

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN SMAN 1 MATARAMAN**

SKRIPSI

**OLEH
RABIATUL ADAWIYAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTARASARI
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN SMAN 1 MATARAMAN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan

**Oleh
Rabiatul Adawiyah
190101120662**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rabiatul Adawiyah
NIM : 190101120662
Tempat/Tanggal Lahir : Tunkap, 05 Desember 2001
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 14 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Rabiatul Adawiyah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman

Ditulis Oleh : Rabiatul Adawiyah

NIM : 190101120662

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Program : Strata Satu (S1)

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

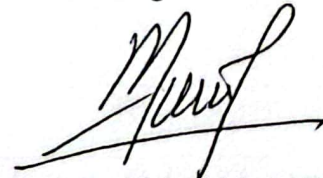
Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Tanggal Lahir : Tungkup, 05 Desember 2001

Alamat : Jl. A. Yani KM 51 Danau Salak, Sungai Aning RT.01/RW.01 Kecamatan Astambul. KAB. Banjar Provinsi Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 6 Juni 2023
Pembimbing



Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd
NIP. 196001061986032004

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman,
Nama Rabiatul Adawiyah NIM 190101120662 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin
Tanggal : 03 Juli 2023
Nilai : 90 (Predikat A+)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Hamdan, M.Pd
NIP. 196604051993031005

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd (Ketua)	1.
2.	Juairiah, S.Pd.I, M.HUM (Anggota)	2.
3.	Dra. Rusdiah, M.Pd.I (Anggota)	3.

ABSTRAK

Rabiatul Adawiyah, 190101120662. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman*, Skripsi, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing: Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd

Kata kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada perpustakaan. Kepuasan pemustaka juga merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan yang memiliki faktor penting sebuah perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMAN 1 Mataraman, mengetahui fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMAN 1 Mataraman.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner), observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden penelitian ini adalah 24 siswa/i SMAN 1 Mataraman. Metode yang digunakan dalam penarikan sampel yaitu teknik *accidental sampling* Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin*. Teknik analisis data yaitu melakukan pengelompokkan data, tabulasi, penyajian data, kemudian hasil perhitungan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dengan memberikan sumbangan nilai sebesar 32% dan sisanya 68% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dengan sumbangan sebesar 38% dan sisanya sebesar 62% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, serta terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dengan memberikan sumbangan sebesar 42% dan sisanya sebesar 58% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt., atas Ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa pula kita haturkan kepada Nabi Muhammad Saw., yang telah membawa kita dari jaman kegelapan hingga jaman terang-benderang ini

Penulis menyadari dengan sepenuhnya dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan senua pihak, baik dalam bentuk dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas yang terasa berat ini dapat diselesaikan.

Sehubung dengan itu, maka dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dimaksud. Khususnya, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Hamdan, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dra. Hj. Rusdiana Husaini, M.Ag, selaku Ketua dan ibu Ana Rizka Mashud, M.IP, selaku sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd, selaku Dosen pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan.
4. Segenap Dosen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, yang telah memberikan ilmu serta pengetahuannya selama dibangku perkuliahan.
5. Bapak Dr. Saifuddin, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
6. Bapak Syukrani, S.Pd, selaku Kepala SMAN 1 Mataraman, Bapak Nurjamani, S.Pd, selaku Kepala Perpustakaan SMAN 1 Mataraman, serta ibu Lilis Suryani dan ibu Raisya Umami Sausya, S.Pd, selaku pengelola perpustakaan, yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan kepada saya selama waktu penelitian.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan semangat serta motivasi dalam hidup saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dan pendidikan saya.
8. Muhammad Fadhillah, yang selalu membantu, menemani, memberi semangat kepada saya, dalam tugas akhir ini dan dalam hal apapun.

Tiada kata yang bisa disampaikan selain ungkapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, semoga semua kebaikan kalian dapat bernilai ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT., Aamiin.

Banjarmasin, 26 Dzulkaiddah 1444 H
15 juni 2023 M

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha''	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha''	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra''	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta''	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za''	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	”	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa''	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	„el
م	Mim	M	„em
ن	Nun	N	„en
و	Waw	W	We
ه	Ha''	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrop
ي	Ya''	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدى	Ditulis	<i>Muta, aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' marbutah

- a. Bila dimatikan di tulis *h*

هبت	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جسيت	Ditulis	<i>Jizyah</i>

ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang „al” serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

- b. Apabila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*.

كرت	Ditulis	<i>Karamah al auliyā</i>
-----	---------	--------------------------

4. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

5. Volal panjang

1	Fafhah+ alif أجلبه	Ditulis	<i>Ā – Jāhiliyyah</i>
2	Fathah+ ya mati يسعى	Ditulis	<i>Ā-yas'a</i>
3	Kasrah+ ya mati كريم	Ditulis	<i>karim</i>
4	Dammah+ wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū-furud</i>

6. Vocal rangkap

1	Fathah+ya mati بينكم	Ditulis	<i>Ai Bainakum</i>
---	-------------------------	---------	--------------------

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN BUKTI BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Operasional.....	5
C. Fokus Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Hipotesis Penelitian.....	8
F. Signifikansi Penelitian	8
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
H. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR.....	
A. Kajian Teori	12
1. Kuaitas Pelayanan Perpustakaan.....	12
2. Fasilitas Perpustakaan	15
3. Kepuasan Pemustaka.....	19
B. Kerangka Berfikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
B. Setting Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Terknik Pengumpulan Data	35
E. Variabel Penelitian	39
F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Teknik Uji Validitas dan Realibilitas.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN	51
A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan.....	91
BAB V PENUTUP.....	96
A. Simpulan	96
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	140

DAFTAR TABEL

2.1	Jumlah siswa/i SMAN 1 Mataraman	32
2.2	Skor jawaban responden	36
2.3	Hasil Uji Validitas Instrumen (Kualitas Pelayanan).....	43
2.4	Hasil Uji Validitas Instrumen (Fasilitas Perpustakaan).....	43
2.5	Hasil Uji Validitas Instrumen (Kepuasan Pemustaka)	44
2.6	Hasil Uji Reliabilitas	45
3.1	Distribusi Skor Mean (Kualitas Pelayanan).....	53
3.2	Kualitas Pelayanan.....	54
3.3	Jawaban Responden atas layanan sirkulasi	55
3.4	Jawaban Responden atas Koleksi Perpustakaan	55
3.5	Jawaban responden atas Penampilan Pustakawan	56
3.6	Jawaban responden atas Bimbingan Pustakawan	56
3.7	Jawaban responden atas Sikap Pustakawan	56
3.8	Jawaban responden atas Layanan Sirkulasi oleh Pustakawan	57
3.9	Jawaban responden atas Sikap Pustakawan	57
3.10	Jawaban responden atas Kompetensi Pustakawan.....	57
3.11	Jawaban responden atas Sikap Pustakawan	58
3.12	Jawaban responden atas Sikap Pustakawan.....	58
3.13	Distribusi skor mean (Fasilitas perpustakaan)	60
3.14	Fasilitas perpustakaan	61
3.15	Jawaban responden atas Lokasi gedung perpustakaan	62
3.16	Jawaban responden atas Suasana ruang perpustakaan	62
3.17	Jawaban responden atas Koleksi Perpustakaan.....	63
3.18	Jawaban responden atas tata ruang perpustakaan	63
3.19	Jawaban responden atas desain perpustakaan	63
3.20	Jawaban responden atas suasana ruang baca	64
3.21	Jawaban responden atas suhu ruangan perpustakaan.....	64
3.22	Jawaban responden atas penerangan ruang perpustakaan.....	64
3.23	Jawaban responden atas layanan sirkulasi	65
3.24	Jawaban responden atas kondisi rak buku	65
3.25	Jawaban responden atas penempatan rak buku.....	65
3.26	Jawaban responden atas meja dan kursi baca	66
3.27	Jawaban responden atas meja baca	66
3.28	Jawaban responden atas papan pengumuman	66
3.29	Distribusi skor mean (kepuasan pemustaka).....	68
3.30	Kepuasan pemustaka	70
3.31	Jawaban responden atas merasa nyaman berada di perpustakaan	70
3.32	Jawaban responden atas sikap pustakawan	71
3.33	Jawaban responden atas kecepatan pustakawan dalam menanggapi	71
3.34	Jawaban responden atas koleksi perpustakaan.....	71

3.35	Jawaban responden atas suasana ruang perpustakaan tenang	72
3.36	Jawaban responden atas fasilitas perpustakaan lengkap	72
3.37	Jawaban responden atas pengetahuan pustakawan	72
3.38	Jawaban responden atas sikap pustakawan	73
3.39	Jawaban responden atas tata tertib perpustakaan.....	73
3.40	Tabel penolong regresi	74
3.41	Anova (kualitas pelayanan)	78
3.42	Model Summary	79
3.43	Anova (fasilitas perpustakaan)	82
3.44	Model summary	84
3.45	Anova (kepuasan pemustaka).....	89
3.46	Model summary	90

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Terjemahan.....	104
2. Angket Penelitian	105
3. Nama Responden.....	108
4. Angket Penelitian Menggunakan Google Form.....	109
5. Data mentah variabel kualitas pelayanan (X1)	115
6. Data mentah variabel fasilitas perpustakaan (X2).....	116
7. Data mentah variabel kepuasan pemustaka (Y)	117
8. Analisis uji validitas variabel X1	118
9. Analisis uji validitas variabel X2	120
10. Analisis uji validitas variabel Y	124
11. Analisis uji reliabilitas variabel X1,X2 dan Y	128
12. R tabel.....	129
13. F hitung dan T tabel.....	132
14. Dokumentasi Penelitian.....	136
15. Dokumentasi lainnya	137