

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
IAIN PALOPO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Palopo

IAIN PALOPO

Oleh,

HAMISA

NIM : 14. 16. 4 0035

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
IAIN PALOPO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Palopo

IAIN PALOPO

Oleh,

HAMISA

NIM : 14. 16. 4 0035

Dibimbing oleh,

1. Dr. Rahmawati, M. Ag
2. Alia Lestari, S. Si, M. Si

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **HAMISA**

Nim : 14.16.4.0035

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan yang sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan ataupun karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

IAIN PALOPO

Palopo, 24 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,

HAMISA

NIM. 14.16.4.0035

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah**” yang ditulis oleh **HAMISA**, dengan NIM **14.16.4.0035** Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin **19 Maret 2018 M** bertepatan dengan **02 Rajab 1439 H**, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 19 Maret 2018 M
02 Rajab 1439 H

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. Ketua Sidang (.....)
2. Dr. Takdir, S.H., M.H. Sekertaris Sidang (.....)
3. Dr. Helmi Kamal, M.HI. Penguji I (.....)
4. Zainuddin S, S.E., M.AK. Penguji II (.....)
5. Dr. Rahmawati, M.Ag. Pembimbing I (.....)
6. Alia Lestari, S.Si., M.Si. Pembimbing II (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah

Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP 196102081994032001

Ilham S.Ag., M.A.
NIP 197310112003121003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah**

Yang ditulis oleh

Nama : Hamisa

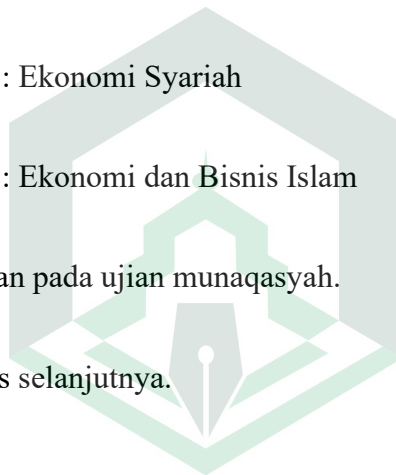
NIM : 14.16.4.0035

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.



IAIN PALOPO

Palopo, 8 Maret 2018

Pembimbing, I

Pembimbing, II

Dr. Rahmawati, M.Ag
NIP. 19730211 200003 2 003

Alia Lestari, S.Si, M.Si
NIP. 19770515 200912 2 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : -

Hal : Skripsi Hamisa

Palopo, 8 Maret 2018

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

| | |
|---------------|---|
| Nama | : Hamisa |
| NIM | : 14.16.4.0035 |
| Program Studi | : Ekonomi Syariah |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Judul Skripsi | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah |

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Rahmawati, M.Ag
NIP. 19730211 200003 2 003

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp -

Hal : Skripsi Hamisa

Palopo, 8 Maret 2018

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Hamisa
NIM : 14.16.4.0035
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Proposal : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Pembimbing II

Alia Lestari, S.Si, M.Si
NIP. 19770515 200912 2 002



IAIN PALOPO

PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi dengan judul :**Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah**

Yang ditulis oleh

Nama : Hamisa

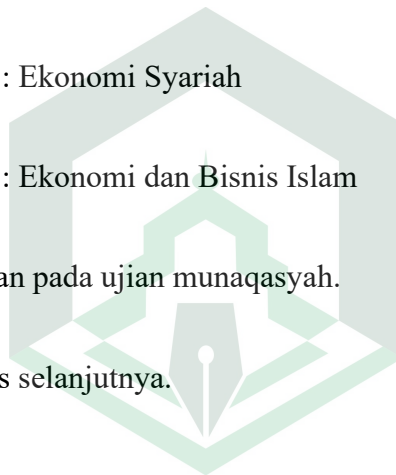
NIM : 14.16.4.0035

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.



IAIN PALOPO

Palopo, 8 Maret 2018

Penguji, I

Penguji, II

Dr. Helmi Kamal, M.HI
NIP 19700307 199703 2 001

Zainuddin S, SE., M.AK
NIP 19771018 200604 1 001

NOTA DINAS PENGUJI

Lamp : -

Hal : Skripsi Hamisa

Palopo, 8 Maret 2018

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Hamisa
NIM : 14.16.4.0035
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Penguji I

Dr. Helmi Kamal, M.HI

NIP 19700307 199703 2 001

NOTA DINAS PENGUJI

Lamp -

Hal : Skripsi Hamisa

Palopo, 8 Maret 2018

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Hamisa
NIM : 14.16.4.0035
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Proposal : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Penguji II

Zainuddin S, SE., M.AK

NIP 19771018 200604 1 001

PRAKATA



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى
آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur kehadiran Allah swt atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah”** dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw, Keluarga, sahabat dan seluruh pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah swt sebagai nabi *uswatun khasanah* (contoh teladan yang baik) bagi seluruh alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak serta kedua orang tua tercinta, Ayahanda Hasanuddin dan Ibunda Nurmiati yang selalu memberikan semangat selama ini dan telah bersusah payah mengasuh dan mendidik dengan segala cinta, kasih, sayang, serta senantiasa selalu mendoakan penulis, sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yaitu:

1. Dr. Abdul Pirol, M. Ag, sebagai Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I, Dr. Rustan S, M. Hum. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarie f Iskandar, S.E., M.M dan Wakil Rektor III, Dr. Hasbi, M.Ag. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Hj. Ramlah Makkulasse,MM. Wakil Dekan I, Dr. Takdir, SH.,MH. Wakil Dekan II, Dr. Rahmawati, M.Ag. Wakil Dekan III, Dr. Muh. Tahmid Nur, M.Ag beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ketua Prodi Ekonomi Syariah bapak Ilham S.Ag., MA, dan Sekertaris Prodi, Dr. Fasiha S.EI.,M.EI, beserta seluruh dosen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di IAIN Palopo.
4. Pembimbing I, Dr. Rahmawati, M.Ag dan pembimbing II, Alia Lestari, S. Si, M.Si, yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Penguji I, Dr. Helmi Kamal, M.HI. Penguji II, Zainuddin S, S.E., M.AK, yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Para Bapak Ibu dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama Islam.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Bapak Dr. Masmuddin M.Ag beserta stafnya yang telah memberikan peluang bagi penulis untuk meneliti di Perpustakaan dan untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada Saudara-saudaraku dan seluruh keluarga terkhusus saudara kandungku Sarlina, Hamita, Haerapil, Hamila, Hilda, Hismar dan hatmil yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
9. Kepada saudara-saudaraku di Asrama Putri IAIN Palopo terutama kamar 7B yang selama ini banyak memberikan motivasi dan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan terutama angkatan 2014 Ekonomi Syariah A yang selama ini selalu memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
11. Kepada Sahabat-sahabat seperjuangan, Darmawan, Ismelati, Asni, Halimatu naimah, Nurmaya sari, Angga Saputra, Aswar Anas, Fatma Fadli, Andi Nurul Islamiah dan Sasmita yang bersedia membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini.
12. Adik-adik program studi ekonomi syariah angkatan tahun 2015 dan angkatan tahun 2016 yang bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Teriring do'a, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah swt dan selalu diberi petunjuk kejalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi Islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya. Amin.

Palopo, 24 Januari 2018

Hamisa
Nim: 141640035

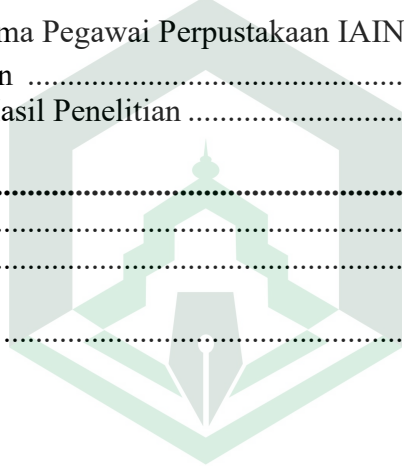


IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iv |
| NOTA DINAS PEMBIMBING..... | v |
| PERSETUJUAN PENGUJI..... | vii |
| NOTA DINAS PENGUJI | viii |
| PRAKATA..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| ABSTRAK | xix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Hipotesis | 5 |
| D. Defenisi Operasional Variabel | 6 |
| E. Tujuan Penelitian | 8 |
| F. Manfaat penelitian..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| A. Penelitian Terdahulu yang Relevan | 10 |
| B. Kajian Pustaka..... | 13 |
| C. Kerangka pikir..... | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| A. Jenis Penelitian..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 29 |
| C. Populasi dan Sampel | 30 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 31 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 40 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 40 |
| 1. Sejarah Singkat Perpustakaan IAIN Palopo..... | 40 |
| 2. Visi dan Misi Perpustakaan IAIN Palopo | 41 |
| 3. Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Palopo..... | 41 |
| 4. Tata Tertib Perpustakaan IAIN Palopo | 43 |
| 5. Fasilitas dan Layanan Perpustakaan IAIN Palopo | 45 |
| 6. Layanan Pemustaka..... | 45 |
| 7. Daftar Nama Pegawai Perpustakaan IAIN Palopo | 46 |
| B. Hasil Penelitian | 47 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian | 76 |
| BAB V PENUTUP..... | 81 |
| A. Kesimpulan | 81 |
| B. Saran..... | 82 |
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
| LAMPIRAN | |



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Table 2.1 | Defenisi Operasional Variabel | 7 |
| Table 3.1 | Skala Pengukuran Instrumen..... | 31 |
| Table 3.2 | Kisi-Kisi Instrumen..... | 32 |
| Tabel 4.1 | Daftar Nama Pegawai Perpustakaan IAIN Palopo..... | 45 |
| Table 4.2 | Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan IAIN Palopo | 46 |
| Table 4.3 | Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin | 47 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Menurut Angkatan..... | 48 |
| Tabel 4.5 | Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i> (X ₁) | 49 |
| Tabel 4.6 | Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i> (X ₂)..... | 51 |
| Tabel 4.7 | Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> (X ₃) | 53 |
| Tabel 4.8 | Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i> (X ₄)..... | 55 |
| Tabel 4.9 | Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Empathy</i> (X ₅) | 58 |
| Tabel 4.10 | Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan (Y)..... | 60 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Validitas..... | 64 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Reliabilitas | 65 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Normalitas | 66 |
| Table 4.14 | Hasil Uji Linearitas | 66 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 67 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Regresi Berganda..... | 69 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Parsial T..... | 71 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji Simultan F | 73 |

Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi..... 74

Tabel 4.20 Hasil Uji Variabel yang Paling Dominan 75



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir | 29 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Palopo..... | 42 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 68 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu cara untuk mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia dalam upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan oleh setiap manusia. Berdasarkan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.¹

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan tinggi ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan perhatian mahasiswa. Berbagai pendekatan dilakukan untuk mendapatkan simpati mahasiswa baik melalui peningkatan kualitas pengajar, peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia.² Sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai aktor dalam menjalankan kegiatan suatu organisasi atau

¹ Diyo Waluyo Prasetyo, *Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah Di MAN Yogyakarta III*, (Jurnal Hanata Widya Edisi Juli 2016).

² Sukma Pratiwi, *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Jakarta*, (Skripsi fakultas psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011).

perguruan tinggi karena sumber daya manusia merupakan kunci utama yang perlu diperhatikan dalam sebuah organisasi.

Perguruan tinggi sebagai salah satu jenis lembaga pendidikan formal dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan dan keinginan peserta didik tanpa memandang status sosial dari peserta didiknya. Sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S. Al-Maidah/5:8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقْوَاهُ ۖ وَاللَّهُ شَدِيدُ الْعِقَابِ
 وَأَطِيعُوا أَمْرَ اللَّهِ وَأَطِيعُوا أَمْرَ الرَّسُولِ ۗ وَأُولَٰئِكَ سَبِيلَ الْمَغْرِبِ
 وَالْمَشْرِقِ ۗ وَمَنْ يَعْصِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَأَيُّ صَاحِبِ عِلْمٍ يَشَاءِ
 اللَّهُ يَخْتِمْ لَهُ قَلْبَهُ وَيُؤْتِهِ حَقَّ عِلْمِهِ ۗ وَمَنْ يُؤِخِّرْ
 اللَّهُ قَلْبَهُ فَأُولَٰئِكَ كَانُوا فِي سَبِيلِ الضَّلَالَةِ ۗ وَاللَّهُ
 عَلِيمٌ خَبِيرٌ ۗ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”³

Sebagai suatu lembaga pendidikan formal, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi untuk mencetak generasi yang lebih baik adalah melalui penyediaan perpustakaan yang turut melaksanakan Tridharma melalui

³ Depertemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Diponegoro: CV Penerbit Diponegoro, 2007). h. 108.

penyediaan, pengorganisasian dan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan.⁴

Dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa setiap sekolah diwajibkan memiliki perpustakaan. Peraturan pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 1 ayat 9 menyatakan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana dan prasarana minimal yang memiliki ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berkreasi serta sumber belajar lainnya, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk teknologi informasi dan komunikasi.⁵

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari sebuah lembaga pendidikan yang berupa tempat penyimpanan buku-buku pustaka untuk menunjang proses pendidikan. Perpustakaan juga dapat diartikan sebagai tempat mengembangkan informasi dan pengetahuan yang dikelola oleh suatu lembaga pendidikan, sekaligus sebagai sarana edukatif untuk membantu memperlancar cakrawala pendidik dan peserta didik dalam kegiatan belajar mengajar.

Dalam mewujudkan suatu pelayanan perpustakaan yang prima maka diperlukan suatu manajemen perpustakaan yang baik, karena baik buruknya layanan suatu perpustakaan tergantung dari pengelolaan perpustakaan itu sendiri.

⁴ Zurni Zahara Samosir, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. (Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Volume 1, Nomor 1, Juni 2005).

⁵ Diyo Waluyo Prasetyo, *Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah Di MAN Yogyakarta III*, (Jurnal Hanata Widya Edisi Juli 2016).

Manajemen perpustakaan akan berfungsi dengan baik apabila dilaksanakan dengan menyesuaikan kebutuhan, kenyamanan dan kepuasan para pengunjungnya sehingga eksistensi perpustakaan akan meningkat dan akan semakin bermanfaat dalam mendukung proses pembelajaran.

Manajemen perpustakaan mempunyai hubungan yang erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dan yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Dalam melakukan pelayanan, kepuasan pelanggan atau pengguna jasa harus diperhatikan karena kepuasan akan mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini, jika pelayanan di perpustakaan baik maka akan menarik minat mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan guna membaca atau meminjam buku dan lain-lain.

Kepuasan mahasiswa adalah salah satu faktor yang menentukan sukses tidaknya perpustakaan yang bergerak dalam bidang layanan. Apabila mahasiswa merasa kebutuhannya tidak terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan, maka mahasiswa tersebut tidak akan merasa puas. Karena kepuasan mahasiswa ditentukan oleh mahasiswa itu sendiri sesuai dengan apa yang mereka rasakan dalam pelayanan di perpustakaan. Untuk meningkatkan pelayanan, maka diperlukan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima agar pengelola perpustakaan dapat menyediakan sarana dan pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa, serta membuat prioritas dalam program peningkatan pelayanan, karena sulit bagi pengelola untuk memenuhi semua keinginan mahasiswa karena berbagai keterbatasan.

Berdasarkan jumlah mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah dari angkatan tahun 2014 - 2016 yang didapatkan peneliti sebanyak 564 orang mahasiswa sedangkan yang berkunjung ke perpustakaan dimulai dari tanggal 12 Oktober – 07 Desember 2017 hanya 181 orang mahasiswa. Maka dengan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengangkat rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah.?
2. Apakah kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah.?
3. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Palopo.?

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empiris yang terkumpul.⁶ Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₀: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo terhadap kepuasan mahasiswa program studi Ekonomi Syariah.

H₁: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo terhadap kepuasan mahasiswa program studi Ekonomi Syariah.

D. Definisi Operasional Variabel

Untuk mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah pembahasan ini, maka peneliti memberikan pengertian dan maksud kata yang terdapat dalam rangkaian judul penelitian ini dan peneliti mengambil indikator berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al yaitu sebagai berikut:

IAIN PALOPO

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 20.

Table 1.1
Defenisi Operasional Variabel

| Variabel | Defenisi | Indikator |
|---|--|---|
| <i>Tangible</i> (X ₁) | <i>Tangible</i> yaitu penampilan fisik yang dapat dilihat secara langsung yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. | a. Saranan tekhnologi b. Penampilan fisik |
| <i>Reliability</i> (X ₂) | <i>Reliability</i> yaitu kemampuan staf perpustakaan memberikan pelayanan yang terpercaya dan sesuai dengan yang dijanjikan. | a. Penempatan koleksi buku yang sesuai b. Peminjaman dan pengembalian buku tanpa kesalahan |
| <i>Responsiveness</i> (X ₃) | <i>Responsiveness</i> yaitu kerelaan staf perpustakaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta menyampaikan informasi yang jelas. | a. Kesiadaan untuk membantu b. Pelayanan yang cepat c. Menyampaikan informasi yang jelas |
| <i>Assurance</i> (X ₄) | <i>Assurance</i> yaitu kemampuan staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan dengan menunjukkan kesopanan dan lemah lembut sehingga mahasiswa dapat merasa aman dan terjamin. | a. Komunikasi yang baik atau keakraban b. Keamanan c. Kesopanan |
| <i>Emphaty</i> (X ₅) | <i>Emphaty</i> yaitu kemampuan staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan dengan perhatian yang tulus dan mampu memahami kebutuhan mahasiswa | a. Memahami kebutuhan b. Memberikan perhatian yang tulus c. Memberikan perhatian individual |
| Kepuasan Mahasiswa (Y) | Kepuasan mahasiswa yaitu keadaan emosional berupa kegembiraan, kesenangan seseorang dalam menyatakan perbandingan antara kinerja yang diterima dan yang diharapkan | a. Pelayanan yang diharapkan (<i>Desired service</i>) b. Pelayanan yang diterima (<i>Adequate service</i>) |

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Ekonomi Syariah.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa program studi Ekonomi Syariah.
3. Untuk mengetahui bagian dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa program studi Ekonomi Syariah IAIN Palopo.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memberikan serta menambah pengetahuan baru mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo terhadap kepuasan mahasiswa program studi Ekonomi Syariah.
- b. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya terkait dengan masalah yang sama sekaligus sebagai bahan untuk mengaplikasikan pemahaman penulis tentang teori-teori yang

didapatkan selama mengikuti kegiatan perkuliahan di kampus IAIN Palopo.

2. Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan terhadap mahasiswa Program Studi Ekonomi Syaiah diharapkan dapat memberikan masukan kepada perpustakaan IAIN Palopo untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat menghasilkan kepuasan terhadap mahasiswa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam penyusunan penelitian ini sebelum penulis mengadakan penelitian, maka langkah awal yang penulis tempuh adalah mengkaji terlebih dahulu penelitian-penelitian sebelumnya yang mempunyai judul hampir sama dengan yang akan penulis teliti. Maksud pengkajian ini adalah agar dapat diketahui bahwa judul yang penulis angkat sekarang tidak sama dengan judul penelitian-penelitian terdahulu.

Berikut penulis paparkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan yang akan penulis teliti.

Hery Susanto dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hery Susanto jika dilihat secara parsial, dimensi keterandalan, *responsiveness*, *assurance*, tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program pascasarjana universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Jika dilihat dari dimensi *tangible* dan *empathy* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Namun dari semua dimensi

diatas *empathy*lah yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa.¹

Ritta Setiyati dalam penelitiannya yang berjudul *Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta*. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pandangan adalah jenis kelamin dan faktor yang tidak mempengaruhi adalah usia dan jenjang pendidikan. Dari penelitian ini juga dapat dilihat bahwa telah terdapat beberapa harapan mahasiswa yang telah terpenuhi diantaranya yaitu kebersihan dan kerapian kampus serta petugas, pengetahuan, kesopanan dan kecakapan staf dalam memberikan pelayanan yang baik telah memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa.²

Tutik Wahyuningsih, dkk, dalam penelitiannya yang berjudul *Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi akademik yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan dan *empathy* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FKIP UNS. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini

¹Hery Susanto, *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*. (Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Volume 15, Nomor 2, 2014)

²Ritta Setiyawati, *Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta*, (Forum Ilmiah Volume 10, Nomor 1, 2013).

adalah deskriptif kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan dokumentasi.³

Renata Arimawati dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ponegoro*. Hasil dari penelitian ini adalah kelima aspek kualitas pelayanan di antaranya *reability*, *responsiveness*, *Assurance*, *tangibles* dan *empathy* semua memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Ponegoro Semarang.⁴

Dari beberapa penelitian terdahulu yang penulis ungkap di atas yang membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, menjadi acuan bagi penelitian yang akan penulis lakukan. Namun sedikit berbeda dengan keempat penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian, pada penelitian ini penulis akan meneliti di kampus IAIN Palopo dan sebagai responden adalah mahasiswa Ekonomi Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Meskipun nantinya terdapat kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis lakukan baik berupa kutipan atau pendapat-pendapat.

³Tutik Wahyuningsih, Dkk, *Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*. (Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE) Volume 1, Nomor 1, 2013).

⁴Renata Arimawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ponegoro*, (Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang tahun 2013).

B. Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan konsumen.⁵ Kualitas pelayanan atau *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Service quality dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan L Berry pada tahun 1988⁶ dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, serta perbankan ritel dan pialang sekuritas.

Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.⁷

⁵Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. (Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016). h. 270.

⁶Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Selemba Empat, 2006). h. 181.

⁷Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. h. 181.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika seorang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia.⁸

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

⁸Lijan Potlak Sinambela, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Cet. I; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 3.

- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan *public*.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.⁹ Oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati, seperti halnya dengan staf perpustakaan harus memberikan pelayanan kepada mahasiswa selaku pengunjung perpustakaan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini mencerminkan kesungguhan para staf perpustakaan untuk melayani mahasiswa dan kesungguhan tersebut akan menjadikan kepuasan sebagai tujuan utama. Karena kepuasan pelangganlah yang dapat mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

Layanan sepenuh hati, juga bisa membantu kita menisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan empat sikap “P” yaitu:

⁹Lijan Potlak Sinambela, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*. h. 8.

- a. *Passionate* (gairah). Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen. Mereka mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
- b. *Progressive* (progresif). Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif itu dimulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
- c. *Proactive* (proaktif). Supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Banyak orang yang hanya berdiam diri dan menanti disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambahan layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.
- d. *Positive* (positif). Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat mengubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya

berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.¹⁰

Patricia Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang harus dipahami para aparatur pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana memandang diri sendiri.
- b. Bagaimana memandang orang lain.
- c. Bagaimana memandang pekerjaan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Fitzimmons dalam Budiman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empaty*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.¹¹

Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam salah satu studi mengenai *servqual* disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *servqual* yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

¹⁰Lijan Potlak Sinambela, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, h. 9.

¹¹Lijan Potlak Sinambela, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, h. 7.

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Pelayanan akan dapat dikatakan *reliability* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan serta kesulitan pengunjung perpustakaan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen ini adalah staf perpustakaan selalu siap untuk membantu mahasiswa yang membutuhkan bantuan.

- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan terhadap perpustakaan tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi mahasiswa selaku pengunjung perpustakaan dan perpustakaan akan mencapai kesuksesan dalam menyediakan pelayanan.

Allah swt berfirman dalam Q.S. Ali Imran/3:159 sebagai berikut:



Terjemahnya:

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. 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. Sungguh Allah mencintai orang yang bertawakkal.”¹²

- e. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan

¹²Depertemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Diponegoro: CV Penerbit Diponegoro, 2007). h. 71.

berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.¹³

Tjiptono mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
- b. Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.
- c. Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.
- d. Perhatian yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

¹³Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Selemba Empat, 2006). h. 182.

- e. Bukti fisik yaitu tampilan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.¹⁴

3. Pelayanan dalam Islam

Dalam bisnis dilandasi oleh dua hal pokok yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Kedua hal tersebut merupakan pesan moral yang bersifat universal.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam islam yaitu:

- a. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- b. Kreatif berani dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif dan berwawasan masa depan namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya memungkinkan dapat dilakuakn apabila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
- c. Amanah dan fathana yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu,

¹⁴Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. (Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016). h. 271.

memiliki manajemen bervisi, manajer pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.

- d. Tabliq yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi, tegas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, kordinasi, kendali dan supervisi.
- e. Istiqomah yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqomah dan mujahadah, peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.¹⁵

Seperti dalam firman Allah swt dalam Q.S. Al-Ankabut/29:69



Terjemahnya:

“Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) Kami, Kami akan tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami. Dan sungguh, Allah beserta orang-orang yang berbuat baik.”¹⁶

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam salah satu hadits Rasulullah saw, memerintahkan kepada

¹⁵Musrina, *Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Rumah Makan Sari Laut Selera Kita di Kota Palopo*. (Skripsi; 2017)., h. 21-22

¹⁶Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Diponegoro: CV Penerbit Diponegoro, 2007). h. 404.

kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang berbunyi sebagai berikut:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَادَرَسُونَهُ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ وَحَقَّقَتُهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ أَمْ يُسْرِعَ بِهِ نَسَبُهُ

Artinya:

“Dari Abu Hurairah dia berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam telah bersabda: 'Barang siapa membebaskan seorang mukmin dari suatu kesulitan dunia, maka Allah akan membebaskannya dari suatu kesulitan pada hari kiamat. Barang siapa memberi kemudahan kepada orang yang berada dalam kesulitan, maka Allah akan memberikan kemudahan di dunia dan akhirat. Barang siapa menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutup aibnya di dunia dan akhirat. Allah akan selalu menolong hamba-Nya selama hamba tersebut menolong saudaranya sesama muslim. Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan jalan ke surga baginya. Tidaklah sekelompok orang berkumpul di suatu masjid (rumah Allah) untuk membaca Al Qur'an, melainkan mereka akan diliputi ketenangan, rahmat, dan dikelilingi para malaikat, serta Allah akan menyebut-nyebut mereka pada malaikat-malaikat yang berada di sisi-Nya. Barang siapa yang ketinggalan amalannya, maka nasabnya tidak juga meninggikannya.”(H.R Muslim).¹⁷

4. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

¹⁷Shahi Muslim/ Abu Husain Muslim bin Hajjaj Alqusyairi Annaishaburi
Kitab : Dzikir, doa, taubat dan istighfar/ Juz 2/ Hal. 453/ No.(2699) Penerbit Darul Fikri/ Bairut-Libanon 1993 M.

Kualitas pelayanan diberikan kepada pengunjung harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar pengunjung merasakan adanya kepuasan.

5. Kepuasan Konsumen (Mahasiswa)

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.¹⁸

Menurut Philip Kotler dalam *Principle of Marketing 7e* bahwa kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan.¹⁹

Menurut Kotler, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

¹⁸Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasara*. (Jakarta: 2009), h. 177

¹⁹Minto, Waluyo, *Psikologi Industri*, (Surabaya: Akademia Permata, 2012), h. 137

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen yang mengedarkan kosioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan pelayanan.
- c. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk saran dan kritik.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (*proactive*). Sedangkan *partnership marketing* adalah pendekatan dimana perusahaan membangun pendekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan.²⁰

6. Mengukur Kepuasan Konsumen

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan

²⁰Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasara*. h. 192.

adalah kepuasan.²¹ Dalam bukunya *Principle of Marketing* Philip Kotler berpendapat bahwa pada perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan konsumen/pelanggan merupakan sasaran dan faktor utama dalam keberhasilan perusahaan. Setiap perusahaan menyadari bahwa pelanggan yang merasa amat puas menghasilkan beberapa manfaat bagi perusahaan.²²

Menurut Philip Kotler, alat untuk menelusuri/mengukur kepuasan pelanggan/konsumen berkisar dari yang primitif sampai yang canggih, dengan menggunakan metode:

- a. System keluhan dan saran. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*.
- b. Survey kepuasan pelanggan. Wawancara langsung dengan melakukan survei, dimana akan terlihat dan mendengar sendiri bagaimana tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.
- c. Pembelanja siluman (*ghost shopper*). Seseorang yang diberi tugas atau manajer sendiri turun berperan sebagai pelanggan potensial dan melaporkan berbagai temuan penting baik terhadap karyawan sendiri maupun para pelanggan.

²¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasara*. h. 179.

²²Minto, Waluyo, *Psikologi Industri*, h. 140.

- d. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*). Dengan menghubungi kembali *customer* ke produk pada perusahaan yang lain.²³

Menurut Yuliarmi dan Riyasa, indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- a. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
- b. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis.
- c. Tidak ada pengaduan atau kompalain yang dilayangkan.²⁴

Menurut Parasuraman et al, tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan itu sendiri. Tingkat kepentingan tersebut bisa dideskripsikan dalam model dengan dua tingkat kepentingan pelanggan, yakni *adequate service* dan *desired service*. *Adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternative yang tersedia. Sedangkan *desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang yang diharapkan pelanggan akan diterima, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterima.²⁵

²³Minto, Waluyo, *Psikologi Industri*, h. 140-141.

²⁴Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. (Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016). h. 271.

²⁵Ervan Anwar, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Drive Thru Mataram UPTD Pelayanan pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PPDRD) Mataram*. (Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram, September 2016). h. 4.

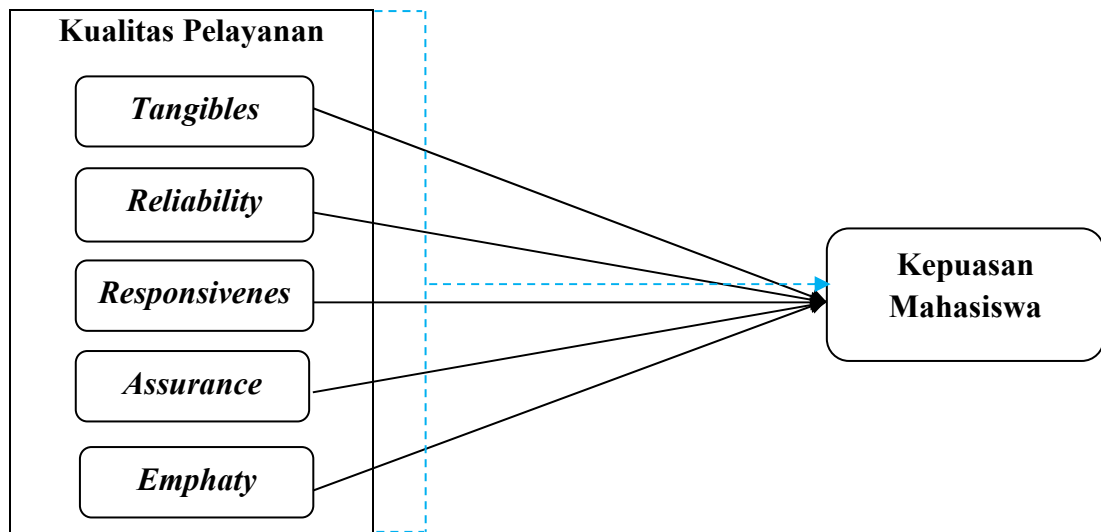
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.²⁶ Dengan demikian kerangka pikir dengan hakikatnya menggambarkan hubungan dari variable independen dalam hal ini adalah kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo diantaranya (*tangible* (X₁), *reliability* (X₂), *resposivnes* (X₃), *assurance* (X₄) dan *emphaty* (X₅) terhadap variable dependen yaitu kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah. Dimana pelayanan merupakan kemampuan staf memberikan layanan jasa kepada para mahasiswa. Mahasiswa akan merasa puas dan nyaman jika pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan sesuai yang mereka inginkan atau dapatkan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan di atas maka pengembangan kerangka fikir dapat dilihat seperti di bawah ini.

Gambar 2.1
IAIN PALOPO
Kerangka Pikir

²⁶Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Cet IV; Bandung: Alfabeta, 2013), h. 93.



IAIN PALOPO

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Pada penelitian kuantitatif ini terdapat dua variabel yaitu variabel dependen (terikat) dan independen (tidak terikat/bebas). Variable independen yaitu kualitas pelayanan perpustakaan yang diberi symbol X dimana X_1 (*tangibles*), X_2 (*reliability*), X_3 (*responsiveness*), X_4 (*assurances*), X_5 (*emphaty*), dan variable dependen yaitu kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah yang diberi simbol Y.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah di perpustakaan IAIN palopo. Adapun waktu penelitian dari tanggal 27 November – 27 Desember 2017.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, h. 13.

C. *Populasi dan Sampel*

1. **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²

Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi ekonomi syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo angkatan 2014 – 2016 yang tercatat sebagai pengunjung perpustakaan dari tanggal 12 Oktober – 07 Desember 2017 sebanyak 181 orang mahasiswa.³

2. **Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴ Pada penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*. *Simple random sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi.⁵ Teknik untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik slovin⁶. Adapun rumus dari teknik slovin yaitu sebagai berikut:

²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, h. 115.

³Absensi Harian Pengunjung Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, h. 116.

⁵Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations Dan Komunikasi*, (Ed. I. Cet. IV; Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, ed.1, cet.4, 2008), h. 122.

⁶Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 61.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 5% sebagai tingkat kesalahan pengambilan sampel. Maka dengan menggunakan rumus teknik slovin di atas maka diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{181}{1+181(0,05)^2}$$

$$n = \frac{181}{1+181(0,0025)}$$

$$n = \frac{181}{1,4525}$$

$$n = 124,61 \text{ (125)}$$

berdasarkan perhitungan di atas dari jumlah populasi sebanyak 181 diperoleh ukuran sampel sebanyak 125 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam mengumpulkan data penulis menggunakan koesioner dimana koesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawabnya.⁷

E. Instrumen Penelitian

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 199.

alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁸

Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Penilaian Instrumen

| Skala Penilaian Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo (X) | Skala Penilaian Kepuasan Mahasiswa (Y) |
|---|--|
| 5 = Sangat Setuju (SS) | 5 = Sangat Setuju (SS) |
| 4 = Setuju (S) | 4 = Setuju (S) |
| 3 = Ragu (R) | 3 = Ragu (R) |
| 2 = Tidak Setuju (TS) | 2 = Tidak Setuju (TS) |
| 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) |

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta: 2013) Cet. IV. h 136

Table 3.2

Kisi-Kisi Instrumen

| Variabel | Indikator | Item Pernyataan | |
|---------------------------------|---|-----------------|----------|
| | | Positif | Negative |
| <i>Tangible</i> (X_1) | a. Saranan teknologi | 1 | 3 |
| | b. Penampilan fisik | 2 | - |
| <i>Reliability</i> (X_2) | a. Penempatan koleksi buku | 4 | 6 |
| | b. Peminjaman dan pengembalian buku tanpa kesalahan | - | 5 |
| <i>Responsiveness</i> (X_3) | a. Kesiediaan untuk membantu | 7 | 11 |
| | b. Pelayanan yang cepat | 9 | - |
| | c. Menyampaikan informasi yang jelas | 10 | 8 |
| <i>Assurance</i> (X_4) | a. Komunikasi yang baik atau keakraban | 12 | 15 |
| | b. Keamanan | - | 13 |
| | c. Kesopanan | 14 | 16 |
| <i>Emphaty</i> (X_5) | a. Memahami kebutuhan | 18 | 20 |
| | b. Memberikan perhatian yang tulus | 17 | 19 |
| Kepuasan Mahasiswa (Y) | a. Pelayanan yang diharapkan (<i>Desired service</i>) | 21 | 23 |
| | | 22 | - |
| | b. Pelayanan yang diterima (<i>Adequate service</i>) | 24 | 27 |
| | | 26 | 25 |

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas Dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keterandalan atau kasahihan dari suatu alat ukur. Uji validitas ini untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument yang digunakan dalam mengumpulkan data. Hal ini dilakukan untuk menguji butir-butir pernyataan yang ada dalam kusioner.

Menurut Masrum item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau nilai $r = 0,3$.⁹ Jadi apabila nilai koefisien korelasi atau r kurang dari 0,3 maka item pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukurantetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula.¹⁰

Teknik pengukuran reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Teknik ini digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, h. 182.

¹⁰Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 87.

penelitian reabel atau tidak. kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reabel apabila nilai *Alpha Cronbach* $> 0,6$.¹¹

2. Analisis Deskriptif

Data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan angket atau kusioner ini di ukur dengan menggunakan skala likert. Setelah data yang diperoleh dalam penelitian ini dianggap cukup, maka penulisan pengelolanya menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹²

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Modal regresi yang baik adalah memiliki residual yang terdistribusi normal, jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variable tetapi pada nilai residualnya.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel terikat Y dan variabel bebas X mempunyai hubungan linear. Criteria pengujian signifikansi pada uji linearitas yaitu dengan melihat nilai F_{tabel} dan nilai

¹¹Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, h. 90.

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, h. 206.

F_{hitung} . Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka data tersebut tidak linear dan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat dikatakan data tersebut linear.¹³

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidak adanya korelasi yang tinggi antara variable bebas dalam satu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variable terikatnya menjadi terganggu.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dapat dilihat dari grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Dasar analisis yang digunakan adalah jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu atau teratur maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas. Sebaliknya apabila titik yang ada menyebar di bawah dan di atas angka nol pada sumbu Y maka terjadi heterokedastisitas.

4. Analisis Regresi Berganda

Adapun dalam penelitian ini penulis juga menggunakan analisis regresi berganda dimana analisis regresi berganda dapat digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara tiga variable atau lebih, serta untuk

¹³Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, h. 78.

mengetahui kontribusi yang diberikan secara simultan oleh variable X_1 dan X_2 terhadap nilai Y .¹⁴ Adapun persamaannya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Mahasiswa

X_1 = *Tangibles*

X_2 = *Reliability*

X_3 = *Responsiveness*

X_4 = *Assurances*

X_5 = *Emphaty*

a = Nilai konstanta

b = Koefesien Regresi



IAIN PALOPO

¹⁴Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 351.

5. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T ini digunakan untuk menguji secara parsial antara variable bebas terhadap variable terikat dengan menggunakan taraf nyata ($\alpha = 5\%$). Selain itu berdasarkan nilai t, maka dapat diketahui variable mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variable terikat.

b. Uji F

Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variable bebasnya (kualitas pelayanan perpustakaan) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa) dengan menggunakan taraf nyata ($\alpha = 5\%$).

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau tidak maka digunakan uji F (F-test) yaitu dengan cara membandingkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sedangkan apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan. Sebaliknya, jika hasil dalam uji F tidak signifikan maka nilai koefisien determinasi ini tidak

dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y).¹⁵

7. Analisis Variabel Yang Paling Dominan

Untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat adalah dengan melihat nilai koefisien b yang terbesar diantara variabel bebas dari hasil regresi.



¹⁵Sahid Raharjo, *Makna Koefesien Determinasi (R Square) dalam Analisis Regresi Linear*. Diakses pada Tanggal 10 Agustus 2017.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. *Gambaran Umum Objek Penelitian*

1. Sejarah Singkat Perpustakaan IAIN Palopo

Sejarah perpustakaan IAIN Palopo tidak terlepas dari sejarah lahirnya IAIN Palopo. Awal mula berdirinya IAIN Palopo yaitu pada tanggal 27 maret 1986 yang bernama fakultas ushuluddin dengan status filial dari IAIN Aluddin Makassar. Kemudian berdasarkan keputusan presiden RI. No. XI tahun 1997, mulai tahun akademik 1997/1998 fakultas ushuluddin di Palopo beralih status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) dan berdiri sendiri. Selanjutnya berdasarkan keputusan presiden RI. No. 141 tahun 2014 tentang perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN), maka STAIN Palopo telah beralih menjadi IAIN Palopo pada tanggal 14 Oktober 2014 dan diresmikan pada tanggal 23 Mei 2015.

Sejalan dengan berkembangnya zaman Perpustakaan IAIN Palopo juga mengalami perkembangan, dimulai dari pembangunan gedung baru yang awalnya hanya memiliki gedung 2 lantai sekarang memiliki gedung 3 lantai yang diresmikan pada tanggal 23 Maret 2017. Dan pada awal berdirinya perpustakaan IAIN Palopo masih menggunakan sistem manual sampai akhir tahun 2017, dan sekarang sudah menggunakan sistem digital. Adapun jumlah eksamplar buku di perpustakaan IAIN Palopo sudah semakin bertambah.

2. Visi dan Misi Perpustakaan IAIN Palopo

a. Visi

Menjadi perpustakaan yang unggul, dinamis, kompetitif, dan teladan sebagai unit informasi dan referensi dalam pengkajian. Pengembangan, penerapan ilmu pengetahuan yang berorientasi pada nilai-nilai keislaman, dalam jaringan informasi nasional.

b. Misi

- 1) Menyediakan sumber-sumber referensi yang diperlukan dalam bidang ilmu keislaman, sebagai pendukung proses pembelajaran, pengajaran, dan penelitian ilmiah.
- 2) Menyediakan layanan berorientasi teknologi yang tepat, cepat untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi seluruh civitas akademika IAIN Palopo.
- 3) Memberikan akses kesumber-sumber elektronik yang menyajikan hasil-hasil ilmiah.
- 4) Membangun kerja sama yang efektif dengan masyarakat kampus dan institute yang relevan.
- 5) Membangun kualitas SDM pustakawan dalam rangka meningkatkan mutu layanan menuju perpustakaan bertaraf nasional.

3. Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Palopo



IAIN PALOPO

4. Tata Tertib Perpustakaan IAIN Palopo

a. Hak Anggota Perpustakaan

- 1) Seluruh civitas akademika dan pegawai IAIN Palopo berhak menjadi anggota perpustakaan.
- 2) Mendapatkan pelayanan prima.

b. Kewajiban Anggota Perpustakaan Adalah:

1) Syarat menjadi anggota adalah:

- Mengisi formulir keanggotaan yang disiapkan.
- Melampirkan foto ukuran 2x3 cm sebanyak 2 lembar.
- Mahasiswa pasca sarjana membayar iuran anggota perpustakaan Rp. 50.000,00 di serahkan kepada bank yang telah ditentukan

2) Kartu anggota perpustakaan berlaku selama yang bersangkutan berstatus mahasiswa, dosen, atau pegawai IAIN Palopo.

3) Jumlah dan jangka waktu peminjaman:

- Dosen dan pegawai; maksimal 10 eksamplar untuk satu semester dapat diperpanjang kembali selama tidak dipesan anggota lain.
- Mahasiswa; maksimal 3 eksamplar untuk satu minggu, dapat diperpanjang selama dua kali perpanjangan.
- Tidak meminjamkan kartu anggota kepada orang lain.
- Siap membayar denda atas keterlambatan pengembalian.

- Siap menggantikan koleksi perpustakaan apabila terjadi kehilangan.
- Siap menerima sanksi apabila mengambil tanpa produser dan/atau merusak/merobek halaman koleksi perpustakaan.
- Jam layanan:

Senin – Kamis : pukul 08:30 – 16:00 WITA/ Istrahat 12:00
– 13:00 WITA

Jum'at :pukul 08:30 – 16:30 WITA / Istrahat 12:00
– 13:30 WITA
- Bagi mahasiswa umum dapat memanfaatkan layanan membaca, layanan penelusuran literature, dan pelayanan internet.

c. Sanksi

- 1) Peminjam yang merusak, merobek, atau menghilangkan bahan perpustakaan karna kelalaian peminjaman dikenakan sanksi: wajib mengganti judul yang sama dalam keadaan utuh.
- 2) Anggota perpustakaan yang memiliki peminjaman buku, batas waktu pengembaliannya telah lewat, tidak diperkenankan meminjam sebelum melunasi denda dan mengembalikan buku tersebut.
- 3) Bagi anggota perpustakaan yang telah mempunyai denda buku Rp.10.000 ke atas tidak diperkenankan untuk meminjam bahan perpustakaan sebelum melunasi denda tersebut.
- 4) Pemustaka yang membawa keluar koleksi tanpa melalui prosedur, dicabut keanggotaannya minimal satu semester.

- 5) Pemustaka yang tidak mengikuti tat tertib perpustakaan dikenakan sanksi larangan menggunakan fasilitas dan jasa layanan perpustakaan.
- 6) Peminjam yang terlambat mengembalikan bahan koleksi perpustakaan dikenakan denda Rp. 200/buku/hari.

5. Fasilitas dan Layanan Perpustakaan IAIN Palopo

a. Lantai I

- Aula / Bank Indonesia Corner
- Ruang Server Digital Library
- Ruang Kantin

b. Lantai II

- Kepala Perpustakaan
- Layanan Sirkulasi
- Layanan Teknis

c. Lantai III

- Layanan Koleksi Berkala
- Layanan Koleksi Skripsi, Tesis Dan Disertasi
- Layanan Koleksi Tendon Dan Tafsir Hadis
- Layanan Koleksi Referensi

6. Pelayanan pemustaka

- | | | |
|------------------|------------------|-----------------|
| a. Senin – Kamis | : Pelayanan Pagi | : 08.00 – 11.30 |
| | Siang | : 13.30 – 15.30 |
| b. Jum'at | : Pelayanan Pagi | : 08.00 – 11.00 |

Siang : 13.30 – 16.00

7. Nama-nama pegawai perpustakaan IAIN Palopo

Table 4.1

Daftar Nama Pegawai Perpustakaan IAIN Palopo

| No | Nama | Jabatan |
|----|----------------------------------|---|
| 1 | Dr. Masmuddin, M. Ag. | Kepala Perpustakaan |
| 2 | Syamsiar Guntur, S. Sos. | Kord. Pelayanan Teknis |
| 3 | Hj. Dahniar, S. Sos. | Kord. Pelayanan Sirkulasi |
| 4 | Abu Bakar, S. Pd. I. | Kord. Pelayanan Koleksi Khusus |
| 5 | Nilam Permata Sari Munir, M. Pd. | Bag. IT, Digitalis dan Web Perpustakaan |
| 6 | Atik, S. Sos. | Bag. Pelestarian Bahan Perpustakaan |
| 7 | Ipa Salwa, S. Hum. | Bag. Layanan Sirkulasi Umum |
| 8 | Inal, S. Pd. I. | Bag. Layanan Adm. Pengguna |
| 9 | Asqar Amir, S. Pd. I | Bag. Layanan Koleksi Tandom dan Tafsir Hadist |
| 9 | Hardin Sulu, S. Pd. I. | Anggota Pelayanan Sirkulasi |
| 10 | Afandi Amir, S. Pd. | Anggota Pelayanan Sirkulasi |

Sumber: Data yang diperoleh dari Perpustakaan IAIN Palopo

Table 4.2

Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan IAIN Palopo

| No | Koleksi Buku | Jumlah |
|----|----------------------------|--------|
| 1 | Total Judul Buku | 16.545 |
| 2 | Total Item / Kopi | 44.116 |
| 3 | Total Item Menurut koleksi | |
| | • Text book | 25.545 |
| | • Reference | 6.172 |
| | • Skripsi | 2.963 |
| | • Tandom | 990 |
| | • Tesis | 134 |
| | • Penelitian dosen | 36 |
| | • Fiksi | 32 |
| | • Koleksi umum | 25 |

Sumber: Data yang diperoleh dari perpustakaan IAIN Palopo

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik responden

Pada penelitian ini karakteristik responden disajikan dalam tabel yang menyajikan sesuatu yang terjadi dinyatakan dalam bentuk persentase. Dari 125 responden yang memberikan jawaban atas pernyataan peneliti dapat diketahui perbedaan karakteristik antara responden yang satu dengan yang

lainnya. Perbedaan ini meliputi jenis kelamin dan angkatan yang berkunjung ke perpustakaan.

a. Menurut jenis kelamin

Karakteristik responden pengunjung perpustakaan secara umum dapat diketahui dengan melihat buku catatan pengunjung perpustakaan dari tanggal 12 Oktober – 07 Desember 2017 dengan membedakan jenis kelamin perempuan dan jenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.3

Responden berdasarkan jenis kelamin

| Jenis kelamin | Jumlah | Persen |
|---------------|--------|--------|
| Perempuan | 104 | 83,2% |
| Laki-laki | 21 | 16,8% |
| Total | 125 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa dari 125 responden yang diteliti, maka responden terbanyak adalah jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 104 orang atau 83,2%, kemudian untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang atau 16,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung perpustakaan IAIN Palopo yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan dan menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagian besar perempuan.

b. Menurut angkatan

Karakteristik responden pengunjung perpustakaan dilihat dari angkatan

Tabel 4.4
Responden menurut angkatan

| Angkatan | Jumlah | Persen |
|-----------------|---------------|---------------|
| 2014 | 12 | 9,6% |
| 2015 | 36 | 28,8% |
| 2016 | 77 | 61,6% |
| Total | 125 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa dari 125 responden yang penulis teliti maka responden terbanyak adalah angkatan tahun 2016 yaitu sebanyak 77 orang atau 61,6%, kemudian untuk angkatan tahun 2015 yaitu sebanyak 36 orang atau 28,8% dan untuk angkatan tahun 2014 yaitu sebanyak 12 orang atau 9,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung perpustakaan yang paling banyak berkunjung yaitu angkatan tahun 2016 dan menjadi sampel pada penelitian ini sebagian besar angkatan tahun 2016.

2. Deskripsi variabel penelitian

a. Analisis indeks jawaban responden terhadap variabel *tangible* (X_1)

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap Variable *Tangible* (X_1)

| No | Variabel X_1 | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | | Total |
|----|-------------------|---|--------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| | | | SS | S | R | TS | STS | |
| 1 | <i>Tangible</i> | Sarana teknologi yang digunakan di perpustakaan sudah canggih | 5 4% | 58 46,4% | 41 32,8% | 20 16% | 1 0,8% | 125 100% |
| | | Ruangan perpustakaan tertata rapi dan bersih | 17 13,6% | 81 64,8% | 19 15,3% | 8 6,4% | | 125 100% |
| | | Tekhnologi yang digunakan di perpustakaan belum memadai | 8 6,4% | 60 48% | 32 25,6% | 22 17,6% | 3 2,4% | 125 100% |

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai variabel *tangible*, menunjukkan bahwa pernyataan sarana teknologi yang digunakan di perpustakaan sudah canggih, responden memberikan jawaban sangat setuju 5 orang atau 4%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 58 orang atau 46,4%, responden memberikan jawaban ragu sebanyak 41 orang atau 32,8%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 20 orang atau 16%

dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,8%.

Pernyataan kedua ruangan perpustakaan tertata rapi dan bersih, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 17 orang atau 13,6%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 81 orang atau 64,8%, responden memberikan jawaban ragu sebanyak 19 orang atau 15,3%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 8 orang atau 6,4% dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Pernyataan ketiga teknologi yang digunakan di perpustakaan belum memadai, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 8 orang atau 6,4%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 60 orang atau 48%, responden memberikan jawaban ragu sebanyak 32 orang atau 25,6%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 22 orang atau 17,6% dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 2,4%

- b. Analisis indeks jawaban responden terhadap variabel *reliability* (X_2)

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Terhadap Variable *Reliability* (X₂)

| No | Variabel X ₂ | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | | Total |
|----|----------------------------|--|--------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| | | | SS | S | R | TS | STS | |
| 2 | <i>Reliability</i> | Penempatan koleksi buku-buku di rak perpustakaan mudah ditemukan. | 6 4,8% | 56 44,8% | 27 21,6% | 32 25,6% | 4 3,2% | 125 100% |
| | | Pada saat saya mengembalikan buku di perpustakaan terkadang terjadi kekeliruan | 8 6,4% | 42 33,6% | 39 31,2% | 30 24% | 6 4,8% | 125 100% |
| | | Susunan koleksi buku belum sesuai dengan jenisnya | 16 12,8% | 43 34,4% | 35 28% | 28 22,4% | 3 2,4% | 125 100% |

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai variabel *reliability*. Untuk pernyataan pertama, penempatan koleksi buku-buku di rak perpustakaan mudah ditemukan., responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 6 orang atau 4,8%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 56 orang atau 44,8%, responden memberikan jawaban ragu sebanyak 27 orang atau 21,6%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 32

orang atau 25,6% dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 3,2%.

Pernyataan kedua, pada saat saya mengembalikan buku di perpustakaan terkadang terjadi kekeliruan, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 8 orang atau 6,4%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 42 orang atau 33,6%, responden memberikan jawaban ragu sebanyak 39 orang atau 31,2%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 30 orang atau 24% dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 6 orang atau 4,8%.

Pernyataan ketiga, susuna koleksi buku belum sesuai dengan jenisnya, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 16 orang atau 12,8%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 43 orang atau 34,4%, responden memberikan jawaban ragu sebanyak 35 orang atau 28%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 28 orang atau 22,4% dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 2,4%.

- c. Analisis indeks jawaban responden terhadap variabel *responsiveness* (X₃)

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Responsiveness*(X₃)

| No | Variabel X ₃ | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | | |
|----|-------------------------|---|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | | | SS | S | R | TS | STS | Total |
| 3 | <i>Responsiveness</i> | Staf perpustakaan bersedia membantu menemukan buku yang saya butuhkan | 6 4,8 % | 43 34,4 % | 44 35, 2% | 27 21, 6% | 5 4 % | 125 100 % |
| | | Staf perpustakaan kadang tidak memberitahukan informasi kepada saya | 4 3,2 % | 33 26,4 % | 48 38, 4% | 38 30, 4% | 2 1,6 % | 125 100 % |
| | | Staf perpustakaan selalu merespon keluhan saya dengan cepat | 3 2,4 % | 52 41,6 % | 52 41, 6% | 18 14, 4% | | 125 100 % |
| | | Staf perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat atau jelas | 6 4,8 % | 77 61,6 % | 28 22, 4% | 12 9,6 % | 2 1,6 % | 125 100 % |
| | | Staf perpustakaan tidak peduli dengan keluhan saya | 5 4% | 9 7,2% | 54 43, 2% | 51 40, 8% | 6 4,8 % | 125 100 % |
| | | | | | | | | |

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai variabel *responsiveness*, untuk pernyataan pertama, staf perpustakaan bersedia membantu menemukan buku yang saya butuhkan, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 6 orang atau 94,8%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 43 orang atau 34,4%, responden memberikn jawaban

ragu sebanyak 44 orang atau 35,2%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 27 orang atau 21,2% dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 4%.

Pernyataan kedua, Staf perpustakaan kadang tidak memberitahukan informasi kepada saya, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 4 orang atau 3,2%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 33 orang atau 26,4%, responden memberikan ragu sebanyak 48 orang atau 38,4%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 38 orang atau 30,4% dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,6%.

Pernyataan ketiga, Staf perpustakaan selalu merespon keluhan saya dengan cepat, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 3 orang atau 2,4%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 52 orang atau 41,6%, responden memberikan jawaban ragu sebanyak 52 orang atau 41,6%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 18 orang 14,4% dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Pernyataan keempat, Staf perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat atau jelas, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 6 orang atau 4,8%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 77 orang atau 61,6%, responden memberikan jawaban ragu sebanyak 28 orang atau 22,4%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 12 orang 9,6% dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,6%.

Pernyataan kelima, Staf perpustakaan tidak peduli dengan keluhan saya, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 5 orang atau 4%,

responden memberikan jawaban setuju sebanyak 9 orang atau 7,2%, responden memberikan jawaban ragu sebanyak 54 orang atau 43,2%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 51 orang 40,8% dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 6 orang atau 4,8%..

d. Analisis indeks jawaban responden terhadap variable *Assurance* (X₄)

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance (X₄)

| No | Variabel X ₄ | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | | Total |
|----|-------------------------|---|--------------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| | | | SS | S | R | TS | STS | |
| 4 | <i>Assurance</i> | Terdapat keakraban antara saya dengan staf perpustakaan | 4 3,2 % | 36 28,8% | 44 35,2% | 39 31,2% | 2 1,6% | 125 100% |
| | | Loker penyimpanan barang di perpustakaan saya ragukan keamanannya | 5 4% | 33 26,4% | 32 25,6% | 47 37,6% | 8 6,4% | 125 100% |
| | | Staf perpustakaan melayani saya dengan 5 S | 9 7,2 % | 52 41,6% | 44 35,2% | 18 14,4% | 2 1,6% | 125 100% |
| | | Komunikasi saya dengan staf perpustakaan kurang baik | 3 2,4 % | 26 20,8% | 42 33,6% | 53 42,4% | 1 0,8% | 125 100% |
| | | Staf perpustakaan tidak melayani saya dengan sopan | 2 1,6 % | 8 6,4% | 28 22,4% | 76 60,8 | 11 8,8% | 125 100% |

Berdasarkan tabel 4. 8 di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai variabel *assurance*, untuk pernyataan pertama, terdapat keakraban antara saya dengan staf perpustakaan, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 4 orang atau 3,2%, responden yang memberikan setuju sebanyak 36 orang atau 28,8%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 44 orang atau 35,2%, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 39 orang atau 31,2%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,6%.

Pernyataan kedua, loker penyimpanan barang di perpustakaan saya ragukan keamanannya, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 5 orang atau 4%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 33 orang atau 26,4%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 32 orang atau 25,6%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 47 orang atau 37,6%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 8 orang atau 6,4%..

Pernyataan ketiga, staf perpustakaan melanyi saya dengan 5 S, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 9 orang atau 7,2%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 52 orang atau 41,6%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 44 orang atau 35,2%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 18 orang atau 14,4%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,6%.

Pernyataan keempat, komunikasi saya dengan staf perpustakaan kurang baik, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 3 orang atau 2,4%,

responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 26 orang atau 20,8%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 42 orang atau 33,6%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 53 orang atau 42,2%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,8%.

Penyataan kelima, staf perpustakaan tidak melayani saya dengan sopan, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 2 orang atau 1,6%, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 8 orang atau 6,4%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 28 orang atau 22,4%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 76 orang atau 60,8%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 11 orang atau 8,8%.

- e. Analisis indeks jawaban responden terhadap variabel *empathy* (X_5)

Tabel 4.9

Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Empathy* (X₅)

| No | Variabel X ₅ | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | | Total |
|----|-------------------------|--|--------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| | | | SS | S | R | TS | STS | |
| 5 | <i>Empathy</i> | Staf perpustakaan bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan saya | 2 1,6% | 54 43,2% | 60 48% | 9 7,2% | | 125 100% |
| | | Staf perpustakaan memahami kebutuhan saya | 2 1,6% | 52 41,6% | 60 48% | 11 8,8% | | 125 100% |
| | | Saya tidak yakin staf perpustakaan memberikan perhatian kepada saya. | 2 1,6% | 27 21,6% | 60 48% | 33 26,4% | 3 2,4% | 125 100% |
| | | Staf perpustakaan lalai dalam melayani kepentingan saya | 1 0,8% | 14 11,2% | 46 36,8% | 61 48,8% | 3 2,4% | 125 100% |

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai variabel *emphaty*, untuk pernyataan pertama, staf perpustakaan bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan saya, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 2 orang atau 1,6%, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 54 orang atau 43,2%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 60 orang atau 48%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 9 orang atau 7,2%, dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Pernyataan kedua, staf perpustakaan memahami kebutuhan saya, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 2 orang atau 1,6%, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 52 orang atau 41,6%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 60 orang atau 48%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 11 orang atau 8,8%, dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Pernyataan ketiga, saya tidak yakin staf perpustakaan memberikan perhatian kepada saya, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 2 orang atau 1,6%, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 27 orang atau 21,6%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 60 orang atau 48%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 33 orang atau 26,4%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 2,4%.

Pernyataan kelima, staf perpustakaan lalai dalam melayani kepentingan saya, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 1 orang atau 0,8%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 14 orang atau 11,2%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 46 orang atau 36,8%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 61 orang atau 48,8%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 2,4%.

- f. Analisis indeks jawaban responden terhadap variable kepuasan mahasiswa (Y)

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Terhadap Variable Kepuasan Mahasiswa (Y)

| No | Variabel Y | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | | Total |
|----|---------------|--|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|-------------|
| | | | SS | S | R | TS | STS | |
| 1 | Kepuasan | Saya merasa mudah memperoleh informasi dari petugas perpustakaan. | 5 4% | 49 39,2 % | 49 39,2 % | 19 15, 2% | 3 2,4 % | 125 100% |
| | | Saya merasa mudah dalam melakukan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan. | 17 13, 6% | 83 66,4 % | 12 9,6% | 10 8% | 3 2,4 % | 125 100% |
| | | Saya merasa kesulitan untuk mencari informasi di perpustakaan | 2 1,6 % | 36 28,8 % | 54 43,2 % | 32 25, 6% | 1 0,8 % | 125 100% |
| | | Saya merasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan. | 6 4,8 % | 74 59,2 % | 25 20% | 15 12 % | 5 4% | 125 100% |
| | | Saya merasa kurang nyaman dengan sikap staf perpustakaan saat memberikan pelayanan | 5 4% | 22 17,6 % | 37 29,6 % | 58 46, 4% | 3 2,4 % | 125 100% |
| | | Saya merasa nyaman Karena staf perpustakaan bersikap ramah saat memberikan pelayanan | 11 8,8 % | 72 57,6 % | 34 27,2 % | 8 6,4 % | | 125 100% |
| | | Saya merasa fasilitas di perpustakaan belum memadai | 13 10, 4% | 54 43,2 % | 38 30,4 % | 18 14, 4% | 2 1,6 % | 125 100% |

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai variabel kepuasan mahasiswa, untuk pernyataan pertama, saya merasa mudah memperoleh informasi dari petugas perpustakaan., responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 5 orang atau 4%, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 49 orang atau 39,2%, responden yang memberikan ragu setuju sebanyak 49 orang atau 39,2%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 19 orang atau 15,2%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 2,4%.

Pernyataan kedua, saya merasa mudah dalam melakukan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan., responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 17 orang atau 13,6%, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 83 orang atau 66,4%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 12 orang atau 9,6%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 10 orang atau 8%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 2,4%.

Pernyataan ketiga, saya merasa kesulitan untuk mencari informasi di perpustakaan, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 2 orang atau 1,6%, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 36 orang atau 28,8%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 54 orang atau 43,2%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 32 orang atau 25,6%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,8%.

Pernyataan keempat, saya merasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang ada dipergustakaan, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 6 orang atau 4,8%, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 74 orang atau 59,2%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 25 orang atau 20%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 15 orang atau 12%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 4%.

Penyataan kelima, saya merasa kurang nyaman dengan sikap staf perpustakaan saat memberikan pelayanan, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 5 orang atau 4%, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 22 orang atau 17,6%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 37 orang atau 29,6%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 58 orang atau 46,4%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 2,4%.

Pernyataan keenam, saya merasa nyaman Karena staf perpustakaan bersikap ramah saat memberikan pelayanan, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 11 orang atau 8,8%, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 72 orang atau 57,6%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 34 orang atau 27,2%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 8 orang atau 6,4%, dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Penyataan ketujuh, Saya merasa fasilitas di perpustakaan belum memadai, responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 13 orang atau 10,4%,

responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 54 orang atau 43,2%, responden yang memberikan jawaban ragu sebanyak 38 orang atau 30,4%, responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 18 orang atau 14,4%, dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,6%.

3. Pembahasan Penyajian Data dan Analisis Data

a. Uji Validitas Dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidanP3 dari instrument yang digunakan dalam mengumpulkan data. Hal ini dilakukan untuk menguji butir-butir pernyataan yang ada dalam koesioner. Maka Sebelum melakukan penelitian penulis melakukan uji coba sebanyak 20 responden dimana keseluruhan item variabel penelitian memuat 27 pernyataan yang harus dijawab oleh responden.

Hasil uji validitas untuk masing-masing instrumen variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas

| Item Pernyataan | Koefesien Korelasi | Keterangan |
|-----------------|--------------------|------------|
| P1 | .677 | Valid |
| P2 | .570 | Valid |
| P3 | .568 | Valid |
| P4 | .329 | Valid |
| P5 | .516 | Valid |
| P6 | .598 | Valid |
| P7 | .397 | Valid |
| P8 | .574 | Valid |
| P9 | .626 | Valid |
| P10 | .772 | Valid |
| P11 | .634 | Valid |
| P12 | .561 | Valid |
| P13 | .688 | Valid |
| P14 | .405 | Valid |
| P15 | .591 | Valid |
| P16 | .755 | Valid |
| P17 | .719 | Valid |
| P18 | .456 | Valid |
| P19 | .437 | Valid |
| P20 | .545 | Valid |
| P21 | .370 | Valid |
| P22 | .715 | Valid |
| P23 | .494 | Valid |
| P24 | .537 | Valid |
| P25 | .428 | Valid |
| P26 | .377 | Valid |
| P27 | .541 | Valid |

Sumber : Output SPSS yang diolah

Berdasarkan tabel 4.11 di atas masing-masing instrument penelitian, semua pernyataan dari setiap variabel dapat dikatakan valid karena nilai koefisien korelasi atau r di atas 0,3.

2) Relibilitas

Hasil uji coba reliabilitas untuk instrumen keseluruhan variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.12

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .907 | 27 |

Sumber : Output SPSS yang diolah

Berdasarkan tabel 4.12 hasil olahan data reliabilitas atas semua butir instrument penelitian di atas menunjukkan bahwa dari ke 17 pernyataan tersebut dianggap reliabel karena nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Nilai *Alpha Cronbach* yang diperoleh sebesar $0,907 > 0,6$.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 4.13

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 125 |
| Normal | Mean | .0000000 |
| Parameters(a,b) | Std. Deviation | 2.63897928 |
| Most Extreme | Absolute | .076 |
| Differences | Positive | .059 |
| | Negative | -.076 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .847 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .470 |

Sumber: Output SPSS yang telah diolah

Berdasarkan output di atas diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2 – tailed) sebesar 0,470. Karena lebih besar dari 0,05 ($0,470 > 0,05$) maka nilai residual tersebut telah normal.

2) Uji linearitas

Table 4.14

ANOVA(c,d)

| Mode | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|------|------------|----------------|-----|-------------|----------|---------|
| 1 | | | | | | |
| 1 | Regression | 66667.913 | 5 | 13333.583 | 1758.107 | .000(a) |
| | Residual | 910.087 | 120 | 7.584 | | |
| | Total | 67578.000(b) | 125 | | | |

Sumber: Output SPSS yang telah diolah

Berdasarkan table di atas menunjukkan bahwa variabel terikat Y dan variabel bebas X mempunyai hubungan linear. Hal ini dapat dilihat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $1758,10 > 2,2905$.

3) Uji multikolinearitas

Tabel 4.15

Coefficients(a)

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------------------------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | <i>Tangible (X₁)</i> | .731 | 1.368 |
| | <i>Reliability (X₂)</i> | .783 | 1.278 |
| | <i>Responsiveness (X₃)</i> | .561 | 1.782 |
| | <i>Assurance (X₄)</i> | .711 | 1.406 |
| | <i>Emphaty (X₅)</i> | .733 | 1.364 |

Sumber : Output SPSS yang telah diolah

Berdasarkan tampilan output *Coefficients* pada tabel di atas, diketahui besarnya nilai tolerance masing-masing variabel independen yaitu *tangible* 0,371, *reliability* 0,783, *responsiveness* 0,561, *assurance* 0,711, dan *emphaty* 0,733 nilainya lebih besar dari 0,1. Sedangkan nilai dari VIF masing-masing variabel independen yaitu *tangible* 1.368, *reliability* 1,278, *responsiveness* 1,782, *assurance* 1,406, dan *emphaty* 1.364 nilainya lebih kecil dari 10 dengan demikian dapat dikatakan tidak terjadi masalah multikolinearitas.

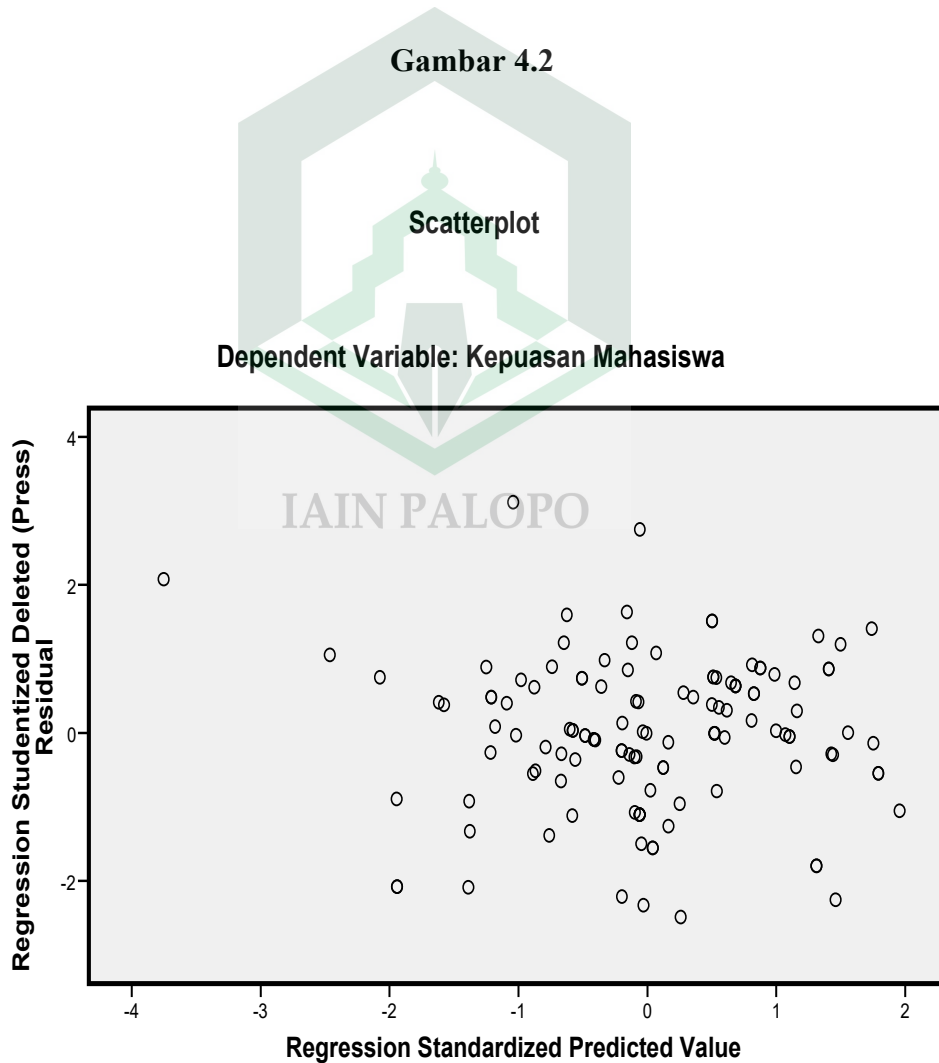
4) Uji Heterokedastisitas

Metode ini dilakukan dengan cara melihat grafik scatterplots antara standardized predicted value (ZPRED) dengan standardized residual (SRESID), ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara (SRESID) dan (ZPRED)

dimana sumbu Y adalah sumbu Y telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya). Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.2



Sumber: Output SPSS yang telah diolah

Berdasarkan gambar di atas tidak menunjukkan pola, selain itu titik-titik menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

c. Uji regresi berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan bantuan SPSS versi 15. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Coefficients(a)

| Mode | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5.800 | 2.291 | | 2.532 | .013 |
| | Tangible | .182 | .173 | .091 | 1.050 | .296 |
| | Reliability | .037 | .125 | .025 | .297 | .767 |
| | Responsiveness | .094 | .123 | .076 | .764 | .446 |
| | Assurance | .374 | .108 | .305 | 3.461 | .001 |
| | Emphaty | .563 | .169 | .289 | 3.329 | .001 |

Sumber: Output SPSS yang telah diolah

Berdasarkan tabel di atas, maka hasil yang diperoleh dimasukkan kedalam persamaan sebagai berikut:

$$\text{dimana : } Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5$$

$$Y = 5,800 + 0,182 + 0,037 + 0,094 + 0,374 + 0,563$$

Dari persamaan regresi di atas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a = nilai konstanta (a) sebesar 5,800, artinya semua variabel (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5)) dianggap tetap, maka kepuasan mahasiswa bernilai positif sebesar 5,800.

$b_1 = 0,182$ artinya apabila tanggapan responden positif atas variabel *tangible* (X_1) atau bertambah sebesar 1 maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,182.

$b_2 = 0,037$ artinya apabila tanggapan responden positif atas variabel *reliability* (X_2) atau bertambah sebesar 1 maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,037.

$b_3 = 0,094$ artinya apabila tanggapan responden positif atas variabel *responsiveness* (X_3) atau bertambah sebesar 1 maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,094.

$b_4 = 0,374$ artinya apabila tanggapan responden positif atas variabel *assurance* (X_4) atau bertambah sebesar 1 maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,374.

$b_5 = 0,563$ artinya apabila tanggapan responden positif atas variabel *emphaty* (X_5) atau bertambah sebesar 1 maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 0,563.

Berdasarkan hasil di atas peneliti dapat simpulkan bahwa apabila terjadi penambahan nilai setiap variabel independen yaitu kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) juga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Begitupun sebaliknya.

d. Uji Hipotesis

1). Uji parsial T

Tabel 4.17

Coefficients(a)

| Mode | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5.800 | 2.291 | | 2.532 | .013 |
| | Tangible | .182 | .173 | .091 | 1.050 | .296 |
| | Reliability | .037 | .125 | .025 | .297 | .767 |
| | Responsiveness | .094 | .123 | .076 | .764 | .446 |
| | Assurance | .374 | .108 | .305 | 3.461 | .001 |
| | Emphaty | .563 | .169 | .289 | 3.329 | .001 |

Sumber : Output SPSS yang diolah

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk variable *Tangible* adalah sebesar 0,296 ($p > 0,05$) dan nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 > 1,050$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *reliability* nilai Sig. sebesar 0,767 ($p > 0,05$) dan nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 > 0,297$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *responsiveness* nilai Sig. sebesar 0,446 ($p > 0,05$) dan nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 > 0,764$ hal ini berarti bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *assurance* nilai Sig. sebesar 0,001 ($p < 0,05$) dan nilai $t_{tabel} < t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 < 3,461$ hal ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *emphaty* nilai Sig. sebesar 0,001 ($p < 0,05$) dan nilai $t_{tabel} < t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 < 3,329$ hal ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2). Uji F

Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau tidak mempunyai berpengaruh secara simultan.

Adapun dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi yaitu:

1. Jika Sig. < 0,05 maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika Sig. > 0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.18
ANOVA(b)

| Mode | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------|------------|----------------|-----|-------------|--------|---------|
| 1 | Regression | 451.366 | 5 | 90.273 | 12.440 | .000(a) |
| | Residual | 863.562 | 119 | 7.257 | | |
| | Total | 1314.928 | 124 | | | |

Sumber : Output SPSS yang diolah

Berdasarkan hasil uji F di atas, dapat diketahui tingkat nilai Sig. sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dan nilai $F_{tabel} < F_{hitung}$ yaitu $2,2905 < 12,440$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel kualitas pelayanan (*Emphaty, Tangible, Responsivenes, Assurance, Reliability*) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa.

e. Koefesien Determinasi(R^2)

Tabel 4.19

Model Summary

| Mode | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|------|---------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .586(a) | .343 | .316 | 2.694 |

Sumber : Output SPSS yang diolah

Berdasarkan data di atas tampilan output model summary, nilai *R Square* sebesar 0,343. Hal ini berarti seluruh variabel bebasnya yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai kontribusi bersama-sama sebesar 34% terhadap variabel Y yaitu kepuasan mahasiswa. Sedangkan sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

f. Analisis Variabel yang Paling Dominan

Berdasarkan hasil regresi dapat diketahui variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.20

| Mode | 1 | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|------|---|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | B | Std. Error | |
| | 1 | (Constant) | 5.800 | 2.291 | | 2.532 | .013 |
| | | Tangible | .182 | .173 | .091 | 1.050 | .296 |
| | | Reliability | .037 | .125 | .025 | .297 | .767 |
| | | Responsiveness | .094 | .123 | .076 | .764 | .446 |
| | | Assurance | .374 | .108 | .305 | 3.461 | .001 |
| | | Empathy | .563 | .169 | .289 | 3.329 | .001 |

Sumber : Output SPSS yang diolah

Berdasarkan tabel 4.18 di atas diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu variabel *Empathy* karena diantara variabel bebas, *Empathy* yang memiliki nilai *coefficients* b tertinggi yaitu sebesar 0,563.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian diatas maka pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh staf perpustakaan guna untuk memenuhi harapan pengunjung perpustakaan. Sehingga para pengunjung merasa puas dengan hasil kinerja yang diterimanya. Pelayanan

dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pengunjung perpustakaan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pengunjung perpustakaan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perpustakaan.

Pengunjung perpustakaan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menuliskan namanya dalam buku pengunjung perpustakaan. Setelah melakukan pengujian rumus sampel, maka responden yang digunakan adalah sebanyak 125 orang mahasiswa. Sebelum peneliti membagikan koesioner kepada 125 responden, peneliti melakukan pre-test pernyataan kepada 20 orang yang bukan termasuk responden untuk melakukan uji validitas 38 pernyataan. Hasil dari pre-test tersebut hanya 27 pernyataan yang valid.

Berdasarkan karakteristik responden menurut jenis kelamin diketahui bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 104 orang. Kemudian berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang dari 125 responden. Sedangkan karakteristik responden menurut angkatan diketahui bahwa responden terbanyak adalah angkatan tahun 2016 sebanyak 77 orang, kemudian angkatan 2015 sebanyak 36 orang, kemudian angkatan 2014 sebanyak 12 orang dari 125 responden.

Berdasarkan uji asumsi klasik dapat dilihat sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2 – tailed) sebesar 0,470. Karena lebih besar dari 0,05 ($0,470 > 0,05$) maka nilai residual tersebut telah normal.

2. Uji linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas menunjukkan bahwa variabel terikat Y dan variabel bebas X mempunyai hubungan linear. Hal ini dapat dilihat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $1758,10 > 2,2905$.

3. Uji multikoloneritas

Berdasarkan hasil uji multikolonearitas, diketahui besarnya nilai tolerance masing-masing variabel independen *tangible* 0,371, *reliability* 0,783, *responsiveness* 0,561, *assurance* 0,711, dan *emphaty* 0,733 nilainya lebih besar dari 0,1. Sedangkan nilai dari VIF masing-masing variabel independen yaitu *tangible* 1.368, *reliability* 1,278, *responsiveness* 1,782, *assurance* 1,406, dan *emphaty* 1.364 nilainya lebih kecil dari 10 dengan demikian dapat dikatakan tidak terjadi masalah multikolinearitas.

4. Uji heterokedastisitas

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas diketahui bahwa tidak menunjukkan pola, selain itu titik-titik menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dilihat sebagai berikut:

1. Uji parsial (uji T)

Berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk variable *Tangible* adalah sebesar 0,296 ($p > 0,05$) dan nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 > 1,050$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *reliability* nilai Sig. sebesar 0,767 ($p > 0,05$) dan nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 > 0,297$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *responsiveness* nilai Sig. sebesar 0,446 ($p > 0,05$) dan nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 > 0,764$ hal ini berarti bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *assurance* nilai Sig. sebesar 0,001 ($p < 0,05$) dan nilai $t_{tabel} < t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 < 3,461$ hal ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel *emphaty* nilai Sig. sebesar 0,001 ($p < 0,05$) dan nilai $t_{tabel} < t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 < 3,329$ hal ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Uji Simultan F

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui tingkat nilai Sig. sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dan nilai $F_{tabel} < F_{hitung}$ yaitu $2,2905 < 12,440$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel kualitas pelayanan (*Emphaty*,

Tangible, Responsiveness, Assurance, Reliability) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), nilai *R Square* sebesar 0,343. Hal ini berarti seluruh variabel bebasnya yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai kontribusi bersama-sama sebesar 34% terhadap variabel Y yaitu kepuasan mahasiswa. Sedangkan sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Berdasarkan uji dimensi yang paling dominan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu variabel *Empathy* karena diantara variabel bebas, *Empathy* yang memiliki nilai *coefficients b* tertinggi yaitu sebesar 0,563.

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat presentasi 34% maka itu dapat menjadi peluang besar bagi pihak perpustakaan untuk dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, agar mahasiswa menjadikan perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman. Dan juga pihak perpustakaan IAIN Palopo harus mencari tahu faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa selain dari pada kualitas layanan. Karena dengan terpenuhinya kepuasan mahasiswa dapat membuat perpustakaan lebih diminati oleh mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diolah pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa program studi ekonomi syariah hal ini dapat dilihat dari nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai $F_{tabel} < F_{hitung}$ yaitu $2,2905 < 12,440$.
2. Kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo (*Tangible (X₁)*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah karena nilai Sig $0,29 > 0,05$ dan nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 > 1,050$. Kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo (*Reliability (X₂)*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah karena nilai Sig $0,767 > 0,05$ dan nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 > 0,297$. Kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo (*Responsiveness (X₃)*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah karena nilai Sig. $0,446 > 0,05$ dan nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 > 0,764$. Kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo (*Assurance (X₄)*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah karena nilai Sig $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{tabel} < t_{hitung}$ yaitu

sebesar $1,9801 < 3,461$. Kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo (*Emphaty* (X_5)) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah karena nilai Sig $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{tabel} < t_{hitung}$ yaitu sebesar $1,9801 < 3,329$.

3. Dimensi kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah yaitu Variabel *Emphaty* (X_5) yang memiliki nilai koefesien b sebesar 0,563.

B. Saran – saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka selanjutnya peneliti mengemukakan saran-saran yang kiranya dapat berguna yaitu:

1. Bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian yang serupa agar dapat mengembangkan hasil penelitian pada objek lainnya dengan studi kasus yang berbeda.
2. Bagi perpustakaan, harus mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung (mahasiswa). Saat pengunjung puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan maka akan menambah minat pengunjung untuk sering ke perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahnya, Diponegoro: CV Penerbit Diponegoro, 2007.
- Anwar, Ervan, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Drive Thru Mataram UPTD Pelayanan pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PPDRD) Mataram.* (Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram, September 2016).
- Arimawati, Renata, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ponegoro,* (Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang), 2013.
- Huda, Fathkan Amirul. *Uji Asumsi Klasik*, Diakses pada Tanggal 26 Juli 2017.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasara*, Jakarta: 2009.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Selemba Empat, 2006.
- Minto, Waluyo, *Psikologi Industri*, Surabaya: Akademia Permata, 2012.
- Musrina, *Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangan pada Usaha Rumah Makan Sari Laut Selera Kita di Kota Palopo.* (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo; 2017).
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.* (Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016).

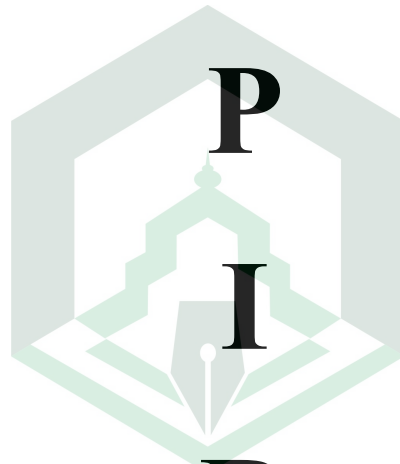
- Prasetyo, Diyo Waluyo, *Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah Di MAN Yogyakarta III*, (Jurnal Hanata Widya Edisi Juli 2016).
- Pratiwi, Sukma, *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Jakarta*, (Skripsi fakultas psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011).
- Radhl, Fahmy, *Analisis Kualitas Jasa dengan Servqual Model Studi pada Angkutan Penyeberangan Antara Pulau di Kawasan Pariwisata di Indonesia*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume, Nomor 3), 2010.
- Raharjo, Sahid, *Makna Koefisien Determinasi (R Square) dalam Analisis Regresi Linear*. Diakses pada Tanggal 10 Agustus 2017.
- Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian: Public Relations Dan Komunikasi*, Ed. I. Cet. IV; Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2008.
- Sawitri, Ni Putu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di UBUD*, (Jurnal Manajemen, strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Volume 7, Nomor 1), 2013.
- Samosir, Zurni Zahara , *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. (Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Volume 1, Nomor 1, Juni 2005).
- Setiyawati, Ritta, *Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta*, (Forum Ilmiah Volume 10, Nomor 1), 2013.

- Sinambela, Lijan Potlak, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, Cet. I; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Siregar, Syofian, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. IV; Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Cet. XVII; Bandung: Alfabeta, 2013.
- Susanto, Hery, *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*. (Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Volume 15, Nomor 2), 2014.
- Wahyuningsih, Tutik, Dkk, *Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*. (Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE) Volume 1, Nomor 1), 2013.

L

A

M



P

I

R

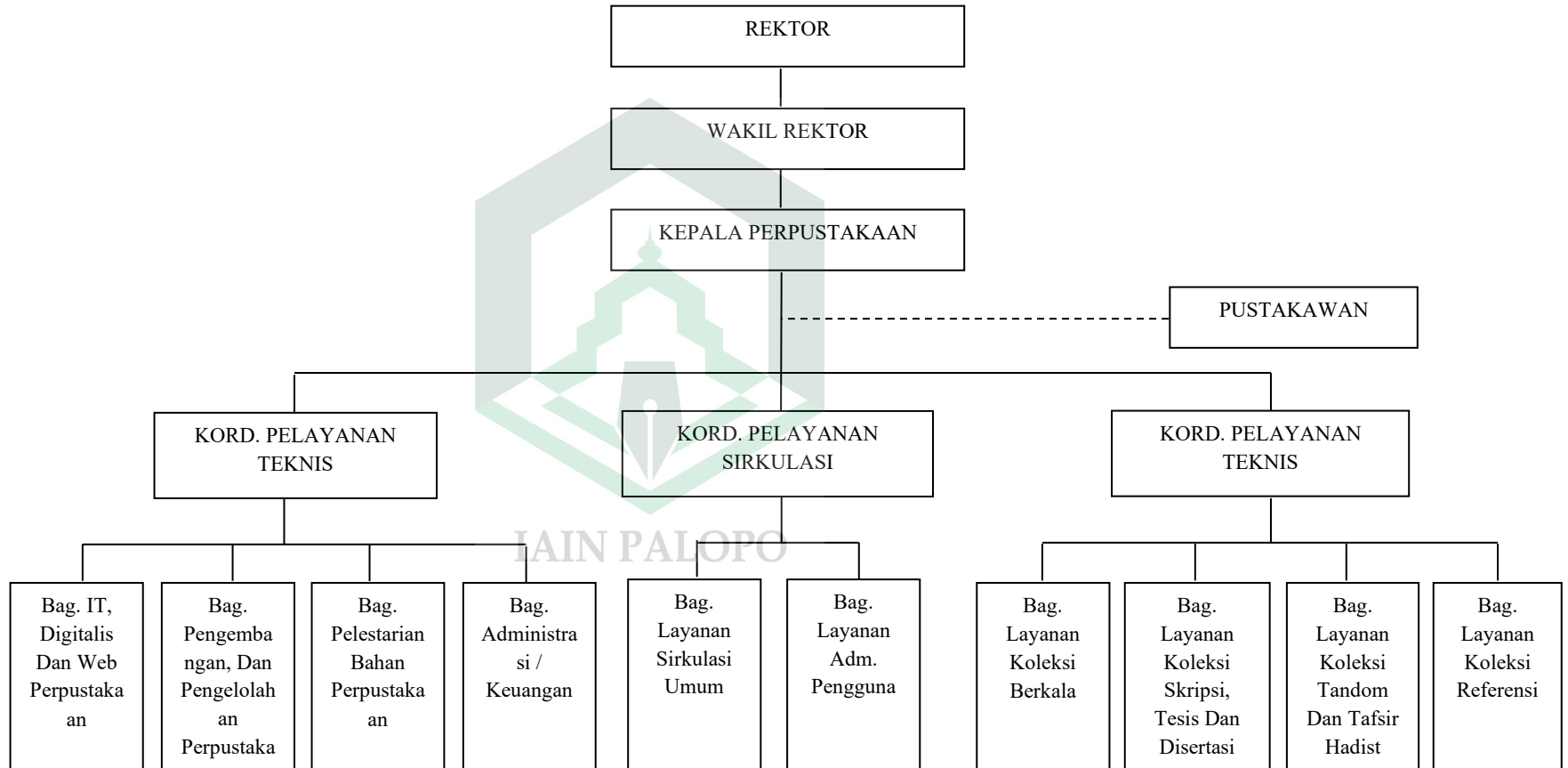
IAIN PALOPO

A

N

Gambar 4.1

Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Palopo



Sumber: Data diperoleh di Perpustakaan IAIN Palopo

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN PALOPO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Nim :

Semester :

Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan

PETUNJUK UMUM

1. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Palopo terhadap kepuasan mahasiswa jurusan ekonomi syariah.
2. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen.
3. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: *tangibles, assurance, reliability, responsiveness, dan empathy*.
4. Pilih salah satu dari alternative yang disediakan dengan cara (√) pada kolom yang tersedia.
5. Ada 5 alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

| | | | |
|----|-----------------|-----|-----------------------|
| SS | : Sangat Setuju | TS | : Tidak Setuju |
| S | : Setuju | STS | : Sangat Tidak Setuju |
| R | : Ragu | | |

Kualitas Pelayanan

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----------------------|--|--------------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | R | TS | STS |
| <i>Tangible</i> | | | | | | |
| 1 | Sarana teknologi yang digunakan di perpustakaan sudah canggih | | | | | |
| 2 | Ruangan perpustakaan tertata rapi dan bersih | | | | | |
| 3 | Tekhnologi yang digunakan di perpustakaan belum memadai | | | | | |
| <i>Reliability</i> | | | | | | |
| 4 | Penempatan koleksi buku-buku di rak perpustakaan mudah ditemukan. | | | | | |
| 5 | Pada saat saya mengembalikan buku di perpustakaan terkadang terjadi kekeliruan | | | | | |
| 6 | Susuna koleksi buku belum sesuai dengan jenisnya | | | | | |
| <i>Responsiveness</i> | | | | | | |
| 7 | Staf perpustakaan bersedia membantu menemukan buku yang saya butuhkan | | | | | |
| 8 | Staf perpustakaan kadang tidak memberitahukan informasi kepada saya | | | | | |
| 9 | Staf perpustakaan selalu merespon keluhan | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------|--|--|--|--|--|--|
| | saya dengan cepat | | | | | |
| 10 | Staf perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat atau jelas | | | | | |
| 11 | Staf perpustakaan tidak peduli dengan keluhan saya | | | | | |
| <i>Assurance</i> | | | | | | |
| 12 | Terdapat keakraban antara saya dengan staf perpustakaan | | | | | |
| 13 | Loker penyimpanan barang di perpustakaan saya ragukan keamanannya | | | | | |
| 14 | Staf perpustakaan melayani saya dengan 5 S | | | | | |
| 15 | Komunikasi saya dengan staf perpustakaan kurang baik | | | | | |
| 16 | Staf perpustakaan tidak melayani saya dengan sopan | | | | | |
| <i>Empathy</i> | | | | | | |
| 17 | Staf perpustakaan bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan saya | | | | | |
| 18 | Staf perpustakaan memahami kebutuhan saya | | | | | |
| 19 | Saya tidak yakin staf perpustakaan memberikan perhatian kepada saya | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 20 | Staf perpustakaan lalai dalam melayani kepentingan saya | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|

Kepuasan Mahasiswa

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | R | TS | STS |
| 21 | Saya merasa mudah memperoleh informasi dari petugas perpustakaan. | | | | | |
| 22 | Saya merasa mudah dalam melakukan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan. | | | | | |
| 23 | Saya merasa kesulitan untuk mencari informasi di perpustakaan | | | | | |
| 24 | Saya merasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan. | | | | | |
| 25 | Saya merasa kurang nyaman dengan sikap staf perpustakaan saat memberikan pelayanan | | | | | |
| 26 | Saya merasa nyaman Karena staf perpustakaan bersikap ramah saat memberikan pelayanan | | | | | |
| 27 | Saya merasa fasilitas di perpustakaan belum memadai | | | | | |



RIWAYAT PENULIS

HAMISA, lahir di Salobongko pada tanggal 24 Januari 1996. Penulis merupakan anak kedua dari delapan bersaudara 5 perempuan dan 3 laki-laki dari pasangan ayahanda Hasanuddin dan ibunda Nurmiati. Bertempat tinggal di dusun Teppo desa Wara kecamatan Malangke Barat Kabupaten Luwu Utara.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 152 Cening (2002-2008), Madrasah Tsanawiyah di MTS Salobongko (2008-2011), dan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Malangke Barat yang sekarang telah beralih menjadi SMAN 6 Luwu Utara (2011-2014).

Pada tahun 2014 penulis mendaftarkan diri di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, dan berhasil diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah. Pada akhir studinya, penulis menyusun dan menulis skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Palopo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Starata Satu (S1) dan memperoleh gelar pendidikan (S.E).

pada tahun 2008 di SDN 152 Cening, Madrasah Tsanawiyah (MTS) pada tahun 2011 di MTS Salobongko, Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) pada tahun 2014 di SMAN 1 Malangke Barat yang sekarang telah beralih menjadi SMAN 6 Luwu Utara, kemudian penulis melanjutkan Studi di perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo pada tahun 2014 dan selesai pada hari Senin 19 Maret 2018 hingga mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Kampus IAIN Palopo.