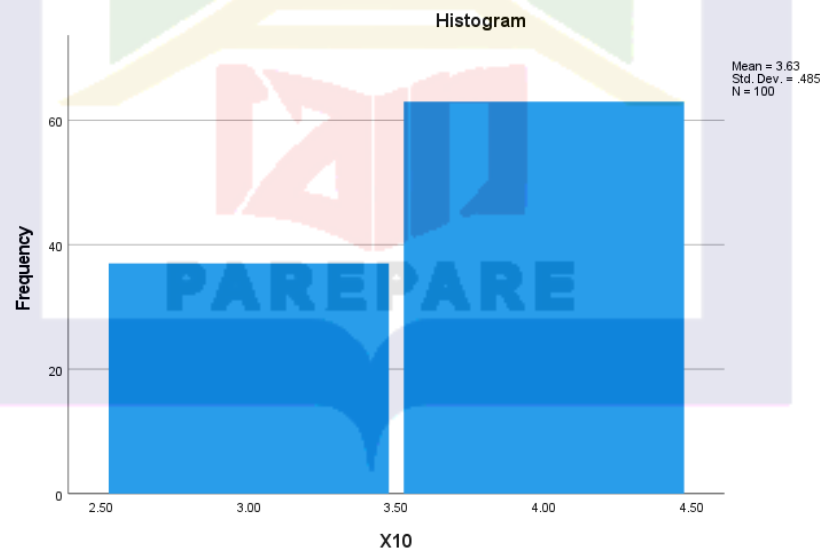
Gambar 4.9 Histogram Item X.9. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Item X.10

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.10	Ragu-Ragu (RG)	37	37.0
	Tidak Setuju (TS)	63	63.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel X yakni Mutu Layanan pada pernyataan nomor 10 yakni “Petugas perpustakaan tidak ramah dan tidak sopan saat melayani saya”. Terdapat 37 responden atau (37%) dari keseluruhan responden menjawab Ragu-ragu dan 63 responden (63%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.

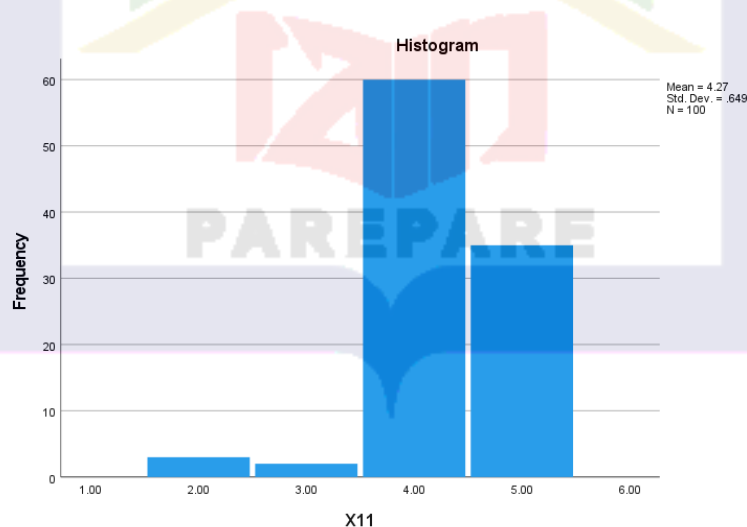
Gambar 4.10 Histogram Item X.10. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Item X.11

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
X.11	Tidak Setuju (TS)	3	3.0
	Ragu-Ragu (RG)	2	2.0
	Setuju (S)	60	60.0
	Sangat Setuju (SS)	35	35.0
Total		100	100.0

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel X yakni Mutu Layanan pada pernyataan nomor 11 yakni “Petugas perpustakaan menggunakan bahasa yang mudah untuk dimengerti”. Terdapat 35 responden atau (35%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 60 responden atau setara dengan (60%) setuju, 2 responden (2%) menyatakan ragu-ragu dan 3 responden (3%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.11 Histogram Item X.11. Sumber. Software IBM SPSS Statistic

2. Analisis Deskriptif Kepuasan Pemustaka (Y)

Berdasarkan analisis deskriptif skor total Kepuasan Pemustaka (Y) perpustakaan IAIN Parepare yang berjumlah 100 sampel, diperoleh skor rata-rata (mean) sebesar 46.2900, Standar Deviation sebesar 5.45374, Variance sebesar 29.743, total skor minimum 32.00, dan skor total maximum sebesar 60.00.

Tabel 4.13. Hasil Analisis Deskriptif Skor Total Variabel Y

Statistic Kepuasan Pemustaka (Y)		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		46.2900
Std. Deviation		5.45374
Variance		29.743
Minimum		32.00
Maximum		60.00

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Adapun tabel distribusi frekuensi tiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.14 sampai tabel 4.25.

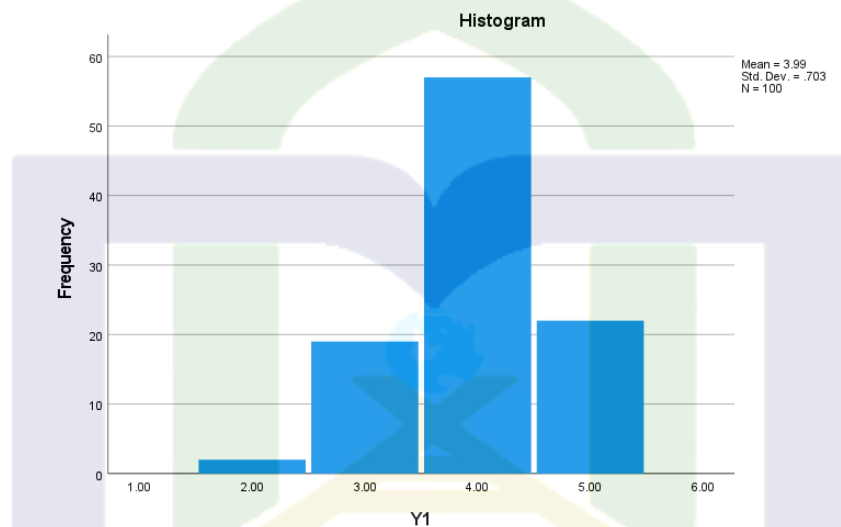
Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Item Y.1

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.1	Tidak Setuju (TS)	2	2.0
	Ragu-Ragu (RG)	19	19.0
	Setuju (S)	57	57.0
	Sangat Setuju (SS)	22	22.0
	Total	100	100.0

Sumber Data : Software IBM SPSS Statistic

Pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 1 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa katalog online membantu penelusuran bahan pustaka yang saya butuhkan dan

mudah untuk digunakan”. Terdapat 22 responden atau (22%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 57 responden atau setara dengan (57%) setuju, 19 responden (19%) menyatakan ragu-ragu dan 2 responden (2%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.12. Histogram Item Y.1. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

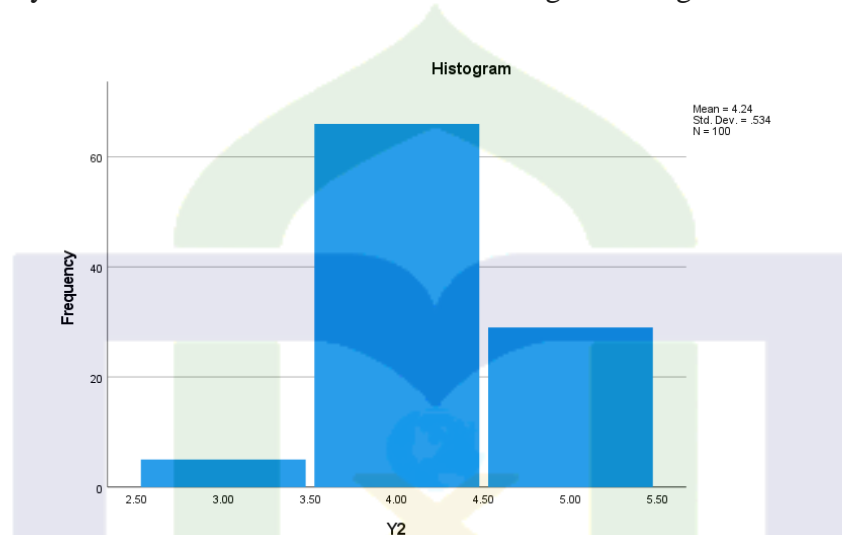
Tabel 4.15. Distribusi Frekuensi Item Y.2

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.2	Ragu-Ragu (RG)	5	5.0
	Setuju (S)	66	66.0
	Sangat Setuju (SS)	29	29.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 2 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa suasana ruang baca yang tersedia membuat saya nyaman dalam membaca”.

Terdapat 29 responden atau (29%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 66 responden atau setara dengan (66%) setuju dan 5 responden (5%) yang memberikan jawaban ragu-ragu. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.13. Histogram Item Y.2. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

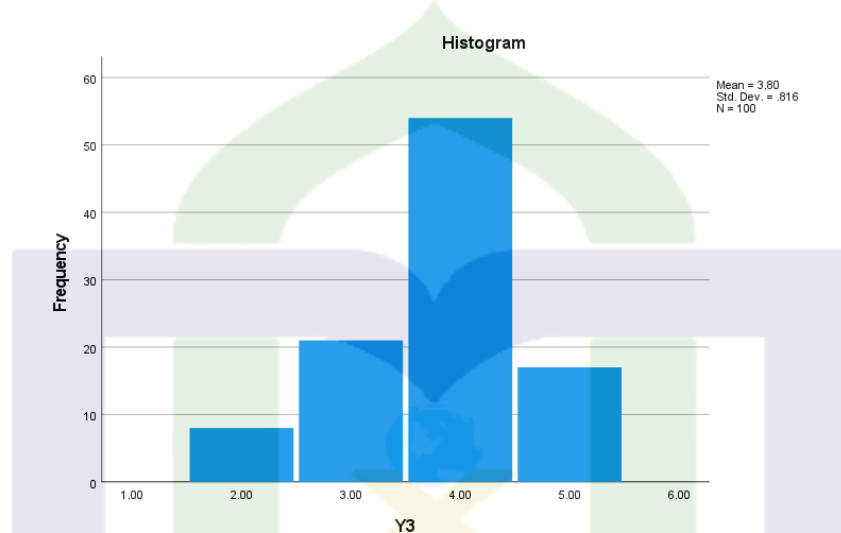
Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Item Y.3

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.3	Tidak Setuju (TS)	8	8.0
	Ragu-Ragu (RG)	21	21.0
	Setuju (S)	54	54.0
	Sangat Setuju (SS)	17	17.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 3 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan , saya merasa koleksi bahan pustaka mampu memenuhi kebutuhan saya dalam mencari referensi”. Terdapat 17 responden atau (17%) dari keseluruhan responden menjawab

sangat setuju, 54 responden atau setara dengan (54%) setuju, 21 responden (21%) menyatakan ragu-ragu dan 8 responden (8%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.14. Histogram Item Y.3. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

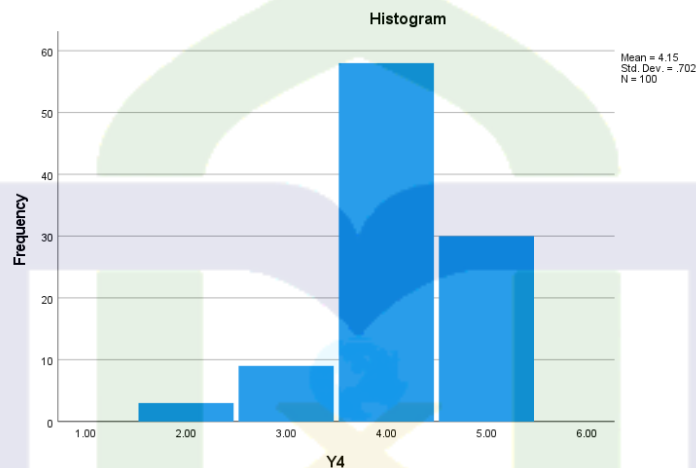
Tabel 4.17. Distribusi Frekuensi Item Y.4

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.4	Tidak Setuju (TS)	3	3.0
	Ragu-Ragu (RG)	9	9.0
	Setuju (S)	58	58.0
	Sangat Setuju (SS)	30	30.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 4 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan saya merasa bahan pustaka dikelompokkan sesuai dengan bidang-bidangnya sehingga memudahkan saya mencari buku yang saya butuhkan”. Terdapat 30 responden atau

(30%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 58 responden atau setara dengan (58%) setuju, 9 responden (9%) menyatakan ragu-ragu dan 3 responden (3%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.15. Histogram Item Y.4. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

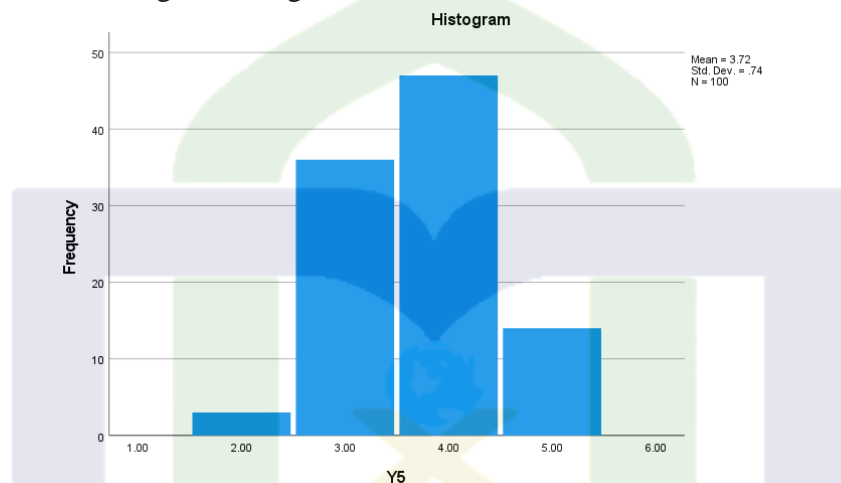
Tabel 4.18. Distribusi Frekuensi Item Y.5

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.5	Tidak Setuju (TS)	3	3.0
	Ragu-Ragu (RG)	36	36.0
	Setuju (S)	47	47.0
	Sangat Setuju (SS)	14	14.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 5 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa perpustakaan mengutamakan kemukhtahiran koleksi (Koleksi terbaru)”.

Terdapat 14 responden atau (14%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 47 responden atau setara dengan (47%) setuju, 36 responden (36%) menyatakan ragu-ragu dan 3 responden (3%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.16. Histogram Item Y.5. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

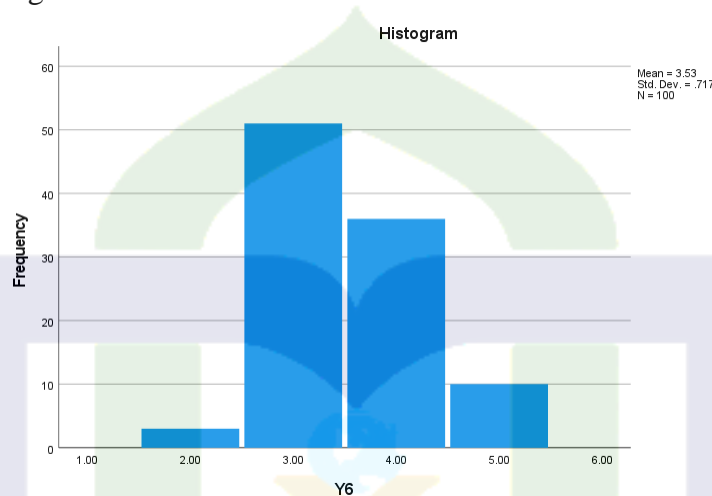
Tabel 4.19. Distribusi Frekuensi Item Y.6

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.6	Setuju (S)	3	3.0
	Ragu-ragu (RG)	51	51.0
	Tidak Setuju (TS)	36	36.0
	Sangat Tidak Setuju (STS)	10	10.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.19 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 6 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, Saya merasa Wifi/hotspot tidak memiliki kecepatan akses yang memadai”. Terdapat 3 responden atau (3%) dari keseluruhan responden menjawab setuju, 51 responden atau

setara dengan (51%) Ragu-ragu, 36 responden (36%) menyatakan tidak setuju dan 3 responden (3%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.17. Histogram Item Y.6. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

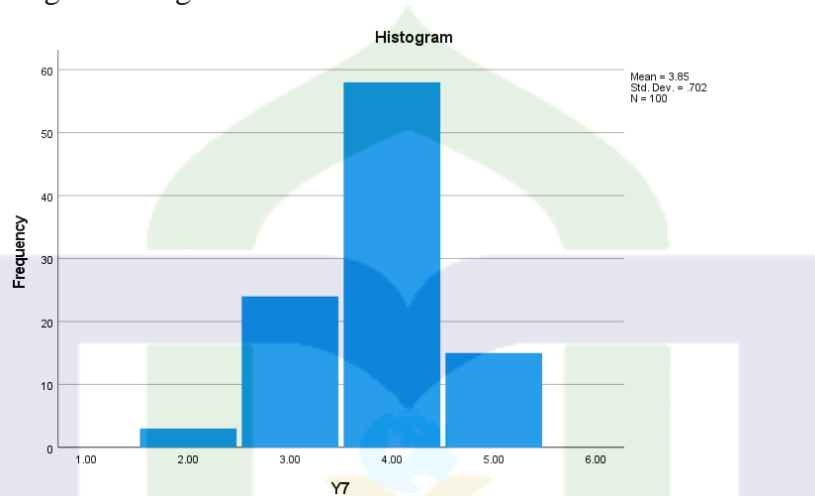
Tabel 4.20. Distribusi Frekuensi Item Y.7

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.7	Tidak Setuju (TS)	3	3.0
	Ragu-Ragu (RG)	24	24.0
	Setuju (S)	58	58.0
	Sangat Setuju (SS)	15	15.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 7 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan ,saya merasa Informasi yang yang diberikan pustakawan akurat dan relevan”. Terdapat 15 responden atau (15%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 58

responden atau setara dengan (58%) setuju, 24 responden (24%) menyatakan ragu-ragu dan 3 responden (3%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.18. Histogram Item Y.7. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

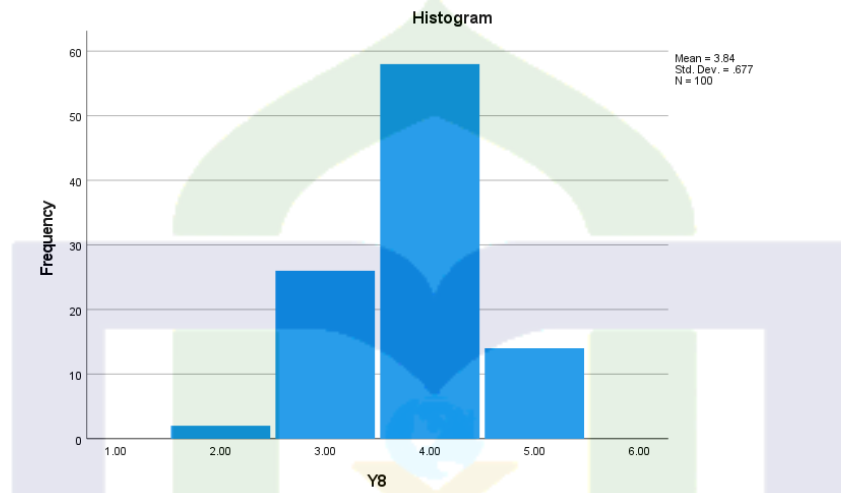
Tabel 4.21. Distribusi Frekuensi Item Y.8

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.8	Tidak Setuju (TS)	2	2.0
	Ragu-Ragu (RG)	26	26.0
	Setuju (S)	58	58.0
	Sangat Setuju (SS)	14	14.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.21 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 8 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa bimbingan yang diberikan pustakawan dalam mencari informasi sudah tepat”. Terdapat 14 responden atau (14%) dari keseluruhan responden menjawab sangat

setuju, 58 responden atau setara dengan (58%) setuju, 26 responden (26%) menyatakan ragu-ragu dan 2 responden (2%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.19. Histogram Item Y.8. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

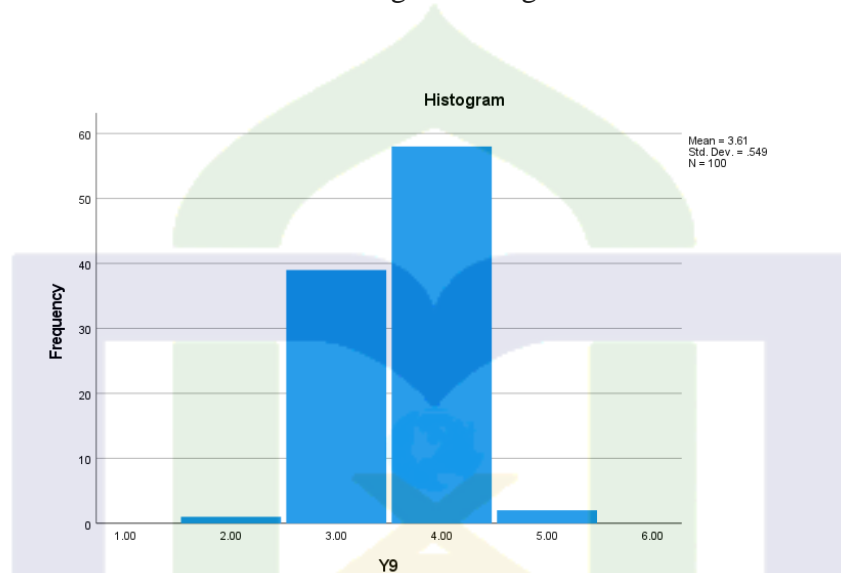
Tabel 4.22. Distribusi Frekuensi Item Y.9

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.9	Setuju (S)	1	1.0
	Ragu-ragu (RG)	39	39.0
	Tidak Setuju (TS)	58	58.0
	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 9 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa bahwa pustakawan tidak memahami dengan cepat kebutuhan informasi yang saya butuhkan”. Terdapat 1 responden atau (1%) dari keseluruhan responden

menjawab setuju, 39 responden atau setara dengan (39%) Ragu-ragu, 58 responden (58%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (2%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.20. Histogram Item Y.9. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

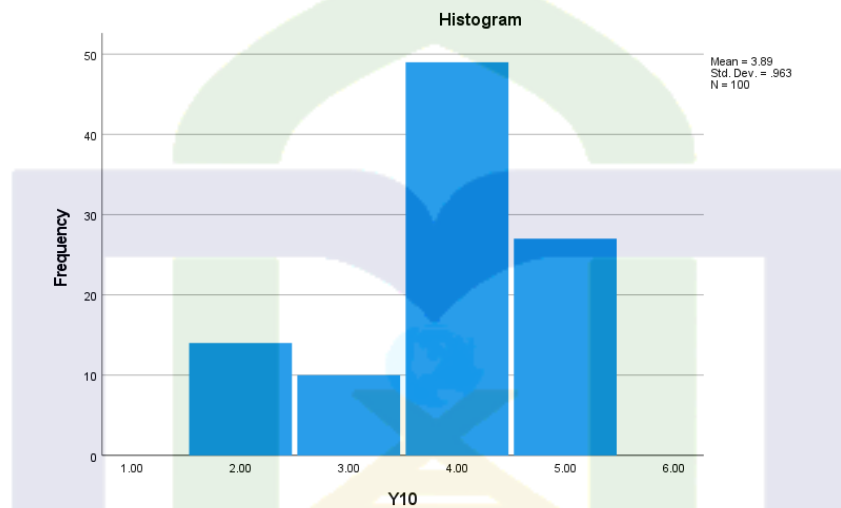
Tabel 4.23. Distribusi Frekuensi Item Y.10

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.10	Tidak Setuju (TS)	2	2.0
	Ragu-Ragu (RG)	10	10.0
	Setuju (S)	49	49.0
	Sangat Setuju (SS)	27	27.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.23 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 10 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa peraturan jam buka dan jam tutup perpustakaan sudah sangat sesuai dengan

yang saya butuhkan”. Terdapat 27 responden atau (27%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 49 responden atau setara dengan (49%) setuju, 10 responden (10%) menyatakan ragu-ragu dan 14 responden (14%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.21. Histogram Item Y.10. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

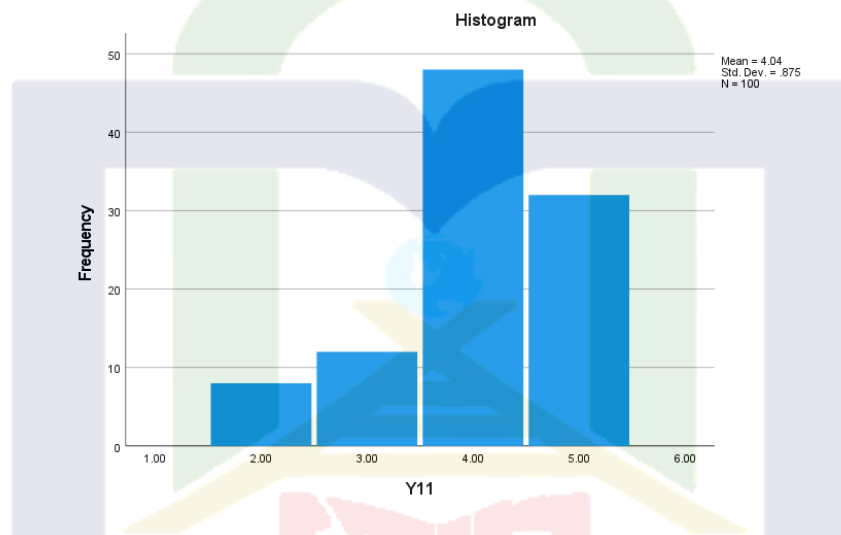
Tabel 4.24. Distribusi Frekuensi Item Y.11

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.11	Tidak Setuju (TS)	8	8.0
	Ragu-Ragu (RG)	12	12.0
	Setuju (S)	48	48.0
	Sangat Setuju (SS)	32	32.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.24 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada pernyataan nomor 11 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya

merasa tidak membawa makanan dan minuman di ruang baca perpustakaan adalah hal yang sudah tepat”. Terdapat 32 responden atau (32%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 48 responden atau setara dengan (48%) setuju, 12 responden (12%) menyatakan ragu-ragu dan 8 responden (8%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.22. Histogram Item Y.11. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

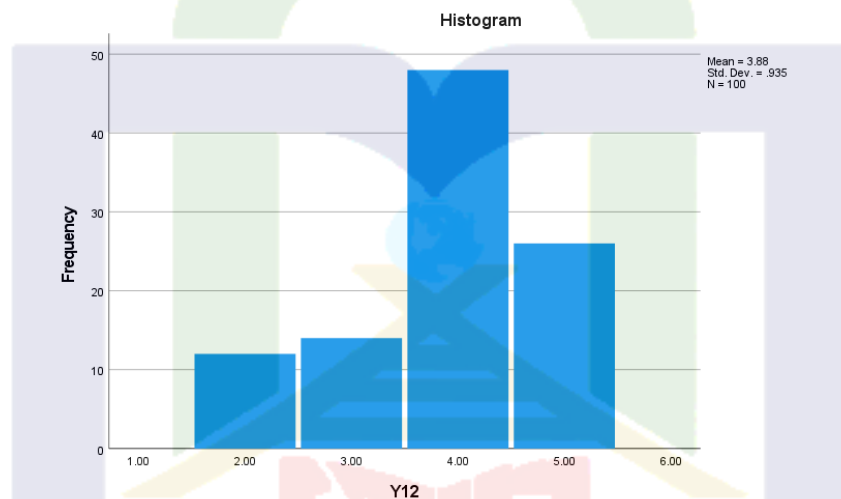
Tabel 4.25. Distribusi Frekuensi Item Y.12

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frequency	Percent
Y.11	Tidak Setuju (TS)	12	12.0
	Ragu-Ragu (RG)	14	14.0
	Setuju (S)	48	48.0
	Sangat Setuju (SS)	26	26.0
Total		100	100.0

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Pada tabel 4.25 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka pada

pernyataan nomor 12 yakni “Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa bahwa apabila jam istirahat, saya harus meninggalkan ruang baca dan kembali saat jam istirahat berakhir”. Terdapat 26 responden atau (26%) dari keseluruhan responden menjawab sangat setuju, 48 responden atau setara dengan (48%) setuju, 14 responden (14%) menyatakan ragu-ragu dan 12 responden (12%) yang memberikan jawaban tidak setuju. Hasil yang disajikan pada distribusi frekuensi di atas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.23. Histogram Item Y.12. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah terlebih dahulu mendeskripsikan hasil penelitian Variabel penelitian yakni Variabel X (Mutu Layanan) dan Variabel Y (Kepuasan Pemustaka) maka hasil penelitian ini akan dijabarkan secara lebih rinci. Mutu layanan adalah bentuk respon layanan yang diberikan oleh perpustakaan terhadap pemustaka yang dalam hal ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare yang difokuskan pada 5 indikator penilaian yakni Tingibles, Reliabilitass, Responsivitas, Jaminan, dan Empati. Adapun Kepuasan Pemustaka adalah penilaian yang diberikan oleh

pemustaka yang dalam hal ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare berdasarkan pada indikator kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 5 indikator yakni, Fasilitas Perpustakaan, Koleksi Perpustakaan, Layanan Perpustakaan, Petugas Layanan, dan yang terakhir Peraturan atau atur tertib Perpustakaan.

Penelitian ini dilakukan di IAIN Parepare yang dikhususkan pada pengguna perpustakaan dari Fakultas Tarbiyah yang terdiri dari 8 Program Studi dengan jumlah populasi sebanyak 2.127 Mahasiswa dan menggunakan sampel sebanyak 100 mahasiswa yang dipilih menggunakan *teknik Probability Sampling* yaitu dengan *Simple Random Samplin* yang merupakan teknik pengambilan sampel secara acak yang dalam hal ini semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel. Adapun teknik pengumpulan data adalah kuesioner dengan cara membagikan angket kepada sampel menggunakan google form.

Setelah data yang dibutuhkan dalam penelitian terkumpul maka data kemudian di analisis menggunakan statistik deskriptif guna mengetahui apakah variabel X maupun Variabel Y memiliki kategori Rendah, Sedang, dan Tinggi. Berdasarkan analisis statistik deskriptif tersebut maka diperoleh hasil sebagai berikut

1. Deskripsi Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare

Mutu Layanan adalah persepsi yang diberikan oleh mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare terkait suatu layanan yang disediakan oleh perpustakaan IAIN Parepare yang merujuk pada indikator mutu layanan sebagaimana yang dijelaskan oleh Yusuf dalam Abdul Karim Batubara dapat dibagi menjadi lima dimensi yaitu:

- 1) Tangibles (bentuk fasilitas fisik/bukti langsung) yakni penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik harus dapat diandalkan. Semua hal yang

memiliki bentuk fisik dalam artian bisa dilihat secara langsung adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh staf atau pemberi jasa. Adapun yang menjadi contoh dari Tangibles seperti gedung, perlengkapan yang bisa digunakan dan juga penampilan dari pegawai.

- 2) Reliabilitas (kehandalan). Yakni kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Semua kinerja yang dilakukan sepatutnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan baik itu dalam bentuk ketepatan dalam melakukan tugas, sifat yang simpatik serta pelayanan yang sama kepada semua orang tanpa memandang derajat.
- 3) Responsivitas (tanggapan/daya tanggap) yakni keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mampu mengatasi masalah yang timbul secara profesional.
- 4) Jaminan yakni pengetahuan dan kemampuan pustakawan serta keramahan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna.
- 5) Empati. Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai.⁶²

Untuk mengetahui tingkat Variabel X yakni mutu Layanan perpustakaan berada pada kategori tinggi, sedang, atau rendah maka dilakukan analisis statistik deskriptif. Untuk mengkategorikan hasil pengukuran menjadi tiga kategori, pedoman yang bisa digunakan adalah sebagai berikut.

⁶² Asma and Aulia, "Analisis Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pada Minat Baca Pemustaka." hlm.234

Tabel 4.26. Penentuan Kriteria Kategorisasi Variabel X

Rendah	$M < - 1SD$
Sedang	$M - 1SD \leq M + 1SD$
Tinggi	$M + 1SD$

Sumber Data : S Azwar (2012)

Keterangan :

M = Mean

SD = Standar Deviasi⁶³

Pada tabel 4.1. yakni hasil analisis deskriptif skor total Variabel X yakni Mutu Layanan ditemukan bahwa $M = 46.29$ dan $SD = 5.453$. data tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam rumus.

1. Rendah
 - $Y = M - 1SD$
 - $Y = 42.50 - 4.004$
 - $Y = 38.496$
2. Sedang
 - $M - 1SD \leq Y < M + 1SD$
 - $42.50 - 4.004 \leq Y < 42.50 + 4.004$
 - $38.496 \leq Y < 46.504$
3. Tinggi
 - $Y = M + 1SD$
 - $Y = 42.50 + 4.004$
 - $Y = 46.504$

⁶³ S Azwar, *Penyusunan Skala Edisi 2* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012).

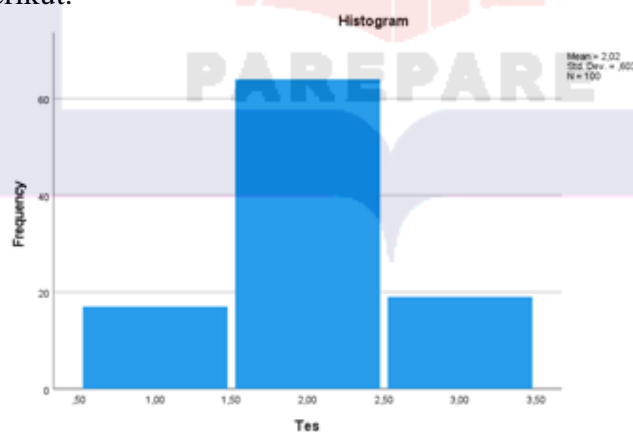
Setelah mendapatkan kriteria penentuan kategorisasi, langkah selanjutnya adalah menentukan kategori dengan cara mencocokkan hasil kategorisasi dengan data variabel X menggunakan *Software IBM SPSS Statistic*.

Tabel 4.27. Hasil Penentuan Kriteria Kategorisasi Variabel X

Variabel X					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	17	17.0	17.0	17.0
	Sedang	64	64.0	64.0	81.0
	Tinggi	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa besar subjek memiliki asertivitas yang rendah sebanyak (17%), Asertivitas sedang sebanyak (64%), dan memiliki asertivitas atau kategori tinggi sebanyak (19%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare berada pada kategori sedang dengan presentase sebanyak 64%. Adapun Hasil yang disajikan pada distribusi freskuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.24. Histogram Kategori Variabel X Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

Berdasarkan uji analisis statistik deskriptif yang telah dijabarkan di atas diperoleh hasil bahwa mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare adalah 64% dari kriterium yang telah ditetapkan. Hal ini membuktikan bahwa mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare termasuk dalam kategori Sedang.

Hal ini sesuai dengan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti dimana kurangnya referensi yang ada di perpustakaan, mesin foto copy yang tidak digunakan, kurangnya pengetahuan para pustakawan terkait perpustakaan, dan minimnya interaksi para staff dengan pemustaka perlu untuk ditingkatkan lagi. Namun jika ditinjau dari fasilitas sarana dan prasarana yang lain seperti meja dan kursi, kenyamanan dalam menggunakan fasilitas perpustakaan, dan juga keramahan staff perpustakaan dalam melayani pemustaka sudah memadai. Sehingga ketika diteliti secara statistik, hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare adalah sedang.

2. Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare

Kepuasan pemustaka adalah bentuk penilaian yang diberikan oleh mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare kepada mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare berdasarkan pada indikator kepuasan mahasiswa yakni Fasilitas Perpustakaan, Koleksi Perpustakaan, Layanan Perpustakaan, Petugas Layanan, dan yang terakhir Peraturan atau tata tertib Perpustakaan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap mutu layanan perpustakaan berada pada kategori tinggi, sedang, atau rendah maka dilakukan analisis statistik deskriptif. Untuk mengkategorikan hasil

pengukuran menjadi tiga kategori, pedoman yang bisa digunakan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.28. Penentuan kriteria kategorisasi Variabel Y

Rendah	$M < - 1SD$
Sedang	$M - 1SD \leq M + 1SD$
Tinggi	$M + 1SD$

Sumber Data : S Azwar (2012)

Keterangan :

M = Mean

SD = Standar Deviasi⁶⁴

Pada tabel 4.13 yakni hasil analisis deskriptif skor total Variabel Y yakni Kepuasan Pemustaka ditemukan bahwa $M = 46.29$ dan $SD = 5.453$. data tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam rumus.

1. Rendah $Y = M - 1SD$
 $Y = 46.29 - 5.453$
 $Y = 40.837$
2. Sedang $M - 1SD \leq Y < M + 1SD$
 $46.29 - 5.453 \leq Y < 46.29 + 5.453$
 $40.837Y < 51.743$
3. Tinggi $Y = M + 1SD$
 $Y = 46.29 + 5.453$
 $Y = 51.743$

⁶⁴ Azwar, S. Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2 (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2012)

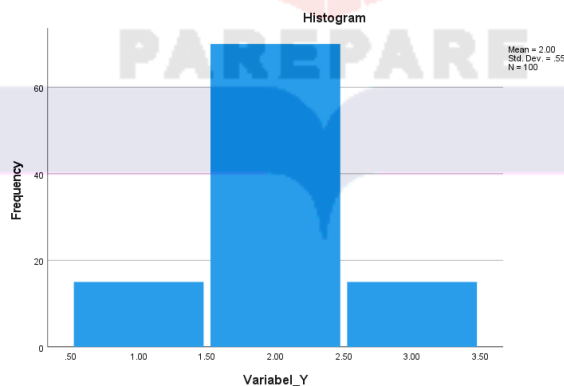
Setelah mendapatkan kriteria penentuan kategorisasi, langkah selanjutnya adalah menentukan kategori dengan cara mencocokkan hasil kategorisasi dengan data variabel Y menggunakan *Software IBM SPSS Statistic*.

Tabel 4.29. Hasil Penentuan Kriteria Kategorisasi Variabel Y

Variabel Y					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	15	15.0	15.0	15.0
	Sedang	70	70.0	70.0	85.0
	Tinggi	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber Data : *Software IBM SPSS Statistic*

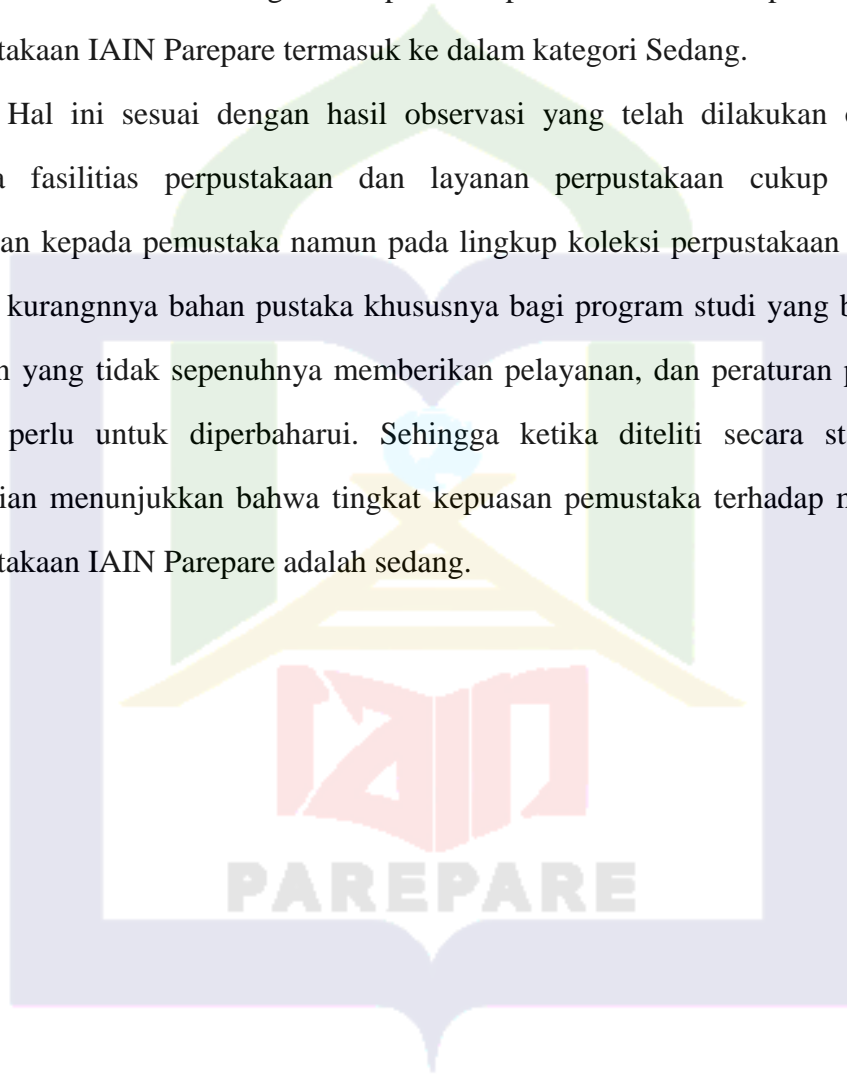
Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa besar subjek memiliki asertivitas yang rendah sebanyak (15%), Asertivitas sedang sebanyak (70%), dan memiliki asertivitas atau kategori tinggi sebanyak (15%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare berada pada kategori sedang dengan presentase sebanyak 70%. Adapun Hasil yang disajikan pada distribusi freskuensi diatas selanjutnya akan divisualisasi dalam bentuk histogram sebagai berikut.



Gambar 4.24. Histogram Kategori Variabel Y. Sumber. *Software IBM SPSS Statistic*

Berdasarkan pengujian statistik deskriptif yang telah dijelaskan diatas diperoleh hasil bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare adalah 70% dari kategori yang ditetapkan. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare termasuk ke dalam kategori Sedang.

Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dimana fasilitas perpustakaan dan layanan perpustakaan cukup memberikan kepuasan kepada pemustaka namun pada lingkup koleksi perpustakaan yang kurang seperti kurangnya bahan pustaka khususnya bagi program studi yang baru, petugas layanan yang tidak sepenuhnya memberikan pelayanan, dan peraturan perpustakaan masih perlu untuk diperbaharui. Sehingga ketika diteliti secara statistik, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare adalah sedang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada skripsi yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare adalah 64% dari kategori yang telah ditetapkan, artinya mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare berada pada kategori sedang. Dengan demikian mutu layanan perpustakaan yang merujuk pada indikator tangibles, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati berada pada kategori yang masih perlu dikembangkan lagi.
2. Tingkat kepuasan pemustaka yakni mahasiswa Fakultas Tarbiyah terhadap mutu layanan perpustakaan IAIN Parepare adalah sebanyak 70% dari kategori yang telah ditetapkan, artinya kepuasan pemustaka mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare berada pada kategori sedang. Dengan demikian kepuasan pemustaka yang merujuk pada indikator fasilitas Perpustakaan, Koleksi Perpustakaan, Layanan Perpustakaan, Petugas Layanan, dan yang terakhir Peraturan atau tata tertib Perpustakaan belum memenuhi keinginan pemustaka.

B. Saran

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan mutu layanan perpustakaan masing-masing berada pada kategori sedang. Rekomendasi dari peneliti adalah perlunya peningkatan mutu perpustakaan sehingga

meningkatkan kepuasan pemustaka dalam menggunakan perpustakaan serta perpustakaan yang ada di IAIN Parepare masih perlu diperbaharui sehingga mampu memenuhi kepuasan dari pemustaka/pengguna perpustakaan yang dalam hal ini adalah mahasiswa IAIN Parepare. Untuk melaksanakan hal tersebut tentunya struktural yang ada di perpustakaan memiliki kewajiban dalam hal yang demikian.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-karim

- Ali, Muhammad. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Percetakan Angkasa, 1993.
- Anwar, Sudirman, Said Mskur, Jailani Muhammad. *Manajemen Perpustakaan*. Riau: PT. Indragiri Dot Com, 2019.
- Anwar Sudirman, Said Maskur, Muhammad Jailani. *Manajemen Perpustakaan*. Edited by Kaamariah Syarifah. Riau: PT. Indragiri Dot Com, 2019.
- Ardiansyah, Rian. “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.” Skripsi Fakultas Tarbiyah, Prodi Manajemen Pendidikan Islam; Parepare, 2021.
- Asma, Nafisa, and Nurul Aulia. “Analisis Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pada Minat Baca Pemustaka” 11, no. 2 (2019): 233–240.
- Azwar, S. *Penyusunan Skala Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Belotto, Michael J. “Data Analysis Methods for Qualitative Research : Managing the Challenges of Coding, Interrater Reliability, and Thematic Analysis.” *International Journal of Qualitative Report* 23, no. 11 (2018): 2622–33.
- Diurna, Acta, and Volume V No. “Pemanfaatan Jasa Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Oleh Mahasiswa UNSRAT” V, no. 5 (2016).
- Endah, Saptutyingsih, and Esty Setyaningrum. *Penelitian Kuantitatif Metode Dan Alat Analisis*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2020.
- Evarini, Ni Ketut, Putu Suhartika, Ni Putu, Premierita Haryanti, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, and Universitas Udayana. “Evaluasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Politeknik Negeri Bali” (2004): 2–6.
- Firma, Andriko, and Elva Rahmah. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X.” *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* 1, no. 1 (2012): 110–115.
- Hartono, Jogyanto. *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisi Data*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI), 2018.
- Imran, Berawi. “Mengetahui Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *jurnal Iqra' 06 No.01* (2012): 49.
- K., Bersilius Candra, and Mecca Arfa. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, no. 3 (2017): 651–660. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23197>.

- Kasmir. *Customer Services Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kurnia, Yesi. *Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Dan Koleksi Bahan Pustaka Pada Perpustakaan Keliling Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang*. Skripsi Fakultas Adab dan Dakwah, Prodi Studi Ilmu Perpustakaan Palembang, 2018.
- Kurniasih, Nani. “Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali.” *jurnal Tawadhu* Vol.2 no. (2018).
- Martasubrata, Nadira, and Suwatno Suwatno. “Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, no. 1 (2016): 136.
- Mathar, Muh Quraisy. *Promosi, Pemustaka, Dan Mutu Layanan Perpustakaan*. Makassar: Alauddin Universitas Press, 2021. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/19378/>.
- Mufid. “Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka : Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.” UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2011.
- Parepare, Institut Agama Islam Negeri. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Parepare: Kementerian Agama, 2020.
- Quraisy, Mathar Muh. *Promosi, Pemustaka, Dan Mutu Layanan Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University Press, 2021.
- Rahma Elva, Malta Nelisa, Marlina. *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Bidang Ilmu Sosial, Budaya, Seni Dan Humaniora*. Laporan Penelitian Dosen Pemula Padang, 2012.
- Rahma Elva. *Akses Dan Layanan Perpustakaan (Teori Dan Aplikasi)*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- RI, Kementerian Agama. *Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemahannya*. Surabaya: HALIM Publishing & Distributing, 2013.
- RI, Perpustakaan Nasional. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2009.
- Rodin, Rhoni. “Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* 3, no. 1 (2015): 101.
- Rudy, Prihantoro. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Saleh, Abdul Rahman. “Modul 1 Manajemen Perpustakaan” (2014): 1–45.
- Septiyantono, Tri. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta:

- Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2007.
- Siyoto, Snandu. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Soetminah. *Perpustakaan Kepustakawanan Dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius, 1992.
- Sopwandin, Iwan. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi (Transformasi Perpustakaan Menuju Pelayanan Berbasis Digital)*. Guepedia, 2021.
- Sri, Rahayu. “Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat.” *Buletin Perpustakaan No 57* (2017).
- Sudaryono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana (Divisi dari PRENADAMEDIA GROUP), 2016.
- Suranto. *Metodologi Penelitian Dalam Pendidikan Dengan Program SPSS*. Tangerang: Loka Aksara, 2019.
- Suwarno, Wiji. *Organisasi Informasi Perpustakaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Syofian, Siregar. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Sryadharma, Triyani Budyastuti. *Sistem Informasi Manajemen*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- Ummi, Kalsum. “Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi” 10, no. 01 (2016): 132–146.
- Www.iainpare.ac.id. *Buku Profil Perpustakaan IAIN Parepare*, 2020.
- Zaharani, Reihan, and Yona Primadesi. “Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang,” no. September (2014): 152–158.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian Sebelum Uji Validitas

	KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS TARBIYAH Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Nama Mahasiswa : Ardillah
NIM : 18.1900.001
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas
Tarbiyah dan Mutu Layanan Perpustakaan IAIN
Parepare

INSTRUMEN ANGKET

Petunjuk dalam pengisian kuesioner :

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan baik dan teliti.
2. Isilah angket dibawah ini sesuai dengan pendapat anda
3. Pilih salah satu jawaban yang paling tepat menurut saudara yaitu dengan cara memberi tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan
4. Isilah bagian mutu kepuasan pemustaka terlebih dahulu lalu mengisi bagian mutu layanan.
5. Keterangan pernyataan sebagai berikut:
 1. Sangat Setuju (SS)
 2. Setuju (S)
 3. Ragu-ragu (RG)
 4. Tidak Setuju (TS)
 5. Sangat Tidak Setuju (STS)

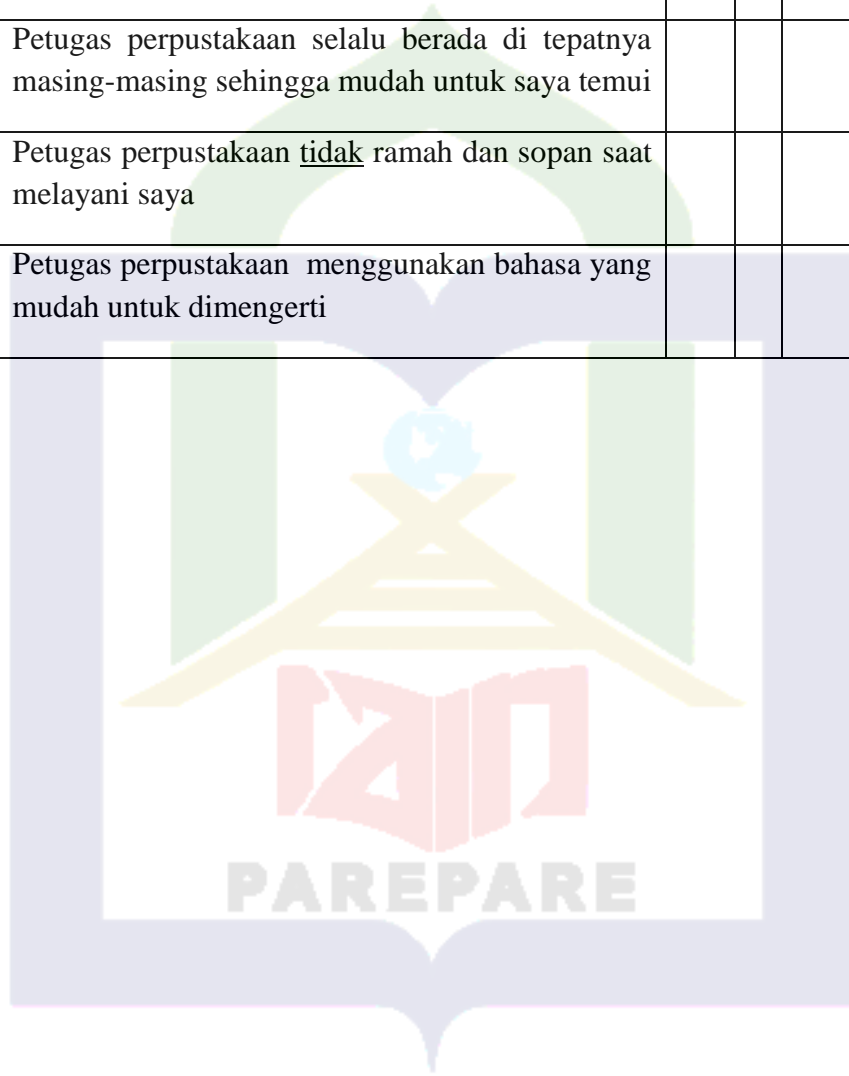
Data Pribadi Responden

1. Nama Lengkap :
2. Prodi :
3. Semester :

“Mutu Layanan”

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya merasa staf perpustakaan tidak perlu memiliki sikap profesionalitas					
2.	Petugas perpustakaan berpakaian sesuai dengan kode etik					
3.	Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan memadai					
4.	Ketepatan waktu layanan peminjaman buku dan pengembalian buku yang diberikan oleh petugas perpustakaan					
5.	Saya merasa proses peminjaman dan pengembalian buku <u>tidak</u> dilakukan dengan cepat dan akurat					
6.	Petugas perpustakaan memberikan bimbingan pada saat saya mengalami kesulitan dalam mencari informasi maupun referensi yang saya butuhkan					
7.	Petugas perpustakaan memberikan informasi update kepada saya mengenai tambahan referensi yang ada di perpustakaan					
8.	Saya merasa petugas perpustakaan memiliki pengetahuan yang luas seputar perpustakaan					
9.	Petugas perpustakaan bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada saya					

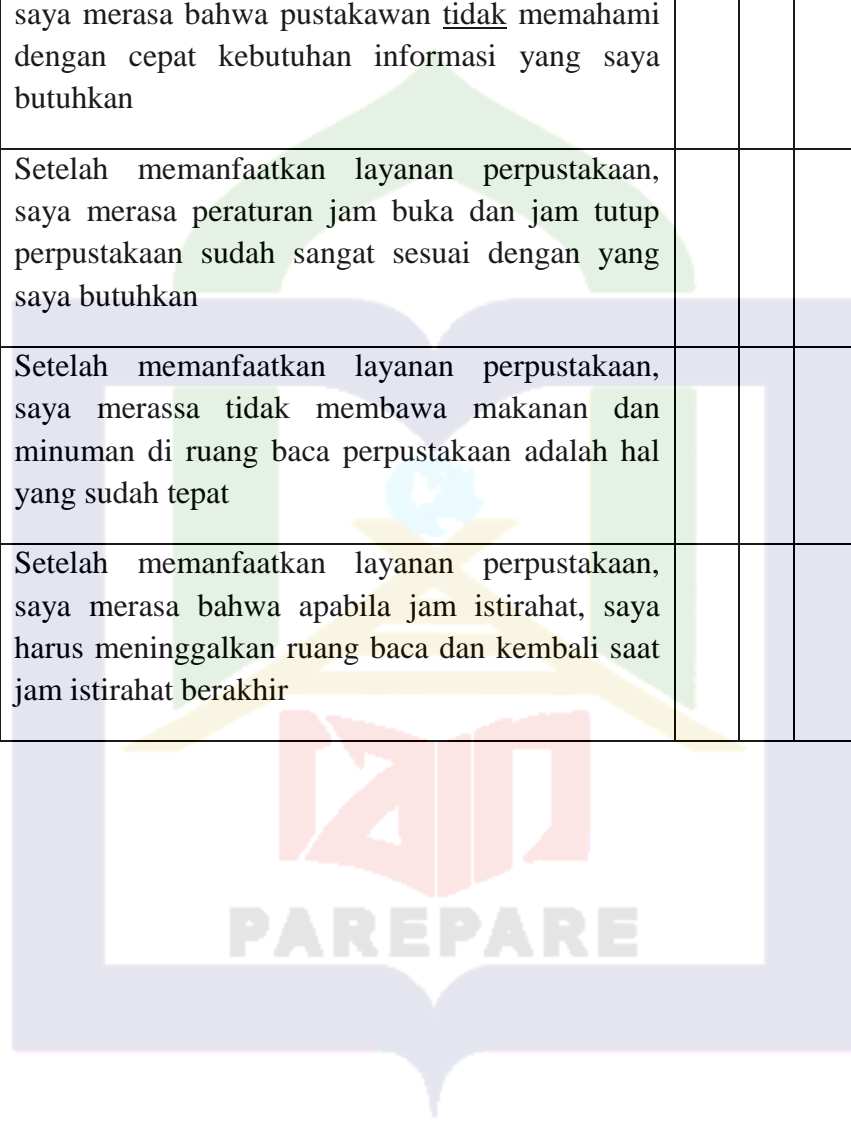
10.	Petugas perpustakaan memperhatikan ketenangan perpustakaan sehingga saya merasa nyaman					
11.	Saya merasa petugas perpustakaan menyediakan cctv di ruang baca guna menjamin keamanan pemustaka					
12.	Petugas perpustakaan selalu berada di tepatnya masing-masing sehingga mudah untuk saya temui					
13.	Petugas perpustakaan <u>tidak</u> ramah dan sopan saat melayani saya					
14.	Petugas perpustakaan menggunakan bahasa yang mudah untuk dimengerti					



“Kepuasan Pemustaka”

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa katalog online membantu penelusuran bahan pustaka yang saya butuhkan dan mudah untuk digunakan					
2.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa suasana ruang baca yang tersedia membuat saya nyaman dalam membaca					
3.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, tidak tersedianya mesin foto copy yang memadai membuat saya sulit menggandakan dokumen yang saya butuhkan					
4.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan , saya merasa koleksi bahan pustaka mampu memenuhi kebutuhan saya dalam mencari referensi					
5.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan saya merasa bahan pustaka dikelompokkan sesuai dengan bidang-bidangnya sehingga memudahkan saya mencari buku yang saya butuhkan					
6.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa perpustakaan mengutamakan kemukhtahiran koleksi (Koleksi terbaru)					
7.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, Saya merasa Wifi/hotspot <u>tidak</u> memiliki kecepatan akses yang memadai					
8.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan ,saya merasa Informasi yang yang diberikan pustakawan akurat dan relevan					

9.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa bimbingan yang diberikan pustakawan dalam mencari informasi sudah tepat					
10.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa bahwa pustakawan <u>tidak</u> memahami dengan cepat kebutuhan informasi yang saya butuhkan					
11.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa peraturan jam buka dan jam tutup perpustakaan sudah sangat sesuai dengan yang saya butuhkan					
12.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merassa tidak membawa makanan dan minuman di ruang baca perpustakaan adalah hal yang sudah tepat					
13.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa bahwa apabila jam istirahat, saya harus meninggalkan ruang baca dan kembali saat jam istirahat berakhir					



Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Uji coba Instrumen Variabel X (Mutu Layanan)

Nama Lengkap	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Total
Asrullah	4	5	5	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	45
Muhammad Alfian	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	3	4	4	5	55
Nurzahira	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	53
Muh. Fajar	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	2	2	3	39
Agung Pratama. G	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	52
Jumriani	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	52
Andi nur ramadani	5	4	2	4	4	2	1	2	5	2	5	2	4	4	41
Yuyun pratiwi	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	56
Asrina	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	57
Nurmia	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	4	5	5	50
Suhartini Alimuddin	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	47
Yunita Wulandari Muhtar	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
Nurul Ulmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
Ismardianti	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	61
Isnawati	5	4	3	4	4	2	2	3	5	3	3	3	3	4	43
Asrullah	5	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	50
Nurfadilla	4	5	4	4	3	2	3	3	5	4	5	3	4	4	49
ANNISA AHMAD	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	63
Shindy lukman Dewiana	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
Riani	5	4	2	2	2	1	1	3	5	3	5	1	3	3	35
Mohammad syafien bin sarudin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
Ulpa Dianti	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	55
Feby febriani.A	5	5	4	5	5	4	1	2	3	5	5	5	4	5	53
Muammar	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	47
Muh. Ikram	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	4	5	57
Musdalifa Ibrahim	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	60
Anisa Oktavia	4	2	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	54
Hairunnisa Ishak	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	59
Nasmah	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50
Zulfikar	5	3	5	3	2	2	4	2	5	4	5	3	5	3	46

Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Uji coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Nama Lengkap	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total
Asrullah	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	57
Muhammad Alfian	5	5	4	5	5	5	2	4	3	5	5	3	3	54
Nurzahira	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	55
Muh. Fajar	2	4	5	5	5	3	1	1	3	3	3	2	2	39
Agung Pratama. G	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	49
Junriani	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	51
Andi nur ramadani	3	4	3	2	4	2	1	4	2	4	4	5	2	40
Yuyun pratiwi	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	5	5	4	56
Asrina	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	62
Nurmia	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	2	2	46
Suhartini Alimuddin	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	48
Yunita Wulandari Muhtar	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
Nurul Ulmi	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
Ismardianti	4	5	4	4	5	4	2	5	5	4	5	4	5	56
Isnawati	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	30
Asrullah	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	58
Nurfadilla	5	3	3	5	5	4	2	4	5	3	5	5	2	51
ANNISA AHMAD	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	59
Shindy lukman Dewiana	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	56
Riani	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	1	1	46
Mohammad syafien bin sarudin	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	49
Ulpa Dianti	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	1	2	1	42
Feby febriani.A	5	5	4	4	5	3	1	3	3	4	1	4	1	43
Muammar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
Muh. Ikram	5	4	3	5	5	3	2	4	4	3	5	5	5	53
Musdalifa Ibrahim	4	5	2	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	55
Anisa Oktavia	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	2	1	4	50
Hairunnisa Ishak	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	2	54
Nasmah	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	50
Zulfikar	4	3	4	4	3	4	4	5	3	2	4	3	5	48

Lampiran 4 Uji Validitas Instrumen Variabel X (Mutu Layanan)

Correlations																
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	Total
X01	Pearson Correlation	1	.216	.000	.341	.142	.095	-.219	.030	.296	.052	.049	.018	.134	.284	.239
	Sig. (2-tailed)		.252	1.000	.065	.454	.616	.244	.874	.113	.787	.798	.923	.481	.128	.203
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X02	Pearson Correlation	.216	1	.222	.169	.415	.187	-.158	-.128	.314	.410	.332	.118	-.019	.348	.397
	Sig. (2-tailed)	.252		.239	.373	.023	.322	.404	.499	.091	.024	.073	.535	.920	.060	.030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X03	Pearson Correlation	.000	.222	1	.246	.205	.450*	.396*	.000	-.109	.590**	.051	.450*	.347	.188	.538**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.239		.191	.276	.013	.030	1.000	.566	<.001	.790	.013	.060	.319	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X04	Pearson Correlation	.341	.169	.246	1	.611**	.609*	.070	.342	.021	.385*	-.085	.491**	.165	.556**	.630**
	Sig. (2-tailed)					.000	.000	.404	.000	.920	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	Sig. (2-tailed)	.065	.373	.191		<.00 1	<.00 1	.713	.065	.910	.036	.656	.006	.384	.00 1	<.00 1
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X05	Pearson Correlation	.142	.415 *	.205	.611* *	1	.751* *	.003	.156	.011	.509 **	- .092	.501 **	.239	.66 7**	.657 **
	Sig. (2-tailed)	.454	.023	.276	<.00 1		<.00 1	.989	.412	.953	.004	.628	.005	.203	<.0 01	<.00 1
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X06	Pearson Correlation	.095	.187	.450* *	.609* *	.751 **	1	.476* *	.502* *	- .082	.705 **	- .019	.798 **	.456 *	.70 7**	.889 **
	Sig. (2-tailed)	.616	.322	.013	<.00 1	<.00 1		.008	.005	.667	<.00 1	.920	<.00 1	.011	<.0 01	<.00 1
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X07	Pearson Correlation	- .219	- .158	.396* *	.070	.003	.476* *	1	.572* *	- .104	.320	- .019	.588 **	.455 *	.11 6	.523 **
	Sig. (2-tailed)	.244	.404	.030	.713	.989	.008		<.00 1	.585	.084	.922	<.00 1	.012	.54 1	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X08	Pearson Correlation	.030	- .128	.000	.342	.156	.502* *	.572* *	1	.029	.201	- .172	.503 **	.288	.33 6	.518 **
	Sig. (2-tailed)	.874	.499	1.00 0	.065	.412	.005	<.00 1		.878	.287	.363	.005	.122	.07 0	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X09	Pearson Correlation	.296	.314	-.109	.021	.011	-.082	-.104	.029	1	-.477**	-.339	.050	-.137	.134	
	Sig. (2-tailed)	.113	.091	.566	.910	.953	.667	.585	.878		.902	.008	.067	.791	.470	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X10	Pearson Correlation	.052	.410*	.590*	.385*	.509**	.705*	.320	.201	-.023	1	.238	.635**	.482**	.584**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.787	.024	<.001	.036	.004	<.001	.084	.287	.902		.205	<.001	.007	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.049	.332	.051	-.085	-.092	-.019	-.019	-.172	.477**	1	.238	.019	.104	-.021	.215
	Sig. (2-tailed)	.798	.073	.790	.656	.628	.920	.922	.363	.008		.205	.919	.585	.911	.253
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.018	.118	.450*	.491*	.501**	.798*	.588*	.503*	-.339	1	.635**	.019	.429*	.703**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.923	.535	.013	.006	.005	<.001	<.001	.005	.067		<.001	.919	.018	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.134	-.019	.347	.165	.239	.456*	.455*	.288	.050	1	.482**	.104	.429*	.412*	.586**
	Sig. (2-tailed)															

	Sig. (2-tailed)	.481	.920	.060	.384	.203	.011	.012	.122	.791	.007	.585	.018		.024	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.284	.348	.188	.556*	.667**	.707*	.116	.336	-.137	.584**	-.021	.703**	.412*	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.128	.060	.319	.001	<.001	<.001	.541	.070	.470	<.001	.911	<.001	.024		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.239	.397*	.538*	.630*	.657**	.889*	.523*	.518*	.134	.792**	.215	.808**	.586**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.203	.030	.002	<.001	<.001	<.001	.003	.003	.480	<.001	.253	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



PAREPARE

Lampiran 5 Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Correlations															
		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Y09	Y10	Y11	Y12	Y13	Total
Y01	Pearson Correlation	1	.365 [*]	.032	.459 [*]	.325	.337	.154	.235	.291	.315	.029	.128	.034	.460 [*]
	Sig. (2-tailed)		.047	.869	.011	.080	.068	.416	.212	.118	.090	.877	.499	.860	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y02	Pearson Correlation	.365 [*]	1	.225	.443 [*]	.528 ^{**}	.493 [*]	.238	.192	.312	.640 ^{**}	.123	.060	.225	.601 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.047		.231	.014	.003	.006	.205	.309	.093	<.001	.516	.752	.231	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y03	Pearson Correlation	.032	.225	1	.298	-.152	.282	.516 [*]	-.232	.122	.152	-.195	-.273	.211	.281
	Sig. (2-tailed)	.869	.231		.110	.423	.132	.004	.218	.520	.424	.301	.144	.263	.132
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y04	Pearson Correlation	.459 [*]	.443 [*]	.298	1	.591 ^{**}	.586 [*]	.233	.020	.538 ^{**}	.401 [*]	.225	.215	.378 [*]	.702 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.011	.014	.110		<.001	<.001	.215	.918	.002	.028	.233	.254	.040	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y05	Pearson Correlation	.325	.528 ^{**}	-.152	.591 [*]	1	.372 [*]	-.219	.036	.394 [*]	.414 [*]	.232	.389 [*]	.095	.480 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	.080	.003	.423	<.001		.043	.245	.852	.031	.023	.217	.034	.616	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y06	Pearson Correlation	.337	.493**	.282	.586*	.372*	1	.465*	.444*	.557**	.335	.188	.076	.537**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.068	.006	.132	<.001	.043		.010	.014	.001	.070	.320	.689	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y07	Pearson Correlation	.154	.238	.516*	.233	-.219	.465*	1	.353	.418*	.218	.076	-.106	.406*	.541**
	Sig. (2-tailed)	.416	.205	.004	.215	.245	.010		.056	.022	.248	.689	.577	.026	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y08	Pearson Correlation	.235	.192	-.232	.020	.036	.444*	.353	1	.521**	.137	.307	.238	.515**	.525**
	Sig. (2-tailed)	.212	.309	.218	.918	.852	.014	.056		.003	.471	.099	.206	.004	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y09	Pearson Correlation	.291	.312	.122	.538*	.394*	.557*	.418*	.521*	1	.344	.225	.306	.445*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.118	.093	.520	.002	.031	.001	.022	.003		.063	.233	.100	.014	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	.315	.640**	.152	.401*	.414*	.335	.218	.137	.344	1	.331	.297	.169	.607**
	Sig. (2-tailed)	.090	<.001	.424	.028	.023	.070	.248	.471	.063		.074	.111	.371	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Y11	Pearson Correlation	.029	.123	-.195	.225	.232	.188	.076	.307	.225	.331	1	.427*	.420*	.506**
	Sig. (2-tailed)	.877	.516	.301	.233	.217	.320	.689	.099	.233	.074		.018	.021	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y12	Pearson Correlation	.128	.060	-.273	.215	.389*	.076	-.106	.238	.306	.297	.427*	1	.339	.452*
	Sig. (2-tailed)	.499	.752	.144	.254	.034	.689	.577	.206	.100	.111	.018		.066	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y13	Pearson Correlation	.034	.225	.211	.378*	.095	.537*	.406*	.515*	.445*	.169	.420*	.339	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.860	.231	.263	.040	.616	.002	.026	.004	.014	.371	.021	.066		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.460*	.601**	.281	.702*	.480**	.749*	.541*	.525*	.728**	.607**	.506**	.452*	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.011	<.001	.132	<.001	.007	<.001	.002	.003	<.001	<.001	.004	.012	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6 Angket Penelitian setelah Uji Validitas

	KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS TARBIYAH Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Nama Mahasiswa : Ardillah
NIM : 18.1900.001
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas
Tarbiyah dan Mutu Layanan Perpustakaan IAIN
Parepare

INSTRUMEN ANGKET

Petunjuk dalam pengisian kuesioner :

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan baik dan teliti.
2. Isilah angket dibawah ini sesuai dengan pendapat anda
3. Pilih salah satu jawaban yang paling tepat menurut saudara yaitu dengan cara memberi tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan
4. Isilah bagian mutu layanan terlebih dahulu lalu mengisi bagian kepuasan pemustaka
5. Bagian pertama memuat pernyataan terkait mutu layanan, bagian kedua memuat kepuasan pemustaka.
6. Keterangan pernyataan sebagai berikut:
 4. Sangat Setuju (SS)
 4. Tidak Setuju (TS)
 5. Setuju (S)
 6. Sangat Tidak Setuju (STS)
 6. Ragu-ragu (RG)

Data Pribadi Responden

4. Nama Lengkap :
5. Prodi :
6. Semester :

“Mutu Layanan”

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Petugas perpustakaan berpakaian sesuai dengan kode etik					
2.	Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan memadai					
3.	Ketepatan waktu layanan peminjaman buku dan pengembalian buku yang diberikan oleh petugas perpustakaan					
4.	Saya merasa proses peminjaman dan pengembalian buku <u>tidak</u> dilakukan dengan cepat dan akurat					
5.	Petugas perpustakaan memberikan bimbingan pada saat saya mengalami kesulitan dalam mencari informasi maupun referensi yang saya butuhkan					
6.	Petugas perpustakaan memberikan informasi update kepada saya mengenai tambahan referensi yang ada di perpustakaan					
7.	Saya merasa petugas perpustakaan memiliki pengetahuan yang luas seputar perpustakaan					
8.	Petugas perpustakaan memperhatikan ketenangan perpustakaan sehingga					

	saya merasa nyaman					
9.	Petugas perpustakaan selalu berada di tempatnya masing-masing sehingga mudah untuk saya temui					
10.	Petugas perpustakaan <u>tidak</u> ramah dan tidak sopan saat melayani saya					
11.	Petugas perpustakaan menggunakan bahasa yang mudah untuk dimengerti					



“Kepuasan Pemustaka”

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa katalog online membantu penelusuran bahan pustaka yang saya butuhkan dan mudah untuk digunakan					
2.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa suasana ruang baca yang tersedia membuat saya nyaman dalam membaca					
3.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan , saya merasa koleksi bahan pustaka mampu memenuhi kebutuhan saya dalam mencari referensi					
4.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan saya merasa bahan pustaka dikelompokkan sesuai dengan bidang-bidangnya sehingga memudahkan saya mencari buku yang saya butuhkan					
5.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa perpustakaan mengutamakan kemukhtahiran koleksi (Koleksi terbaru)					
6.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, Saya merasa Wifi/hotspot tidak memiliki kecepatan akses yang memadai					
7.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan ,saya merasa Informasi yang yang diberikan pustakawan akurat dan					

	relevan					
8.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa bimbingan yang diberikan pustakawan dalam mencari informasi sudah tepat					
9.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa bahwa pustakawan <u>tidak</u> memahami dengan cepat kebutuhan informasi yang saya butuhkan					
10.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa peraturan jam buka dan jam tutup perpustakaan sudah sangat sesuai dengan yang saya butuhkan					
11.	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merassa tidak membawa makanan dan minuman di ruang baca perpustakaan adalah hal yang sudah tepat					
12	Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan, saya merasa bahwa apabila jam istirahat, saya harus meninggalkan ruang baca dan kembali saat jam istirahat berakhir					

Lampiran 7 Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel X

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Total
1	Jumianti J	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	46
2	Muhammad Maulana	5	5	5	1	5	5	4	5	5	3	5	48
3	Rezky	5	4	5	4	5	2	5	2	4	4	5	45
4	Muhammad Ridwan Gaffar	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	39
5	Muzakkir	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	49
6	Nurul Muwaffiqah	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	45
7	Dian Puspita Sari	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	47
8	Muthia Nur Aisyah	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	36
9	Sri Devi Mandasari	5	5	5	1	3	2	5	5	4	4	5	39
10	Musfajri nurfi	5	5	5	2	5	3	4	5	4	4	4	46
11	Abdillah	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	44
12	Nurlina	5	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	41
13	Arvanita Muhadir	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	39
14	Ayu Afriani	5	4	3	2	3	2	5	5	4	4	4	38
15	Adnianty Muhadir	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	42
16	Chaerunnisa	5	4	5	4	2	2	4	5	4	4	5	42
17	Risa Andriani	5	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	42
18	Nurhaeni	5	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	42
19	Sarina	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	52
20	Andi Muhammad Rismal	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33
21	Ardi	2	2	4	2	5	2	2	4	5	4	2	34
22	Delfiana	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	37
23	Aslan	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	52

24	Muh. Fahad Rusdi	5	5	4	2	5	4	2	5	5	4	4	45
25	Amran	5	4	5	1	5	5	5	5	5	3	5	48
26	Agus Setiawan H	5	5	5	1	2	2	3	4	4	4	5	40
27	Karina Mulyawati	4	4	4	2	3	2	3	4	4	3	4	37
28	Hamisa	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	41
29	Rasnaini	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	41
30	ERNIL	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	51
31	Umami kalsum	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	47
32	Sulastris Nursin	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	40
33	Nurfadillah M	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	41
34	Ummul Khaeriyah	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
35	Nur Ichsan Rustam	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	49
36	Muhammad Nur Rahmat	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	4	41
37	Fausia Rahman	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	5	38
38	Muhammad Rizal	3	2	4	2	3	5	4	4	4	3	2	36
39	Nur Islinda	5	5	5	4	3	2	2	3	4	3	4	36
40	Fitra Bachtiar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
41	Grs	4	4	4	2	3	4	5	4	3	3	4	40
42	Nurhanisa Ridwan	5	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	40
43	Multazam. R	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	36
44	An'nisa Miranti Amri	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	42
45	Padlia Mubakkirah	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	40
46	Muh Ikhsan	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	49
47	Dini Afriliani	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
48	Muh Syukri Nasir	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	36
49	Yusri	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	39

50	Siti Aisyah T	5	5	5	1	4	2	5	5	5	4	5	46
51	Muh. Razzaq	5	4	4	2	4	4	5	4	3	4	5	44
52	Intan Mandasari Basir	4	4	5	1	5	2	3	5	4	4	4	41
53	Rasmida	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	39
54	Alda	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	38
55	Wanda Mayranda	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	42
56	Tiara Almar'atu S.	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	42
57	Suridha	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	42
58	Andi Nur Asia	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	44
59	Ummul Khaeriyah	4	4	4	4	5	2	4	5	5	3	5	42
60	Hasnita	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	42
61	Mutiara Sudarmono	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	42
62	Nur halimah	5	3	3	3	2	2	5	3	3	4	4	37
63	Yunita Wulandari Muhtar	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	42
64	Nurul Ulmi	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	41
65	Ismardianti	5	4	4	1	4	4	5	4	4	3	4	42
66	Yusril Ihza Sabirin	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	47
67	Siti Amelia Ananda	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
68	Nur Ainun Fadhillah.S	5	5	4	1	3	3	5	5	3	3	5	42
69	Annisa Ahmad	5	5	5	4	3	3	4	5	5	3	5	44
70	Asyisah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
71	A.Asty Fatma Syamsiar	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	44
72	Mutmainna	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	38
73	Muhammad Alfian Has	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	44
74	Yuyunwulandari	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	40
75	Masriyatun Soleha	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	42

76	Nur Alviah	5	4	5	2	5	5	4	5	4	4	4	47
77	Nurul Qarina	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	42
78	Andi Muh Hazym H	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	37
79	Lisa	4	4	4	2	5	5	3	4	4	3	4	42
80	Erniati	5	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	36
81	Shindy Lukman Dewiana	5	4	5	2	4	4	5	4	4	3	5	45
82	Mirawati	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	5	47
83	Winda Permatasari	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	42
84	Annisa Asha	5	3	5	4	4	2	4	4	3	3	4	41
85	Herawati	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
86	Mariana	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	47
87	Riani	5	2	2	4	5	5	5	5	5	3	5	46
88	Ainun annisa akkas	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	44
89	Muslimah	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	48
90	Musdalifah	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	44
91	Ridha Anugrah Kahar	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	46
92	Anugrah Yusuf A	4	3	5	2	3	2	3	5	4	3	4	38
93	Sri Wahyuni	5	5	5	1	5	5	4	5	5	3	5	48
94	Sarina	5	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	40
95	Yuliana	5	5	4	2	4	4	4	5	5	4	5	47
96	Nur azisah tahir	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48
97	Muliati	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	5	40
98	Ines Maharani Putri	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	43
99	Rosmala Dewi	5	4	5	4	5	3	5	5	3	3	5	47
100	Hariyanti	5	5	4	2	4	4	4	5	4	3	5	45

Lampiran 8 Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel Y

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	Jumianti J	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	46
2	Muhammad Maulana	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	4	5	54
3	Rezky	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	55
4	Muhammad Ridwan Gaffar	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	45
5	Muzakkir	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	50
6	Nurul Muwaffiqah	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	2	46
7	Dian Puspita Sari	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	48
8	Muthia Nur Aisyah	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	39
9	Sri Devi Mandasari	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	44
10	Musfajri nurfi	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	55
11	Abdillah	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	51
12	Nurlina	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	45
13	Arvanita Muhadir	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	44
14	Ayu Afriani	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	46
15	Adnianty Muhadir	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	44
16	Chaerunnisa	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	46
17	Risa Andriani	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	44
18	Nurhaeni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	Sarina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
20	Andi Muhammad Rismal	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
21	Ardi	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	32
22	Delfiana	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	40
23	Aslan	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	55

24	Muh. Fahad Rusdi	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
25	Amran	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	56
26	Agus Setiawan H	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	52
27	Karina Mulyawati	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	4	2	37
28	Hamisa	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	39
29	Rasnaini	4	5	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	42
30	ERNIL	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	58
31	Umami kalsum	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	45
32	Sulastris Nursin	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	47
33	Nurfadillah M	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	42
34	Ummul Khaeriyah	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
35	Nur Ichsan Rustam	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	56
36	Muhammad Nur Rahmat	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	5	43
37	Fausia Rahman	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	43
38	Muhammad Rizal	5	3	4	4	5	3	5	5	3	4	2	2	45
39	Nur Islinda	2	4	4	5	5	3	2	4	4	5	3	5	39
40	Fitra Bachtiar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
41	Grs	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
42	Nurhanisa Ridwan	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	49
43	Multazam. R	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	39
44	An'nisa Miranti Amri	3	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	37
45	Padlia Mubakkirah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
46	Muh Ikhsan	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	56
47	Dini Afriliani	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	42
48	Muh Syukri Nasir	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	5	4	39
49	YUSRI	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	44

50	Siti Aisyah T	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	55
51	Muh. Razzaq	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	51
52	Intan Mandasari Basir	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	45
53	Rasmida	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	44
54	Alda	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
55	Wanda Mayranda	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	44
56	Tiara Almar'atu S.	4	4	2	4	3	3	4	4	4	5	5	4	46
57	Suridha	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	44
58	Andi Nur Asia	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
59	Ummul Khaeriyah	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	47
60	Hasnita	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
61	Mutiara Sudarmono	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	43
62	Nur halimah	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	45
63	Yunita Wulandari Muhtar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
64	Nurul Ulmi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
65	Ismardianti	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
66	Yusril Ihza Sabirin	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	5	5	48
67	Siti Amelia Ananda	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	46
68	Nur Ainun Fadhillah.S	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	43
69	Annisa Ahmad	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	44
70	Asyisah	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	51
71	A.Asty Fatma Syamsiar	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	45
72	Mutmainna	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	39
73	Muhammad Alfian Has	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	44
74	Yuyunwulandari	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
75	Masriyatun Soleha	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	46

76	Nur Alviah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	44
77	Nurul Qarina	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	46
78	Andi Muh Hazym H	3	4	3	4	3	5	4	3	4	2	3	3	41
79	Lisa	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5	3	41
80	Erniati	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	4	3	47
81	Shindy Lukman Dewiana	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	51
82	Mirawati	5	5	4	4	5	5	5	5	3	2	4	3	50
83	Winda Permatasari	3	4	4	4	3	5	3	3	3	2	4	3	41
84	Annisa Asha	3	4	2	3	2	5	3	4	4	4	5	4	43
85	Herawati	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	45
86	Mariana	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	2	5	48
87	Riani	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
88	Ainun annisa akkas	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
89	Muslimah	2	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	58
90	Musdalifah	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	40
91	Ridha Anugrah Kahar	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	46
92	Anugrah Yusuf A	4	5	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	45
93	Sri Wahyuni	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	58
94	Sarina	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	39
95	Yuliana	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	51
96	Nur azisah tahir	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
97	Muliati	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	5	4	40
98	Ines Maharani Putri	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	51
99	Rosmala Dewi	5	4	4	5	5	3	4	4	4	2	5	4	49
100	Hariyanti	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	55

Lampiran 9 Surat Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS TARBİYAH**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 08 Soreang Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 Fax.24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2027/tn.39.5.1/PP.00.9/06/2022
Lampiran : 1 Bundel Proposal Penelitian
Hal : Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian

Yth. Walikota Parepare
C.q. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di,-
Kota Parepare

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : Ardiiiah
Tempat/Tgl. Lahir : Pinrang, 27 November 2001
NIM : 18.1900.001
Fakultas / Program Studi : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Kalolok, Dusun Mariri, Desa Sali-Sali, Kec. Lembang,
Kab. Pinrang

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Kota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Parepare**". Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juni sampai bulan Juli Tahun 2022.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 14 Juni 2022

Dekan I,



Tembusan :

- 1 Rektor IAIN Parepare
- 2 Dekan Fakultas Tarbiyah

Lampiran 10 Surat Izin Penelitian

		SRN IP0000422
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <i>Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id</i>		
REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 422/IP/DPM-PTSP/6/2022		
Dasar : <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.3. Peraturan Walikota Parepare No. 45 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.		
Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :		
MENGIZINKAN		
KEPADA NAMA	:	ARDILLAH
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	:	INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
Jurusan	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
ALAMAT	:	KALOLOK, KECAMATAN LEMBANG, KABUPATEN PINRANG PAREPARE
UNTUK	:	melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :
JUDUL PENELITIAN	:	ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH TERHADAP MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN PAREPARE
LOKASI PENELITIAN	:	INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
LAMA PENELITIAN	:	22 Juni 2022 s.d 22 Juli 2022
a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung		
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan		
Dikeluarkan di: Parepare		Pada Tanggal : 23 Juni 2022
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE		
		Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
		Pangkat : Pembina (IV/a)
		NIP : 19741013 200604 2 019
Biaya : Rp. 0.00		

■ UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah

■ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**

■ Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai Sertifikasi Elektronik



Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Meneliti



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Nomor : B- 84 /In.39.4/PP.00.9/07/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Biro AUAK Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare menerangkan sesungguhnya bahwa :

Nama : ARDILLAH
Tempat/Tanggal Lahir : Silu, 27 November 2001
Nim : 18.1900.001
Fakultas/ Prodi : Tarbiyah/Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Kalolo, Desa Sali-Sali, Kec, Lembang Kab. Pinrang

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di IAIN Parepare dengan Judul Skripsi :

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH TERHADAP MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN PAREPARE”

Mulai tanggal 22 Juni s/d. 22 Juli 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

25 Juli 2022



Kepala Biro AUAK
Koordinator Umum

Muhammad Arsyad

Biodata Penulis



Penulis bernama lengkap Ardillah, merupakan anak bungsu dari 4 bersaudara dari pasangan Sunusi dan Junia yang lahir pada tanggal 27 November 2001, penulis bertempat tinggal di Desa Sali-Sali, Kec. Lembang, Kab. Pinrang, Sulawesi Selatan. Penulis memulai pendidikannya di SDN Inpres Pemukiman Mariri pada tahun 2006, SMP Negeri Pasang pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikannya di Madrasah Aliyah DDI Al-Ihsan Kanang pada tahun 2015 dan penulis menamatkan sekolah Menengah Atas pada tahun 2018 dan melanjutkan pendidikan di IAIN Parepare mengambil Jurusan Tarbiyah program studi Manajemen Pendidikan Islam pada tahun 2018.

Penulis pernah aktif di berbagai organisasi seperti ketua kopri PMII Komisariat IAIN Parepare, LDM-Almadani IAIN Parepare, sekretaris HIMA PRODI pada tahun 2018, sekretaris SEMA-FAKTAR tahun 2021, komunitas Student Debate Forum, dan wakil menteri dalam kampus DEMA-I IAIN Parepare tahun 2022.

Kemudian penulis menyelesaikan studinya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2022 dengan judul skripsi : “ANALISIS TINGKAT KEPUSAN MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH TERHADAP MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN PAREPARE”