



**HUBUNGAN LAYANAN REFERENSI TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
IAIN BATUSANGKAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S-1)
Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*

Oleh:

**DEVI TRIANA
NIM. 1730304007**

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BATUSANGKAR
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Triana
NIM : 1730304007
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul "**HUBUNGAN LAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR**" adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat, kecuali yang dicantumkan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti karya ilmiah ini plagiat, maka bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan seperlunya.

Batusangkar, 20 November 2021
Penulis,



Devi Triana
NIM. 1730304007

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing SKRIPSI atas nama Devi Triana, NIM. 1730304007, judul: HUBUNGAN KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN LAIN BATUSANGKAR, memandang bahwa yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munazarah*.

Demikianlah pernyataan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

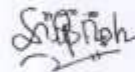
Batusangkar, 20 September 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Alimih, L.c., M.Ag
NIP. 197205052002121004







Sri Wahyuni, M.IP
NIP. 199007192019032012

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama Devi Triana NIM : 1730304007, yang berjudul: **HUBUNGAN LAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR**, telah diuji dalam Ujian Munaqasyah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Batusangkar yang dilaksanakan pada tanggal 15 Oktober 2021.

Demikianlah pengesahan ini diberikan untuk dapat digunakan semestinya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Dr. Alimin, Lc., M.Ag. NIP. 197205052002121004	Ketua Sidang/ Pembimbing I		7/10/2021
2.	Sri Wahyuni, M.IP NIP. 199007192019032012	Sekretaris Sidang / Pembimbing II		10/10/2021
3.	Yuldelasharmi, S.Ag., SS., MA. NIP. 197107162000051002	Penguji Utama		04/11/2021
4.	Rika Jufriazia Manita, M.I.Kom NIP. 201801012036	Anggota Penguji		10/11/2021

Batusangkar, 20 November 2021
Mengetahui
Dekan Fakultas Ushuluddin Adab
dan Dakwah



BIODATA PENULIS



Nama : Devi Triana
NIM : 1730304007
Tempat/Tgl Lahir : Sungai Rotan. 09 Mei 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Nama Orang Tua : Ayah : Sakbizar
Ibu : Arnema
Pekerjaan Orang : Ayah : Jualan
Tua : Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jorong Surau Gadang, Nagari Batu-Taba, Kec. Ampek Angkek,
Kab. Agam
Riwayat : 1. Tahun 2005-2006 : Tk Tunas Murni
Pendidikan : 2. Tahun 2006-2011 : SDN 05 Batu-Taba
3. Tahun 2011-2014 : SMP Negeri 1 Ampek Angkek
4. Tahun 2014-2017 : SMA Negeri 1 Ampek Angkek
5. Tahun 2017-2021 : IAIN Batusangkar

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur bagi Allah Swt. yang melimpahkan rahmat dan karunia kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan SKRIPSI yang berjudul **“Hubungan Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar”**. Selanjutnya shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mewariskan pedoman hidup bagi umat manusia yaitu Al-Qur’an dan Sunnah. Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat-syarat dan tugas untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga ucapkan terimakasih yang tulus kepada Ayahanda Sakbizar, Ibunda Arnema, kakak Rahmadesi, S.Pd, Abang Rusdi Azis, S.H dan adik Firman yang selalu memberikan do’a, mensupport, menasehati, memberi dukungan dan semangat yang sangat luar biasa kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Marjoni Imamora, M.Sc selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Batusangkar yang telah banyak memberi izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Akhyar Hanif, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Batusangkar yang selalu memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Ummul Huda, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Institut Agama Islam Negeri Batusangkar yang selalu memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Adripen, M.Pd selaku Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan SKRIPSI ini.
5. Bapak Dr. Alimin, Lc., M.Ag. selaku pembimbing I dan Ibu Sri Wahyuni, M.IP selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan SKRIPSI ini.
6. Bapak Yuldelasharmi, S.Ag., SS., M.A selaku penguji utama pada sidang skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Rika Jufriazia Manita, M.I.Kom selaku anggota penguji pada sidang skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Armizawati S.IP selaku Kepala Perpustakaan IAIN Batusangkar yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang diperlukan untuk penulisan SKRIPSI ini.
9. Civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Batusangkar baik dosen maupun karyawan yang telah mendidik, mengajar dan melayani penulis selama penulis menuntut ilmu.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam khususnya angkatan 2017, Annisa, Arini, Brenda, Dela, Efa, Faza, Fega, Fuji, Ani, Marisa, Melisa, Mia, Monik, Nela dinia, Nela M, Maya, Nurul, Olivia, Fira, Rena, Renti, Rio, Riwi, Silvia, Al, Vika, Wanti, Wilda yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan SKRIPSI ini.
11. Terima kasih juga kepada Amel, Elin, Ami, Mita dan Irma yang selalu menemani dan memberikan dukungan serta semangat, tempat bertukar pikiran, bertukar suasana, bertukar cerita entah itu cerita suka ataupun duka. Dan juga kepada Dewi junior penulis yang telah membantu memberikan dukungan serta semangat dalam pengerjaan skripsi penulis

Akhirnya, kepada Allah Swt. jualah penulis berserah diri semoga bantuan, motivasi dan bimbingan serta nasihat dari berbagai pihak menjadi amal ibadah yang ikhlas hendaknya dan dibalas oleh Allah Swt. dengan balasan yang berlipat ganda. Semoga SKRIPSI ini dapat memberi manfaat kepada kita semua.

Amin ya rabbal 'alamin.

Batusangkar, 20 September 2021
Penulis,



Devi Triana
NIM. 1730304007

ABSTRAK

Devi Triana, NIM 1730304007, judul skripsi “**Hubungan Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar**”. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah hubungan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka dan mengetahui seberapa besar pengaruh layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu: variabel bebas Layanan Referensi (X) dan Variabel terikat Kepuasan Pemustaka (Y). Pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dengan jumlah populasi 12.413 mahasiswa, sehingga memperoleh 99 sampel.

Berdasarkan hasil uji korelasi *product moment*, terdapat hubungan signifikan secara positif antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar, hal ini terlihat dari besar nilai korelasi antara variabel layanan referensi (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y) memperoleh hasil sebesar 0,819 yang artinya memiliki hubungan signifikan positif antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini juga ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 67,1% yang artinya kepuasan pemustaka dipengaruhi layanan referensi oleh sedangkan sisanya sebesar 32,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selanjutnya hal ini juga dibuktikan oleh hasil regresi sederhana untuk variabel (X) dan variabel (Y) $Y = 197.884 + 0,000X$. serta didukung dari hasil hasil pengujian analisis deskriptif menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean* diperoleh hasil dari variabel (X) dikategorikan puas dengan nilai rata-rata 3,88. Sedangkan variabel (Y) dikategorikan puas dengan nilai rata-rata 4.

Kata Kunci: Layanan Referensi, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
BIODATA PENULIS	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian dan Luaran Penelitian	9
G. Definisi Operasional.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Perpustakaan	12
1. Pengertian Perpustakaan	12
2. Tujuan Perpustakaan	12
3. Fungsi Perpustakaan	13
B. Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	15
C. Layanan Referensi	19
1. Pengertian Layanan Referensi.....	19
2. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi.....	20
3. Jenis Layanan Referensi.....	21
4. Indikator Layanan Referensi	22

D. Kepuasan Pemustaka.....	23
1. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	23
2. Pentingnya Kepuasan Pemustaka.....	25
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka	26
4. Indikator kepuasan pemustaka	27
E. Hubungan Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi.....	27
F. Kajian Penelitian Yang Relevan	29
G. Kerangka Berfikir.....	30
H. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Variabel Penelitian	36
E. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	36
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Teknik Pengumpulan Data.....	43
H. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Profil Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar.....	51
1. Sejarah Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar	51
2. Visi Misi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar .	52
3. SDM.....	52
4. Koleksi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar ...	53
5. Layanan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar ..	54
6. Peraturan dan Tata-tertib Perpustakaan IAIN Batusangkar	55
7. Prosedur Layanan Referensi Perpustakaan IAIN Batusangkar.....	57
B. Gambaran Umum Responden	58
C. Deskripsi Data Penelitian.....	59
D. Analisis Data	73
E. Pembahasan.....	78

BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Implikasi.....	80
C. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Pustakawan Perpustakaan IAIN Batusangkar	6
Table 2.1 Penelitian Relevan	29
Table 3.1 Rancangan Waktu Penelitian	34
Table 3.2 Indikator Layanan Referensi	38
Table 3.3 Indikator Kepuasan Pemustaka	39
Table 3.4 Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Layanan Referensi	40
Table 3.5 Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka	40
Table 3.6 Uji Reliabilitas	42
Table 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	42
Table 3.8 Alternatif Jawaban Instrumen	43
Table 3.9 Interpretasi data	46
Table 4.1 Jam Pelayanan Perpustakaan IAIN Batusangkar	55
Table 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Table 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas	58
Table 4.4 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	59
Table 4.5 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	60
Table 4.6 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	60
Table 4.7 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	61
Table 4.8 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	61
Table 4.9 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	62
Table 4.10 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	62
Table 4.11 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	63
Table 4.12 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	63
Table 4.13 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	64
Table 4.14 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	64
Table 4.15 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	65
Table 4.16 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	66
Table 4.17 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	66
Table 4.18 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	67
Table 4.19 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	67
Table 4.20 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	68
Table 4.21 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	68
Table 4.22 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	69
Table 4.23 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	69
Table 4.24 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	70
Table 4.25 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	70
Table 4.26 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	71
Table 4.27 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	71
Table 4.28 Uji Normalitas	73
Table 4.29 Uji Linearitas	74
Tabel 4.30 Hasil Uji Korelasi	74
Table 4.31 Pedoman Untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	75
Table 4.32 Analisis Regresi	75

Table 4.33 Uji Koefisien Determinasi	76
Table 4.34 Uji t	77
Table 4.35 Uji f	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan suatu organisasi pelayanan publik dalam ilmu pengetahuan. Dengan menyediakan koleksi untuk pemustaka dalam berbagai karya cetak maupun karya digital yang bersifat mendidik. Perpustakaan berkomitmen untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta memperluas wawasan dan informasi untuk tujuan pendidikan, pekerjaan, penelitian dan sebagai sarana bagi kehidupan intelektual bangsa. (Rahmah, et al. (2019: 123). Oleh karena itu, perpustakaan merupakan suatu lembaga yang menyimpan bahan pustaka baik itu karya tulis atau karya digital yang disusun secara sistematis sehingga memudahkan pemustaka untuk mencari koleksi yang dibutuhkan.

Layanan perpustakaan merupakan suatu proses aktivitas teknis yang perlu perencanaan selama proses pelaksanaannya. Dalam rangka terwujudnya aktivitas pelayanan perpustakaan yang baik, pemustaka, bahan pustaka, pustakawan, serta sarana yang ada di perpustakaan menjadi unsur penunjang yang bisa mendukung kelancaran aktivitas pelayanan di perpustakaan. Layanan perpustakaan memberikan informasi, sarana dan prasarana kepada pemustaka, karena dengan adanya pelayanan tersebut pemustaka dapat menerima informasi yang mereka butuhkan dari berbagai macam media (Rahmah, et al, 2019: 123).

Perpustakaan berperan memberikan layanan informasi kepada pemustaka sebagai sarana pembelajaran untuk membantu terselenggaranya pendidikan yang baik. Berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan menjadi materi yang berharga dalam perpustakaan. Pelayanan yang diberikan berguna untuk mengoptimalkan ketersediaan koleksi perpustakaan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Hal ini bisa dipahami, tanpa layanan sebuah perpustakaan tidak akan bermakna bagi pemustaka. Oleh sebab itu, dengan memberikan layanan yang maksimal, diharapkan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan merasa nyaman.

Layanan atau jasa merupakan hal tidak bisa dipisahkan di perpustakaan. Jika perpustakaan tidak menyediakan koleksi dan fasilitas yang memadai, perpustakaan akan menjadi tidak berarti bagi pemustaka (Achmad, 2012: 22). Berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan menjadi asset berharga bagi perpustakaan. Hal ini bisa dipahami, tanpa layanan sebuah perpustakaan tidak akan bermakna bagi pemustaka. Karena layanan ini membantu memudahkan pemustaka mencari informasi serta menerima informasi yang diberikan.

Manfaat dari layanan perpustakaan itu sendiri adalah membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Tidak terkecuali pada perpustakaan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi dinilai penting karena bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan informasi di lingkungan perguruan tinggi serta sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini menunjukkan perpustakaan perguruan tinggi menjadi pusat kebutuhan informasi bagi mahasiswa.

Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan menyediakan bahan pustaka dan hak akses, yang sering dikiaskan sebagai jantungnya perguruan tinggi (*the heart of university*), maka keberadaannya harus ada agar dapat memberikan layanan kepada civitas akademika sesuai dengan kebutuhan. Dalam rangka penyelenggaraan pengelolaan perpustakaan perlu mengikuti panduan tersebut, sehingga perlu memahami standar nasional guna tercapainya pengelolaan standar yang baku (Darwanto, 2015: 2).

Secara umum fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai pusat pelestarian informasi, pusat pembelajaran, pusat pengajaran, pusat penelitian dan pusat penyebaran informasi. Oleh sebab itu, perpustakaan perguruan tinggi bertugas memperlancar dan melakukan pengadaan secara rutin, mengolah dan memelihara bahan pustaka serta memanfaatkan untuk kalangan akademisi dan masyarakat di luar kampus (Hartono, 2015: 17).

Adapun menurut penulis perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di suatu perguruan tinggi yang bertujuan menjalankan tri dharma perguruan tinggi yakni pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat yang membantu memenuhi kebutuhan informasi untuk pemustaka. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai penyedia informasi perlu memberikan pelayanan yang baik yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka.

Salah satu layanan yang disediakan perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan referensi. Biasanya layanan referensi ini memberikan informasi dalam beberapa hal, sehingga tugas layanan referensi adalah mendapatkan informasi tentang suatu topik, makna kata, dan lain-lain dengan menunjuk ke koleksi. Layanan ini dapat digunakan untuk memberikan bantuan dengan menjawab pertanyaan pengguna menggunakan koleksi referensi. Koleksi referensi yang tersedia pada suatu perpustakaan adalah kamus, ensiklopedia, handbook, bibliografi, indeks, abstrak, buku pedoman, peraturan pemerintah, sumber biografi, sumber geografi, paten. Dengan kata lain layanan referensi bertujuan untuk memberikan informasi dasar kepada pengguna layanan perpustakaan tentang topik yang diinginkan.

Pada dasarnya pelayanan referensi dapat dijelaskan sebagai proses di mana pustakawan memberikan jawaban atas pertanyaan pengunjung, dan jawaban pertanyaan pengunjung dapat dicari melalui sumber perpustakaan. Oleh karena itu, layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh pustakawan secara terorganisir, yang bertujuan untuk memberikan bantuan layanan kepada pemustaka untuk menggunakan sumber referensi agar dapat menggunakan sumber referensi secara cepat, efektif dan berguna untuk memperoleh informasi dan data. (Rahmah, 2018: 74).

Dengan adanya layanan referensi diharapkan dapat memudahkan pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik untuk menambah wawasan maupun untuk melakukan penelitian mendalam. Perkembangan layanan ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat

diterima dan memuaskan harapan pemustaka. Adapun firman Allah SWT yang berkaitan dengan pelayanan tersebut adalah Q.S Ali Imran (Q.S, 3:159).

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

Artinya:

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

Dari ayat di atas telah memberikan gambaran kepada pustakawan agar berlemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Serta senantiasa memberikan bantuan dan pelayanan kepada pemustaka untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam berbagi ilmu, serta membantu menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap pemustaka menjadi suatu arahan wajib bagi pustakawan dalam membangun suatu hubungan dalam kegiatan pelayanan (Al-Mahalli, 2013:282).

Tujuan utama layanan referensi adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan membantu pemustaka untuk mengidentifikasi koleksi yang dibutuhkan. Akan tetapi, dalam perkembangan yang luas dan terbaik segala sesuatu yang dipandang perlu untuk membantu pembaca dalam pencarian informasi yang dibutuhkan tentang sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan informasi pemustaka (Rahmah, 2018: 74).

Layanan referensi membantu pemustaka menemukan informasi dengan menerima pertanyaan dari pemustaka, kemudian menjawab pertanyaan tersebut menggunakan koleksi referensi, memberikan panduan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan serta membantu pemustaka bagaimana cara menggunakan koleksi referensi. Dengan adanya bantuan tersebut diharapkan pemustaka akan terbantu untuk menemukan informasi dengan cepat, menelusur informasi dengan spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas dan pemustaka dapat memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal.

Dengan demikian, perpustakaan sebagai penyedia informasi perlu mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan yang mereka berikan agar layanan prima bisa tercapai. Karena kepuasan adalah kondisi ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diterima, karena kepuasan merupakan faktor yang dapat mendukung penggunaan layanan yang diberikan (Antasari, 2018: 65).

Kepuasan pemustaka menjadi salah satu tujuan pelayanan suatu perpustakaan. Karena perpustakaan harus selalu melakukan perubahan secara terus-menerus untuk mencapai mutu pelayanan berkelanjutan, dalam hal ini perpustakaan harus bisa menyediakan koleksi yang memadai, informasi yang mutakhir serta beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka akan layanan yang ada bisa mempengaruhi pelayanan dari suatu perpustakaan. Jika pemustaka merasa puas akan memberikan dampak yang besar pada perpustakaan. Sebaliknya jika pemustaka merasa tidak puas terhadap pelayanan yang didapatkan akan mempengaruhi pada citra dari perpustakaan tersebut.

Penulis telah melakukan pengamatan di layanan referensi Perpustakaan IAIN Batusangkar. Layanan referensi ini berada di lantai 3 Perpustakaan IAIN Batusangkar yang berhadapan dengan ruangan audio visual dan layanan tandon. Layanan referensi perpustakaan IAIN Batusangkar telah menyediakan berbagai koleksi referensi yang bisa menjawab pertanyaan mahasiswa mengenai koleksi referensi yang

dibutuhkan dan menjadi alternatif bahan pustaka untuk mahasiswa dalam mengerjakan tugas. Adapun koleksi referensi yang terdapat di Perpustakaan IAIN Batusangkar adalah kamus, ensiklopedia, handbook, bibliografi, indeks, abstrak, buku pedoman, peraturan pemerintah, sumber biografi, sumber geografi, paten, tafsir dan hadist.

Berdasarkan wawancara penulis dengan kepala Perpustakaan IAIN Batusangkar yaitu ibu Armizawati, S.IP pada tanggal 3 februari 2021, adapun jumlah pustakawan yang bekerja adalah 10 orang, dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah pustakawan perpustakaan IAIN Batusangkar

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	Pendidikan S-1 Perpustakaan	8 orang
2.	Pendidikan D-3 Manajemen Informatika	1 orang
3.	Pendidikan SLTA bukan Ilmu Perpustakaan	1 orang
	Total	10 orang

Penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa mahasiswa yang datang berkunjung ke layanan referensi perpustakaan IAIN Batusangkar pada tanggal 03 februari 2021. Adapun jawaban dari mereka sangat bervariasi.

Mahasiswa pertama mengatakan belum puas, dikarenakan tidak adanya pustakawan yang bertugas tetap pada ruangan referensi tersebut, membuat dia kesulitan dalam mencari koleksi referensi yang dia butuhkan. Selain itu koleksi yang ada pada ruangan tersebut juga sudah berdebu karena koleksi jarang digunakan dan fasilitas yang masih belum memadai (Elia Rosa, 3 Februari 2021).

Selanjutnya mahasiswa kedua mengatakan belum puas, karena tidak adanya pustakawan yang bertugas dilayanan referensi tersebut, menyulitkan pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkan. Selain itu dia menyatakan belum paham apa itu koleksi referensi, dikarenakan tidak adanya pustakawan disana mengalami kesulitan dalam bertanya. Selain itu

koleksi yang dia perlukan juga terbatas dan belum lengkap (Al-Insaniyatur Rahma, 3 Februari 2021).

Mahasiswa ketiga mengatakan juga belum puas, dia menyatakan dalam proses pelayanan masih belum maksimal, karena ketika pemustaka bertanya mengenai suatu informasi pustakawan menjawab tidak sesuai harapan sehingga informasi yang diterima pemustaka tidak sampai (Dewi Mustasia, 3 Februari 2021).

Perpustakaan IAIN Batusangkar merupakan pusat sumber informasi bagi mahasiswa karena berada dilingkungan perguruan tinggi. Salah satu fungsi perpustakaan perguruan tinggi yaitu pelayanan informasi kepada pemustaka yang sudah menjadi kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan berorientasi pada kepuasan pemustaka. Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, nampaknya belum mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang berkunjung pada perpustakaan. Hal ini terlihat dari masih banyak pemustaka yang belum puas dengan pelayanan yang diterima di layanan referensi perpustakaan, karena tidak adanya pustakawan tetap yang bertugas pada layanan tersebut. Sehingga pemustaka yang berkunjung ke layanan tersebut sedikit kesulitan mencari koleksi referensi yang mereka butuhkan. Selain itu, masih banyak pemustaka yang belum puas dengan sarana prasarana yang ada diruangan referensi karena sarana prasarana yang tersedia belum lengkap.

Di samping itu, karena penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya di perpustakaan IAIN Batusangkar, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini di perpustakaan tersebut, sehingga bisa dijadikan tolak ukur sejauh mana kepuasan yang diterima oleh pemustaka terhadap pelayanan referensi yang ada di perpustakaan. Untuk itu, hal ini penting diteliti sehingga dapat memajukan perpustakaan serta berusaha menghilangkan citra negatif dari pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan bagian layanan referensi. Karena kepuasan merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana “**Hubungan Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan IAIN Batusangkar**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan Hubungan Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan IAIN Batusangkar adalah sebagai berikut:

1. Masih banyak mahasiswa yang jarang datang ke layanan referensi
2. Koleksi buku referensi masih terbatas
3. Mahasiswa belum memanfaatkan perpustakaan sesuai yang diharapkan
4. Pelayanan dari layanan referensi belum maksimal.
5. Serta adanya kekurangpuasan beberapa pemustaka terhadap pelayananan referensi.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar?
2. Seberapa besar pengaruh layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

F. Manfaat Penelitian dan Luaran Penelitian

1. Manfaat

a. Manfaat teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu perpustakaan, khususnya pada layanan referensi Perpustakaan
- 2) Bagi penulis dapat menambah wawasan mengenai hubungan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

b. Manfaat praktis

- 1) Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan referensi yang ada di Perpustakaan IAIN Batusangkar
- 2) Menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji tentang layanan referensi perpustakaan
- 3) Bagi akademik, penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait dengan hubungan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

2. Luaran

Target yang ingin penulis capai dari penelitian ini adalah diterbitkan sebagai jurnal ilmiah tentang hubungan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

G. Definisi Operasional

Berdasarkan pemaparan penulis sebelumnya, studi literatur definisi operasional dalam penelitian ini antara lain:

1. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah salah satu aktivitas utama yang dilakukan suatu perpustakaan, yang secara khusus menyediakan/menampilkan bahan pustaka referensi kepada para pengguna perpustakaan. (Kalsum, 2016: 134). Selanjutnya layanan referensi adalah layanan yang disediakan untuk membantu pemakai dalam mencari informasi melalui berbagai sumber informasi referensi yang memuat informasi teknis dan uraian singkat, seperti kamus, ensiklopedi, buku pegangan, direktori, almanak, dan buku tahunan (Rahayu, 2013: 1.15).

Adapun menurut penulis layanan referensi adalah layanan rujukan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka berkaitan dengan koleksi referensi yang dibutuhkan.

2. Kepuasan pemustaka

Kepuasan menurut Richard Oliver dalam rahmah (2019: 165) adalah “tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan”. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pemustaka adalah mencakup perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan hasil kinerja yang diharapkan. Hubungan antara harapan dan kinerja adalah jika kinerja lebih rendah dari harapan artinya pengguna tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pengguna puas, dan jika kinerja melebihi harapan, maka pengguna sangat puas atau senang. (Harmoko, 2017: 169).

Jadi kepuasan pemustaka menurut penulis adalah reaksi emosional yang diterima seseorang seperti perasaan senang atau kecewa

terhadap hasil yang diharapkan karena terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan.

3. Perpustakaan

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Basuki, 1991:3)

Jadi perpustakaan menurut penulis merupakan suatu lembaga yang menyimpan bahan pustaka baik itu karya tulis atau karya digital yang disusun secara sistematis sehingga memudahkan pemustaka untuk mencari koleksi yang dibutuhkan

4. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dilingkungan perguruan tinggi, universitas, sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya, yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi (Saleh, 2019:1.14). Sedangkan menurut Rismayeti (2013: 107) Perpustakaan perguruan tinggi adalah Unit Pelayanan Teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain ikut serta dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara menyeleksi, mengumpulkan, mengolah, serta memelihara sumber informasi khususnya kepada lembaga induk dan civitas akademika.

Jadi perpustakaan perguruan tinggi menurut penulis merupakan perpustakaan yang berada di suatu perguruan tinggi yang berafiliasi pada perguruan tinggi serta bertugas menjalankan tri dharma perguruan tinggi yakni pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat serta membantu memenuhi kebutuhan informasi untuk pengunjung perpustakaan.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan adalah sebuah gedung atau ruangan di mana didalamnya terjadi proses kegiatan pengumpulan, penyimpanan dan penyebarluasan bahan pustaka (informasi) untuk keperluan pemustaka (Achmad, 2012: 3). Dengan demikian pengertian perpustakaan dapat meliputi: (a) koleksi buku-buku dan bahan bacaan lainnya yang dipelihara untuk membaca, belajar dan konsultasi. (b) suatu tempat, gedung, ruang yang ditata untuk memelihara dan menggunakan koleksi buku-buku dan lain-lain. (c) koleksi film, foto dan bahan pustaka bukan buku, pita dan disk baik dari bahan plastic atau logam, pita computer, disket dan program-program. (d) perangkat computer / seperangkat rutinitas yang tersimpan dalam suatu file.

Sedangkan menurut penulis, perpustakaan adalah suatu institusi lembaga formasi yang menyimpan koleksi bahan pustaka baik itu karya tulis, atau karya digital yang disusun secara sistematis yang dapat mempermudah pemustaka untuk mencari koleksi yang dibutuhkan.

2. Tujuan Perpustakaan

Berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa perpustakaan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada pembaca, meningkatkan minat baca, serta memperluas wawasan dan pengetahuannya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Sedangkan menurut penulis, tujuan perpustakaan adalah memberikan peluang melalui pelayanan yang diberikan perpustakaan sehingga dapat membantu memenuhi kebutuhan pemustaka, selain itu perpustakaan juga dapat merespon kemajuan dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan, kemasyarakatan. Serta memperkuat pengetahuan dan wawasan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

3. Fungsi Perpustakaan

Secara umum, perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Adapun fungsi dari perpustakaan adalah sebagai berikut (Saleh, 2019: 1.8):

a. Fungsi Pendidikan

Perpustakaan berfungsi sebagai tempat untuk belajar secara mandiri, disitu pemustaka dapat mencari bahan-bahan yang dibutuhkan untuk menambah ilmu dan wawasannya. Dengan fungsi pendidikan/ edukatif tersebut perpustakaan membantu pemerintah dalam program gemar membaca dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan cara belajar sepanjang hayat (*life long learning*).

b. Fungsi Penelitian

Perpustakaan sebagai penelitian berfungsi sebagai bahan referensii atau rujukan untuk mendukung penelitian. Berbagai informasi dapat dijadikan dasar untuk proposal penelitian, penunjang penelitian (tinjauan pustaka) yang hasilnya dapat diambil menjadi bahan pertimbangan untuk menarik kesimpulan dan saran dari suatu penelitian.

c. Fungsi Pelestarian

Perpustakaan sebagai tempat melestarikan atau menyimpan ilmu pengetahuan dalam bentuk eksplisit (*explicit knowledge*). Dengan adanya perpustakaan yang menyimpan ilmu pengetahuan tersebut maka manusia dapat mengetahui perkembangan ilmu pengetahuan dari masa ke masa serta mengembangkan ilmu pengetahuan tersebut dimulai dari perkembangan ilmu pengetahuan yang terakhir ditemukan.

d. Fungsi Informasi

Perpustakaan mempunyai fungsi informasi, artinya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat dicari di perpustakaan. Tentu saja jenis informasi yang akan diperoleh

tergantung kepada jenis perpustakaan, apakah itu perpustakaan Perguruan tinggi perpustakaan khusus dan perpustakaan sekolah (informasinya biasanya bersifat ilmiah, semi ilmiah, serta ada juga yang non ilmiah/populer) ataupun perpustakaan nasional dan perpustakaan umum (informasinya lebih beragam, dari yang populer hingga yang bersifat ilmiah).

e. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan mempunyai fungsi rekreasi artinya, perpustakaan memiliki dan menyediakan bahan pustaka baik tercetak maupun elektronik yang menyajikan bahan-bahan untuk keperluan rekreasi mental atau rekreasi psikologis seperti koleksi roman, fiksi, puisi, drama dan lain-lain. Koleksi ini juga dapat diperkaya dengan koleksi kebudayaan daerah, kebudayaan suatu bangsa ataupun kebudayaan antar bangsa.

B. Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dilingkungan perguruan tinggi, universitas, sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya, yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. Tujuan diselenggarakannya perpustakaan ini adalah untuk menunjang terlaksananya program pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, melalui pelayanan informasi yang meliputi (Saleh, 2019: 1.14):

- a. Pengumpulan informasi
- b. Pengolahan informasi
- c. Pemanfaatan informasi
- d. Penyebarluasan informasi
- e. Pemeliharaan pelestarian informasi

Adapun jenis informasi yang disediakan pun sesuai dengan tujuan perguruan tinggi yaitu bersifat edukatif, akademik-ilmiah. Selain itu, perpustakaan perguruan tinggi bertugas menyusun kebijakan dan

melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah dan merawat bahan pustaka serta mendayagunakannya baik bagi civitas akademika maupun masyarakat di luar kampus. Karena secara umum perpustakaan perguruan tinggi bertugas mengelola sumber-sumber informasi yang mampu mendukung pelaksanaan kurikulum perguruan tinggi yang bersangkutan dan semua informasi dimaksudkan dapat dimanfaatkan secara bersama-sama oleh seluruh civitas akademikanya, maka dapat dikatakan juga bahwa perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat belajar bersama (yusuf, 2010: 21).

Jadi perpustakaan perguruan tinggi menurut penulis merupakan perpustakaan yang berada di suatu perguruan tinggi yang berafiliasi pada perguruan tinggi serta bertugas menjalan tri dharma perguruan tinggi yakni pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat serta membantu memenuhi kebutuhan informasi untuk pengunjung perpustakaan.

2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Layanan perpustakaan adalah kegiatan teknis yang memerlukan perencanaan dalam penyelenggaraanya. Secara definisi layanan “*to serve*” artinya melayani adalah aktivitas yang disiapkan perpustakaan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna yang membutuhkan terhadap koleksi yang tersedia di perpustakaan. Tujuannya agar pengguna dapat menggunakan dengan benar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan. Pada saat yang sama, manfaat layanan perpustakaan harus konsisten dan tidak melenceng dari tujuan layanan perpustakaan yakni menghubungkan pengguna dengan bahan pustaka yang mereka butuhkan (Hartono, 2016: 231)

Layanan perpustakaan memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka agar kegiatan pelayanan di perpustakaan berjalan secara optimal. Dari kegiatan pelayanan ini dapat membantu pemustaka memenuhi kebutuhan informasi yang sesuai serta mendorong pemanfaatan perpustakaan oleh pemustaka. Oleh sebab itu, pelayanan

di perpustakaan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan perpustakaan karena beorientasi langsung kepada kepuasan pengguna.

Layanan perpustakaan perguruan tinggi hendaknya juga merujuk pada layanan perpustakaan secara umum. Layanan perpustakaan perguruan tinggi menjadi upaya yang dilakukan perpustakaan perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan.

Jenis layanan yang ada di perpustakaan (Saleh, 2019: 4.14) adalah

a. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan yang diberikan perpustakaan menyangkut peredaran bahan-bahan perpustakaan, umumnya koleksi tercetak yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam dan pembuatan statistic peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan. Peminjaman koleksi perpustakaan biasanya terbatas kepada anggota perpustakaan.

b. Layanan referensi

Layanan referensi adalah kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Tugas layanan referensi dapat berjalan baik apabila petugas memerhatikan masyarakat sebagai pustakawan yang dilayaninya. Selain harus memerhatikan kebutuhan pemakai, perpustakaan juga harus menyediakan sumber-sumber yang dapat memberikan informasi yang tepat kepada pemakai.

c. Layanan Pendidikan Pemakai

Tidak semua pemustaka dapat menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Untuk itu layanan pendidikan pemakai didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada pemustaka yang berisi penjelasan mengenai cara-cara pemanfaatan baik koleksi maupun layanan yang tersedia di perpustakaan tersebut. Tujuan layanan pendidikan pemakai adalah agar pemustaka dapat dengan mudah menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Dengan demikian pemakai dapat mencari kebutuhan informasinya dengan cepat, tepat dan efisien.

d. Layanan Penelusuran Literatur

Layanan ini biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan khusus (lembaga penelitian) dan perpustakaan perguruan tinggi. Pada kedua perpustakaan ini seringkali para pemustaka karena kesibukannya tidak sempat mencari sendiri informasi atau literatur yang dibutuhkan, maka pustakawan harus dapat membantu mereka mencarikan informasi dan literature yang dibutuhkan dan diminta oleh pengguna. Dalam penyelenggaraan layanan ini beberapa perpustakaan, khususnya di perguruan tinggi, perpustakaan menempatkan satu meja/konter untuk konsultasi bagi pemakai yang membutuhkan pertolongan. Dalam hal ini pustakawan bersiaga menerima permintaan untuk menelusur informasi yang dibutuhkan pemakai.

e. Layanan Penyebaran Informasi Terbaru

Layanan ini biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan khusus (lembaga penelitian) dan perpustakaan perguruan tinggi. Tujuan penyelenggaraan layanan ini adalah untuk memberitahukan kepada pemakai apa saja informasi yang baru diterima oleh perpustakaan. Pustakawan menyediakan daftar informasi terbaru (termasuk daftar artikel dari jurnal ilmiah yang baru diterima), kemudian daftar ini

dikirim kepada pemustaka dan juga ditempel dipapan-papan pengumuman.

f. Layanan Penerjemahan

Layanan ini sering diselenggarakan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Pengguna layanan ini biasanya mahasiswa yang mungkin karena kemampuan bahasanya masih belum baik ataupun mahasiswa yang kesibukannya luar biasa. Pada umumnya layanan ini menerapkan tarif jasa penerjemahan. Tarif jasa ini sangat bervariasi dan biasanya selalu mengikuti tarif yang berlaku di lembaga-lembaga swasta yang menyelenggarakan layanan yang sama. Kadang-kadang perpustakaan memberikan tarif yang lebih murah. Hal ini karena tujuan penyelenggaraan layanan ini tidak semata-mata mencari keuntungan materi (*profit oriented*), namun lebih kepada mencari kepuasan pelanggan (*user satisfaction*). Untuk menyelenggarakan layanan ini perpustakaan harus benar-benar memiliki pustakawan yang menguasai bahasa asing.

g. Layanan Fotokopi

Hampir semua jenis perpustakaan memerlukan jenis layanan ini. Apalagi perpustakaan yang tidak meminjamkan koleksinya keluar perpustakaan, maka perpustakaan tersebut wajib menyediakan layanan ini. Hal ini karena seringkali pemakai tidak memiliki cukup waktu untuk membaca di perpustakaan. Banyak juga pemakai perpustakaan yang datang dari kota lain yang lokasinya jauh dari perpustakaan itu. Bagi pemakai seperti ini biasanya hanya diperbolehkan membaca di tempat. Padahal seringkali pemakai yang datang dari jauh memiliki waktu yang sangat terbatas. Maka tidak ada jalan lain untuk menghemat waktu ia akan meminta jasa fotokopi untuk mendapatkan artikel yang sudah ditemukannya.

Dalam menyelenggarakan jasa fotokopi ini perpustakaan perlu berhati-hati, karena reproduksi bahan pustaka ini akan sangat bersinggungan dengan hak cipta, oleh sebab itu, sebaiknya

perpustakaan memiliki peraturan apa saja yang boleh difotokopi, berapa banyak yang boleh difotokopi.

Dari sekian banyak layanan yang ada di perpustakaan perguruan tinggi, penulis lebih memfokuskan pada layanan referensi.

C. Layanan Referensi

1. Pengertian Layanan Referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris *to refers* yang arti *to turn to for aid or information*, “untuk memberikan bantuan atau informasi”. Adapun pelayanan referensi menurut Yusuf (dalam Rahmah, 2018: 74) adalah suatu proses di mana pustakawan memberikan jawaban atas persoalan yang ditanyakan pengunjung, dan jawabannya bisa ditemukan dalam koleksi referensi yang tersedia di perpustakaan. Oleh karena itu, layanan referensi merupakan aktivitas pelayanan yang dilaksanakan pustakawan secara terorganisir, bertujuan memberikan bantuan layanan kepada pemustaka secara cepat, efisien dan berguna untuk keperluan penelitian atau keperluan lainnya, sehingga pengguna dapat memperoleh informasi dan data.

Layanan referensi merupakan salah satu aktivitas utama yang dilakukan suatu perpustakaan, yang secara khusus menyediakan rangkaian bahan pustaka referensi bagi pemakai perpustakaan. (Kalsum, 2016: 134).

Adapun menurut penulis layanan referensi adalah layanan rujukan yang disediakan suatu perpustakaan untuk menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka berkaitan dengan koleksi referensi yang dibutuhkan.

Proses referensi pada dasarnya adalah proses komunikasi antara pemustaka dengan pustakawan. Pemustaka bertanya dan pustakawan menjawab. Dalam proses penggunaan buku referensi untuk menjawab pertanyaan pemustaka, menjadi bagian yang paling penting dari pelayanan perpustakaan. Karena tujuan utama pelayanan referensi

adalah untuk menjawab pertanyaan dan membantu pengunjung mengidentifikasi koleksi yang diinginkan. Namun demikian, dalam perkembangannya, kegiatan layanan referensi mencakup semua konten yang diperlukan dan dianggap dapat membantu pembaca menemukan informasi yang mereka butuhkan, termasuk sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan informasi pemustaka. (Rahmah, 2018: 74).

Intinya layanan referensi adalah untuk memelihara, mendapatkan, memberikan “pengetahuan yang direkam” kepada pemustaka yang menggunakannya di perpustakaan. Layanan referensi menjadi bagian terpenting dalam system perpustakaan. Karena baik ataupun tidaknya perpustakaan dapat diukur dari pelayanan referensi yang dimiliki perpustakaan, sehingga pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka.

2. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi

Adapun tujuan dari layanan referensi adalah sebagai berikut (Hartono, 2016: 247):

- a. Memberikan pelayanan referensi secara langsung
- b. Memberikan informasi yang bersifat umum ataupun ilmiah yang bertujuan untuk keperluan belajar dan penelitian.
- c. Menyediakan layanan informasi seluas mungkin disertakan dengan korelevanannya dengan yang tersimpan di perpustakaan lain.
- d. Membantu pemustaka memanfaatkan koleksi perpustakaan yang ada dengan sebaik mungkin.

Adapun fungsi layanan referensi diantaranya adalah (Rahmah, 2018: 76).

- a. Fungsi informasi, yaitu memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan pemustaka akan kebutuhan informasi yang diinginkan, sehingga jawaban yang diberikan dapat akurat. Oleh sebab itu, pustakawan layanan referensi harus mengetahui latar belakang dan tujuan pemustaka, agar tidak salah memberikan informasi kepada pemustaka.

- b. Fungsi bimbingan, yaitu menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan kepada pemustaka. Tujuannya memungkinkan pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan secara efektif dan tepat guna.
 - c. Fungsi Intruksi, yaitu memberikan arahan kepada pemustaka mengenai penggunaan perpustakaan dengan baik.
 - d. Fungsi pengawasan, yaitu melakukan pengawasan terhadap pengaturan staff kepustakaan, bahan pustaka, ruangan, waktu pelayanan, tata tertib dan sebagainya.
 - e. Fungsi bibliografi, merupakan pustakawan perlu menyusun daftar bacaan seperti indeks artikel majalah, bibliografi, abstrak, tinjauan pustaka dan katalog agar dapat memudahkan pengguna menemukan kembali informasi yang dibutuhkan.
 - f. Fungsi evaluasi yaitu melakukan evaluasi terhadap sumber rujukan perpustakaan.
3. Jenis Layanan Referensi
- Jenis jasa layanan referensi dibagi atas tiga kelompok besar yaitu:
- a. Jasa dasar: menyediakan informasi umum dan informasi khusus, memberikan arahan dalam menelusuri dokumen, memberikan bantuan dalam menggunakan katalog, dan bimbingan penggunaan buku referensi.
 - b. Jasa yang sering digunakan: jasa silang layan, reservasi buku, pengenalan perpustakaan, pendidikan pemakai, darmawisata perpustakaan, mengadakan pagelaran buku yang baru diterima, pemberian izin sementara bagi non-pemustaka, dan membantu penerbitan perpustakaan, jasa bimbingan pembaca, penyusunan daftar pustaka, pembuatan kliping koran, pembuatan tempat yang menjajarkan pamphlet, brosur, majalah, dan lain-lain.
 - c. Jasa yang jarang dilakukan: pameran surat kabar terkini, jasa terjemahan, pembentukan formasi khusus seperti jajaran yang memuat kegiatan dan peristiwa terbaru atau surat-menyurat lampau

dari bahan utama, penyajian ulang dokumen, jasa rekomendasi (Maryulisman, 2016: 112-113).

Selain paparan diatas, jenis layanan referensi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu layanan referensi utama dan layanan referensi penunjang. Layanan referensi utama terdiri dari: memberikan informasi yang bersifat umum mengenai perpustakaan dan bahan koleksi lainnya; menggunakan bahan pustaka referensi atau konsultasi pustakawan untuk memberikan informasi yang spesifik, memberikan bantuan untuk mencari koleksi referensi; memberikan panduan cara menggunakan koleksi referensi dan memberi bantuan arahan untuk menemukan topik penelitian tertentu sesuai minat dan bidang studi pemustaka.

Layanan referensi penunjang adalah mengadakan hubungan kerjasama dengan perpustakaan lain dalam penggunaan informasi; merencanakan pembelajaran tentang cara menemukan kembali informasi; mendemonstrasikan koleksi yang ada di perpustakaan; mengorganisasi kliping surat kabar dan mengorganisasi koleksi referensi dengan baik sehingga mudah digunakan (Rahmah, 2018: 78-79).

4. Indikator Layanan Referensi

Adapun indikator-indikator layanan referensi yaitu sebagai berikut (Rahayuningsih, 2015: 36):

a. Kinerja Pustakawan

Kinerja pustakawan itu sendiri mengacu pada tingkat keberhasilan pustakawan dalam melaksanakan tugas pustakawan seperti pengelolaan dan pelayanan pada suatu perpustakaan. Dengan cara memberikan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan pemustaka. Untuk membantu pemustaka menemukan informasi yang mereka butuhkan, pustakawan juga harus memeriksa kembali sumber informasi yang digunakan agar bisa dipakai secara efektif sehingga bisa memberikan informasi terbaik kepada pemustaka.

b. Akses Informasi

Akses informasi adalah bentuk kemudahan bagi seseorang dalam memperoleh informasi yang diinginkan. Akses informasi menyangkut pada ketersediaan koleksi yang ada pada suatu perpustakaan, ketepatan waktu dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Karena setiap individu menginginkan kemudahan dan keakuratan dalam mengakses suatu informasi.

c. Sarana Perpustakaan

Sarana perpustakaan mencakup semua perlengkapan dan perabot yang dibutuhkan untuk memperlancar pekerjaan perpustakaan, antara lain peralatan ruang pengolahan, perlengkapan ruang koleksi, perlengkapan ruang pelayanan, perlengkapan akses informasi, dan lain-lain.

D. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Menurut “Kamus Besar Bahasa Indonesia” kepuasan adalah suatu hal yang bersifat puas, kesenangan, kegembiraan dan lain sebagainya. Kepuasan juga diartikan kesenangan yang diterima seorang individu karena mendapatkan pelayanan produk atau jasa yang baik.

Menurut Kotler “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan yang dipersepsikan dari suatu produk dan harapannya (*exprectations*)”. Menurut zeitmal dan bitner, mendefinisikan kepuasan mengacu pada penilaian pelanggan atas produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu dari suatu produk atau layanan dan persepsi kualitas. Jadi kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang didapatkan dari suatu kinerja yang telah memenuhi harapannya (Rahayuningsih, 2015:13).

Jadi menurut penulis kepuasan adalah keadaan psikologis yang menyenangkan yang dialami oleh seseorang dalam suatu lingkungan sebab terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan

Istilah pemustaka baru resmi digunakan setelah Undang-Undang tentang Perpustakaan tahun 2007 diresmikan. Undang-Undang tersebut menetapkan yang disebut dengan “pemustaka” adalah pengguna perpustakaan, yaitu individu, suatu kelompok, masyarakat, atau lembaga yang menggunakan fasilitas layanan perpustakaan. (Rahayuningsih, 2015: 10). Selain itu, user adalah pengguna (Pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya) (suwarno, 2011:37).

Sedangkan menurut penulis pemustaka adalah seseorang yang datang berkunjung ke perpustakaan dan menggunakan fasilitas dan layanan yang disediakan perpustakaan. Pemustaka yang datang berkunjung bisa dalam bentuk perseorangan, kelompok maupun lembaga yang memanfaatkan perpustakaan, baik itu anggota perpustakaan ataupun tidak.

Kepuasan pemustaka bergantung pada taraf kesesuaian antara kebutuhan yang diharapkan dan kenyataan yang diterima dalam memanfaatkan jasa layanan yang disediakan perpustakaan.

Kepuasan pemustaka adalah mencakup perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan hasil kerja yang diharapkan. Hubungan antara harapan dan kinerja adalah jika kinerja lebih rendah dari ekspektasi artinya pengguna tidak puas, jika kinerja terpenuhi maka pengguna akan puas dan jika kinerja melebihi harapan, maka pengguna akan sangat puas. (Harmoko, 2017: 169).

Jadi kepuasan pemustaka menurut penulis adalah reaksi emosional yang diterima seseorang seperti perasaan senang atau kecewa terhadap hasil yang diharapkan karena terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan.

2. Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Untuk memuaskan pengguna, ada beberapa hal yang harus perpustakaan lakukan, salah satunya adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Tjiptono (dalam Rahayuningsih, 2015: 15) menyatakan ada beberapa manfaat yang diterima atas kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan berjalan harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian berulang.
- c. Membangun loyalitas pelanggan
- d. Memberikan suatu rekomendasi informasi dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan perusahaan.
- e. Perusahaan memiliki reputasi yang baik di mata pelanggan
- f. Keuntungan yang didapat bisa meningkat.

Sementara menurut supranto (dalam Rahayuningsih, 2015: 15) menyatakan bahwa penilaian tingkat kepuasan berkaitan erat dengan dengan kualitas produk (barang atau jasa). Penilaian aspek ini berguna untuk hal-hal berikut ini:

- a. Untuk mengetahui bagaimana konsistensi suatu bisnis dalam lembaga.
- b. Untuk mengetahui perubahan bagian mana harus dilakukan untuk memuaskan pelanggan, terutama hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah pada perbaikan (*improvement*).

Berdasarkan uraian di atas tentunya juga dirasakan oleh perpustakaan. Kepuasan pemustaka membuat kaitan antar perpustakaan dan pemustaka menjadi harmonis. Kepuasan memacu pengguna untuk menggunakan kembali perpustakaan di masa yang akan datang. Pemustaka menjadi lebih antusias dengan perpustakaan dan mendorong perpustakaan untuk memberikan “testimoni yang baik” agar pandangan perpustakaan meningkat di mata pengguna. Selain itu, dari segi

kelembagaan, perpustakaan dapat mengetahui alur kerja yang ada, mengetahui sisi perpustakaan mana yang perlu dikembangkan dan juga dapat mengetahui apakah perubahan yang dilakukan oleh perpustakaan sudah menuju pada perbaikan yang lebih lanjut.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Dalam melayani seorang pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan, harusnya dipengaruhi bagaimana tingkat kepuasan seorang pemustaka. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka diantaranya dapat berupa koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana, jenis jasa perpustakaan yang disediakan dan lain-lain. Karena pada hakikatnya, untuk mencapai kepuasan pemustaka bukanlah tugas yang mudah, karena kepuasan pemustaka memiliki faktor-faktor yang mendukung penggunaan layanan yang diberikan perpustakaan.

Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasatmata maupun yang tidak kasatmata, serta berbagai layanan yang terkait dengan kinerja dan kepedulian. Faktor kasat mata terdiri dari kinerja, mutu, keandalan dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasat mata seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan masalah (Rahayuningsih, 2015: 16).

Selain itu faktor pendukung untuk memperoleh kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (dalam Rahayuningsih, 2015: 17) yakni dengan memperhatikan asas berikut:

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengunjung.
- b. Diberikan kepada pengunjung atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- c. Diimplementasikan dengan baik dan didasari oleh regulasi yang jelas.
- d. Menerapkan dengan cepat, akurat dan teratur, tepat sasaran dan bijaksana.

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan paradigm pelayanan perpustakaan menuntut perpustakaan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan menjadi faktor penting dalam memperoleh kepuasan pemustaka. Achmad mengatakan, desain dan prosedur pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain yaitu: memprioritaskan pelanggan; system yang kreatif; melayani dengan sepenuh hati tanpa adanya paksaan; memperbaiki ke arah yang lebih baik; meningkatkan kapabilitas pelanggan (Rahayuningsih, 2015: 17).

4. Indikator kepuasan pemustaka

Adapun indikator-indikator dalam kepuasan pemustaka yaitu sebagai berikut (Qalyubi, 2003:204):

a. Kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pemustaka

Untuk mencapai kepuasan dari pemustaka, tentu saja perlu diperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan koleksi yang diinginkan pemustaka agar pemustaka merasa dilayani sesuai yang diinginkan.

b. Totalitas memberikan layanan

Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, seharusnya pustakawan harus melayani dengan totalitas agar terpenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan pemustaka.

c. Kesenangan atau kenyamanan

Artinya jika kesenangan atau kenyamanan yang didapatkan oleh pemustaka maka akan membangun situasi lingkungan yang menyenangkan di perpustakaan, membangun keakraban antara pemustaka dan pustakawan, dan mempermudah bagi pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan.

E. Hubungan Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka

Kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Menurut pandangan ini maka kepuasan pemustaka berarti bahwa kinerja suatu layanan sekurang-

kurangnya sama dengan yang diharapkan. Selain itu menurut Kotler dan Keller menjelaskan bahwa kepuasan diartikan sebagai fungsi dari suatu perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan (rodin, 2011: 10).

Setiap orang mempunyai penilaian tersendiri tentang kepuasan yang diinginkannya sehingga keberhasilan suatu penyedia jasa atau pemberi layanan ditentukan oleh kepuasan yang dapat diberikan kepada pelanggan. Informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan menjadi umpan balik (*feedback*) bagi manajemen untuk melakukan perubahan dan perbaikan terhadap layanan yang ditawarkan.

Kepuasan pemustaka bergantung pada keberhasilan sebuah perpustakaan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka. Dan untuk memberikan layanan yang baik agar pemustaka puas dalam layanan tersebut, maka pustakawan haruslah memahami karakteristik pemustaka saat melayaninya. Pelayanan referensi yang diberikan haruslah bisa dilengkapi oleh perpustakaan guna menunjang tercapainya system pelayanan yang teratur dan sesuai dengan prosedur yang seharusnya. Baik buruknya suatu perpustakaan dinilai dari pelayanan yang diberikan perpustakaan. Kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan di perpustakaan akan berjalan lancar jika pustakawan dapat mengoptimalkan layanan yang baik di perpustakaan tersebut.

Pemustaka layak mendapatkan rasa aman, nyaman, senang, berkesan, sehingga begitu berkunjung ke perpustakaan selalu mendapatkan keramahan pustakawan. Pelayanan yang cepat, akurat, mudah serta pelayanan siap pakai, pasti akan mendapatkan respon positif dari pemustaka. Oleh karena itu, antara pelayanan yang diberikan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan yang akan dirasakan pemustaka.

Pelayanan perpustakaan merupakan faktor penting untuk mencapai kepuasan pemustaka. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin puaslah pemustaka. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pemustaka.

Namun, apabila layanan yang diberikan pustakawan tidak sesuai dengan keinginan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan yang mereka terima.

F. Kajian Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

No	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Penelitian yang dilakukan Hendriyanto, SIP tahun 2015, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, yang berjudul “Hubungan Antara Koleksi Referensi dan Kualitas Layanan Referensi Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Bung Karno”	Penelitian membahas tentang hubungan kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi.	Penelitian ini tentang persepsi pemustaka terhadap koleksi referensi dan kualitas layanan referensi Perpustakaan Bung Karno serta hubungan antara koleksi referensi dan kualitas layanan referensi dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
2.	Penelitian yang dilakukan oleh Reihan Zaharani tahun 2014, yang berjudul “Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang	Penelitian membahas tentang Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan.
3.	Penelitian yang dilakukan Annisa Kusuma Adin tahun 2013, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL ⁺ ® Terhadap Kepuasan	Penelitian membahas tentang hubungan kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi.	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah layanan referensi berkualitas dan mempengaruhi kepuasan pengguna. Pada penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan menggunakan

	Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya”.		LIBQUAL ⁺ [®] yang dikenalkan oleh ARL (<i>Association of Research Libraries</i>) yang terdiri dari 3 dimensi yaitu <i>Affect of Service</i> , <i>Information Control</i> dan <i>Library as Place</i> .
--	---	--	---

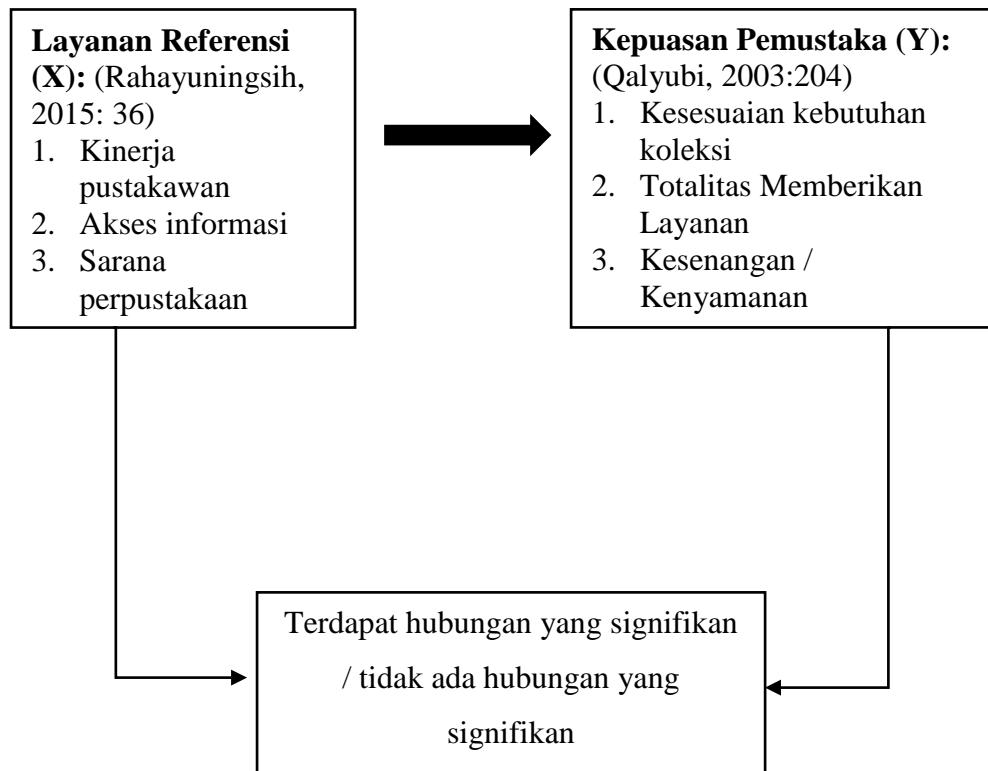
Berdasarkan hasil penelitian tersebut, walaupun ada beberapa penelitian yang sejenis dengan penelitian yang penulis lakukan, namun mengingat lokasi penelitian, waktu penelitian dan indikator yang digunakan berbeda. Maka penelitian ini bisa penulis lakukan tentang hubungan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

G. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan sebuah skema yang menggambarkan bagaimana teori yang saling terkait menjadi faktor yang dianggap penting dalam penelitian. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan keterkaitan antar variabel yang akan diteliti. Oleh karena itu, hubungan antar variabel yang akan diteliti perlu dijelaskan secara teoritis (Sugiyono, 2013: 60).

Selain itu, jika penelitian melibatkan dua variabel atau lebih maka perlu dikemukakan kerangka berfikir untuk penelitian tersebut. Jika penelitian hanya membahas satu atau lebih variabel, maka peneliti juga perlu memberikan gambaran teoritis dari masing-masing variabel, serta argumen terhadap perubahan besar kecilnya variabel yang diteliti.

Kerangka Berfikir



H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara penelitian yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui data yang terkumpul (Sugiyono, 2017: 63). Penelitian ini bersifat korelasional, maka hipotesis awal dalam penelitian ini yaitu:

1. Ha: Hipotesis kerja

Hipotesis kerja yaitu hipotesis yang dinyatakan dengan adanya hubungan signifikan atau pengaruh antara dua variabel yang diteliti.

Ha: $r_0 > r_{\text{tabel}}$ (terdapat hubungan yang signifikan antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar).

2. H_0 : Hipotesis nol

Hipotesis nol yaitu hipotesis yang dinyatakan dengan tidak adanya hubungan signifikan antara dua variabel yang diteliti.

$H_0: r_0 \leq r_{\text{tabel}}$ (tidak terdapat hubungan yang signifikan antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang penulis lakukan adalah jenis penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada fenomena yang dapat diklasifikasikan, digunakan untuk memeriksa populasi atau sampel, menggunakan instrument penelitian dalam pengumpulan data dan menganalisis data kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2017: 8). Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait data berupa angka dan prosedur statistik.

Adapun jenis pendekatan yang penulis gunakan adalah penelitian korelasional. Penelitian korelasional merupakan suatu tipe penelitian yang melihat hubungan antara satu atau beberapa ubahan dengan ubahan lainnya. Dalam penelitian ini setidaknya terdapat dua variable yang saling terkait. Sehingga dalam penelitian ini hubungan antar variable dapat dijelaskan secara sistematis dan akurat (Yusuf, 2014: 64).

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa penelitian kuantitatif berupaya untuk melihat adakah hubungan antara satu variable dengan variabel lainnya. Tujuannya adalah untuk mengetahui dan mengukur tentang ada atau tidaknya hubungan antara variabel yang akan diteliti dengan memperhatikan ukuran valid dan reliabel.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di Perpustakaan IAIN Batusangkar, yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No. 137, Limo Kaum, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten tanah datar, Provinsi Sumatera Barat. Sedangkan waktu penelitian terhitung direncanakan pada bulan Februari – September 2021.

Tabel 3.1
Rancangan waktu penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Pelaksanaan								
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Okt
1.	Bimbingan Proposal									
2.	Seminar Proposal									
3.	Revisi Proposal									
4.	Penelitian									
5.	Bimbingan skripsi									
6.	Munaaqasah									

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti. Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati, dan manusia, di mana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur atau diamati (Syahrudin, 2014: 113). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa IAIN Batusangkar. Berdasarkan data pengunjung perpustakaan yang penulis peroleh dari perpustakaan IAIN Batusangkar, jumlah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan IAIN Batusangkar per tahun 2020 adalah 12.413 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi dan merupakan objek penelitian. Dalam menetapkan sampel dari suatu populasi, terdapat beberapa aturan yang mengharuskan sampel untuk mewakili populasi tersebut. Penulis menggunakan teknik *probability sampling* yakni memberikan kesempatan yang sama kepada tiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2018: 82).

Penulis menggunakan *Simple Random Sampling* untuk mendapatkan sampel, yang dilakukan secara acak sederhana tanpa memperhatikan keberagaman dalam populasi tersebut (Sari, 2018:

76). Karena populasi cukup besar maka jumlah sampel yang penulis gunakan diambil secara acak dari mahasiswa IAIN Batusangkar.

Rumus yang penulis gunakan adalah rumus slovin yakni sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir / diinginkan, misalnya 10%.

Jadi sampel yang diambil adalah:

$$N = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$N = \frac{12.413}{1 + 12.413 (0.01)}$$

$$= \frac{12.413}{125,13}$$

$$= 99,20$$

Dengan demikian maka diperoleh sampel penelitian sebanyak 99 orang. Adapun yang menjadi sampel ini ditujukan kepada:

1. Fakultas Tarbiyah Ilmu Keguruan sebanyak 23 orang
2. Fakultas Syariah sebanyak 13 orang
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah sebanyak 23 orang
4. Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah sebanyak 40 orang.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu variasi yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi dan kemudian menarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 38).

1. Variabel independen. Variabel independen sering disebut variabel bebas. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan timbulnya variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini yaitu layanan referensi (variabel X).
2. Variabel dependen. Variabel dependen biasanya disebut variabel terikat. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan pemustaka (variabel Y).

E. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui validitas/ketepatan/kecermatan item pertanyaan dalam mengukur variabel penelitian. Jika item pertanyaan dapat diukur dengan menggunakan korelasi *product moment*, maka item tersebut disebut valid, dan korelasi *product moment*, adalah korelasi antara skor item dengan skor total. Yang diperoleh dari penjumlahan skor item untuk instrument tersebut. (Kurniawan, 2016: 97).

Suatu variabel disebut valid apabila dapat menampilkan data dari tabel yang diteliti secara cepat. Dalam menentukan nilai korelasi dengan pengujian variabel penelitian, maka syarat minimum untuk dianggap valid adalah $r = 0,361$ (Sugiyono, 2018: 333). Untuk menguji validitas dalam kuisioner pada penelitian ini, penulis menggunakan alat bantu komputer program SPSS Versi 22. Dengan kriteria penelitian validitas:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner dianggap valid
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner dianggap tidak valid.

Ada tiga tipe validitas pengukuran yang harus diketahui yaitu (Noor, 2011: 133):

- a. Validitas isi

Validitas isi adalah sebuah validitas yang menunjukkan seberapa baik dimensi dan elemen sebuah konsep digambarkan. Validitas isi terdiri dari (1) validitas muka (face validity) adalah format penampilan tes/kesan mampu memberikan kesan untuk mengungkapkan apa yang hendak diukur, (2) validitas logic merujuk kepada sejauh mana isi tes merupakan representasi dari ciri2 atribut yang hendak diukur (untuk memperoleh validitas logik yg tinggi suatu tes harus dirancang dengan cermat sehingga benar-benar hanya butir relevan dan perlu menjadi bagian tes secara keseluruhan.

- b. Validitas konsep/konstruk

Validitas konstruk berkaitan dengan tingkatan dimana skala mencerminkan dan berperan sebagai konsep yang sedang diukur. Dengan kata lain validitas ini merupakan analisis butir kuesioner untuk membuktikan seberapa bagus hasil yang diperoleh dari penggunaan ukuran sesuai dengan teori yang hendak diukur.

- c. Validitas item

Sebuah instrument terdiri dari item-item pertanyaan sebagai penilaian dalam sebuah instrumen, item yang tidak memperlihatkan kualitas yang baik atau tidak valid harus diubah terlebih dahulu.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa validnya sebuah instrumen dilihat dari apakah instrumen yang digunakan mampu dan cocok digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Berikut kisi-kisi kuesioner instrument yang digunakan:

A. Indikator Layanan Referensi

Tabel 3.2
Indikator Layanan Referensi

No	Pernyataan	SS	S	K	TS	STS
Kinerja Pustakawan						
1.	Pustakawan selalu tanggap memberikan solusi dalam mencari informasi yang pemustaka butuhkan					
2.	Pustakawan memberikan perhatian bagi pemustaka yang kebingungan mencari informasi di layanan referensi					
3.	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang pemustaka ajukan pada layanan referensi					
4.	Pustakawan aktif dan responsive dalam menanggapi keluhan pemustaka					
Akses Informasi						
1.	Koleksi referensi sudah <i>up to date</i> (terbaru) untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka					
2.	Ketersediaan koleksi referensi memiliki kualitas yang terjamin untuk pemustaka					
3.	Lokasi untuk koleksi referensi mudah ditemukan					
4.	Akses temu kembali informasi mudah dilakukan oleh pustakawan					
Sarana Perpustakaan						
1.	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai					
2.	Ruang layanan referensi dimanfaatkan untuk berdiskusi dan belajar bagi pemustaka					
3.	Fasilitas didalam perpustakaan sangat bersih					
4.	Desain interior ruang layanan referensi menarik pemustaka untu selalu menggunakan layanan referensi					

B. Indikator Kepuasan Pemustaka

Tabel 3.3
Indikator Kepuasan Pemustaka

No	Pernyataan	SS	S	K	TS	STS
Kesesuaian Kebutuhan Koleksi						
1.	Ketersediaan koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka					
2.	Tata <i>shelving</i> koleksi referensi di rak sudah sesuai dengan nomor urut klasifikasi					
3.	Tampilan e-library menarik dan mudah diakses					
4.	Ketersediaan jumlah koleksi referensi sebanding dengan kebutuhan pemustaka					
Totalitas Memberikan Layanan						
1.	Pustakawan bersikap sopan dan ramah ketika melayani pemustaka					
2.	Pustakawan melayani sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditentukan					
3.	Pustakawan memberikan pelayanan yang sama kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan					
4.	Pustakawan memiliki kecakapan dalam melayani pemustaka					
5.	Ruang layanan referensi merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar pemustaka					
Kesenangan/Kenyamanan						
1.	Ruang layanan referensi selalu dalam keadaan bersih sehingga saya merasa nyaman untuk belajar					
2.	Ruang layanan referensi menarik minat pemustaka untuk menyelesaikan tugas perkuliahan					
3.	Komunikasi antar pustakawan dengan pemustaka berjalan efektif					

Tabel 3.4
Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Layanan Referensi

No	No soal	N	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	p-1	30	0,827	0,361	Valid
2	p-2	30	0,669	0,361	Valid
3	p-3	30	0,775	0,361	Valid
4	p-4	30	0,770	0,361	Valid
5	p-5	30	0,758	0,361	Valid
6	p-6	30	0,700	0,361	Valid
7	p-7	30	0,775	0,361	Valid
8	p-8	30	0,900	0,361	Valid
9	p-9	30	0,540	0,361	Valid
10	p-10	30	0,598	0,361	Valid
11	p-11	30	0,603	0,361	Valid
12	p-12	30	0,610	0,361	Valid

Sumber: olah data menggunakan IMB SpSS Version 22, 12 juli 2021

Berdasarkan hasil uji validitas variable x pada tabel di atas, dari masing-masing butir pernyataan memiliki r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0,361), sehingga dapat dikatakan semua butir soal tersebut valid. Semua item pernyataan pada instrumen variabel x dalam kuesioner tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 3.5
Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka

No	No soal	N	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	p-1	30	0,771	0,361	Valid
2	p-2	30	0,759	0,361	Valid
3	p-3	30	0,787	0,361	Valid
4	p-4	30	0,523	0,361	Valid
5	p-5	30	0,754	0,361	Valid
6	p-6	30	0,626	0,361	Valid
7	p-7	30	0,604	0,361	Valid
8	p-8	30	0,679	0,361	Valid
9	p-9	30	0,758	0,361	Valid
10	p-10	30	0,734	0,361	Valid
11	p-11	30	0,812	0,361	Valid
12	p-12	30	0,804	0,361	Valid

Sumber: olah data menggunakan IMB SpSS Version 22, 12 juli

Berdasarkan hasil uji validitas variabel y pada tabel di atas, dari masing-masing butir pernyataan memiliki r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0,361), sehingga dapat dikatakan semua butir soal tersebut valid. Semua item pernyataan pada instrument pada instrument variabel y dalam kuesioner tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui reliabilitas (kepercayaan) item masalah pada variabel yang akan diteliti. Jika hasil instrumen penelitian dikaitkan dengan keakuratan hasil, maka instrument penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui kestabilan suatu alat ukur. (Kurniawan, 2016: 97).

Pengujian reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan apakah instrument penelitian reliable atau tidak penulis menggunakan batasan 0,60. Apabila nilai instrument dibawah 0,60 maka dapat dikatakan kurang baik dan apabila diatas 0,60 dapat dikatakan baik dan bisa diterima (Priyatno, 2014: 25).

Adapun prosedur uji reliabilitas yang dilakukan adalah:

1. Menghitung total varian setiap butir pernyataan
2. Menghitung total varian
3. Menghitung Koefisien Alpha Cronbach dengan rumus :

$$a = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_j^2}{\sum x^2} \right\}$$

Keterangan:

a = koefisien reabilitas alpha

k = Jumlah item

S_j = varian responden untuk item I

S_x = jumlah varian skor total

4. Membandingkan nilai *a* dengan *r*-tabel

Jika : $a > r$ tabel, berarti reliabel

$\alpha < r$ tabel, berarti tidak reliable

Tabel 3.6
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	24

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas variabel X dan Y

No.	Variabel	Cronbach alpha	Nilai Batas	Keterangan
1.	Layanan Referensi	0,907	0,60	Reliable
2.	Kepuasan Pemustaka	0,914	0,60	Reliable

Sumber: olah data menggunakan IMB SPSS Ver. 22, 12 juli 2021

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa masing-masing item pernyataan yang mendukung variabel layanan referensi dan kepuasan pemustaka telah menghasilkan *Cronbach Alpha* di atas 0,60. Jadi Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,60. Pada penelitian ini didapatkan nilai *cronbach alpha* 0,949 yang mana besar dari 0,60, maka variabel dapat dikatakan reliable.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang diamati (Kurniawan, 2016: 88). Adapun instrument penelitian yang penulis gunakan adalah angket. Kemudian jawaban dari setiap item instrument diukur dengan skala likert.

Skala likert merupakan skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pandangan dan opini seseorang terhadap fenomena sosial. Jawaban dari setiap instrument yang menggunakan skala likert memiliki tingkatan dari sangat positif hingga sangat negatif dengan menunjukkan skor sebagai berikut (Sugiyono 2013: 93):

Tabel 3.8
Alternatif Jawaban Instrumen

Keterangan	Skor	
	+	-
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kadang-kadang (KK)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan antara lain:

1. Observasi,

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dirancang untuk mengamati berbagai fenomena / situasi / kondisi yang terjadi (Kurniawan, 2016: 81). Jenis observasi yang penulis gunakan adalah *Participant Observation* (observasi partisipan). Dalam observasi ini, penulis ikut serta dalam kegiatan sehari-hari observasi orang yang dijadikan sebagai sumber data penelitian. (Sugiyono, 2018: 145).

Pengamatan ini penulis lakukan secara langsung di lokasi penelitian yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga penulis dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan.

2. Wawancara,

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya-jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber. (Sari, 2018: 98). Wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara terstruktur. Dalam wawancara ini penulis sudah mengetahui informasi yang akan diperoleh dengan pasti. Oleh karena itu penulis menyiapkan pertanyaan tertulis dan alternatif jawaban ketika melakukan wawancara (Sugiyono, 2018: 138).

Pada wawancara terstruktur ini penulis sudah menentukan pertanyaan apa saja yang akan ditanyakan. Wawancara ini penulis lakukan sebagai data pendukung untuk penelitian ini.

3. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung (penulis tidak bertanya langsung kepada responden). Angket yang penulis gunakan adalah angket tertutup. Angket tertutup berisi pertanyaan / pernyataan yang diajukan kepada responden dan responden menjawab berdasarkan alternatif jawaban yang disediakan oleh penulis. (Sari, 2018: 102).

Angket yang penulis sebar berisi daftar pernyataan yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden. Adapun responden yang akan penulis teliti adalah seluruh mahasiswa IAIN Batusangkar.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono. 2017: 240). Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang bisa digunakan peneliti dalam penelitiannya.

Dokumentasi penulis gunakan untuk melengkapi data yang dibutuhkan serta dokumen yang terkait untuk penelitian. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel/dapat dipercaya apabila didukung dengan foto/gambar serta dokumen yang telah ada.

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan tahapan setelah mengumpulkan semua data penelitian untuk kemudian diolah. Analisis data bertujuan untuk mengolah data menjadi informasi, agar informasi yang diperoleh mudah dipahami sehingga dapat ditarik

kesimpulan yang sesuai. Adapun teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau general.

Berdasarkan jawaban angket yang diberikan kepada responden, untuk mengetahui nilai rata-rata, maka penulis menggunakan perhitungan aritmatika *Mean*. Adapun rumus *Mean* yang dikemukakan sugiyono yakni sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

X = rata-rata hitung

$\sum x$ = jumlah semua nilai kuesioner

N = jumlah reponden

Selanjutnya untuk mengukur hubungan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka dapat dikelompokkan dengan skala interval dengan rumus berikut:

$$\text{Skala interval} = \{ a (m - n) \} : b$$

Keterangan:

a : Jumlah atribut

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

Berdasarkan rumus tersebut, maka pada penelitian ini di mana penulis menggunakan skala penilaian yang berisikan 5 kelas: Sangat Setuju (SS) skor (5), Setuju (S) skor (4), Kadang-kadang (KK) skor

3, Tidak Setuju (TS) skor (2) dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor (1). Di mana Skor tertinggi adalah 5 dan Skor terendah adalah 1. Dengan skala penilaian yang ingin dibentuk 5 maka: $\{ 1 (5 - 1) : 5 \} = 0,8$. Jadi berdasarkan hasil tersebut didapatkan kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.9
Interpretasi data

Rata-rata Skor	Keterangan
Sangat Tidak Puas	1,00 – 0,8
Tidak Puas	1,9 – 2,7
Cukup Puas	2,8 – 3,6
Puas	3,7 – 4,5
Sangat Puas	4,6 – 5,4

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasikan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Data yang diperoleh akan ditabulasikan dengan menyusunnya ke dalam tabel-tabel lalu dihitung persentasenya untuk kemudian dianalisis. Untuk menghitung persentase jawaban responden, maka penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Persentase

f = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

2. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data hasil penelitian berdistribusi normal atau tidak. Teknik pengujian normalitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *Kolgomorof Smirnov* (KS). Kriteria pengujian dari hasil uji normalitas (Noor, 2011:174) yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempunyai hubungan linear atau tidak dengan variabel dependen, serta untuk mengetahui adanya signifikansi keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lain. Untuk melakukan pengujian linearitas ini penulis menggunakan alat bantu SPSS Ver. 22 For Windows.

3. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara penelitian yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui data yang terkumpul. Dalam pengujian hipotesis penulis menggunakan uji t dan uji f yang selanjutnya pengujian hipotesis menggunakan analisis korelasi *product moment pearson* menggunakan SPSS Ver. 22 For Eindows.

a. Uji T (test)

Uji T yakni pengujian terhadap koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah terdapat hubungan kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi.

Ha: Hipotesis kerja

Ha: “ada hubungan yang signifikan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar”.

H_0 : Hipotesis nol

H_0 : “tidak adanya hubungan yang signifikan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar”.

b. Uji F (test)

Uji F-tes dilakukan untuk menguji hubungan antara hubungan kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi.

- 1) Jika $F_{hitung} <$ dari F_{tabel} maka diputuskan untuk menerima hipotesis nol (H_0), yang berarti setiap variabel tidak terdapat hubungan yang signifikan antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar.
- 2) Jika $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} maka diputuskan untuk menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a) artinya tiap variabel berhubungan signifikan antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dapat dilakukan uji signifikansi yaitu dengan cara mengkonsultasikan nilai t tabel pada tingkat kepercayaan taraf signifikansinya 5%.

c. Uji Korelasi *Product Moment*

Pada penelitian ini teknik korelasi yang biasa digunakan adalah teknik korelasi *product moment* untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu signifikan maka dapat dilihat pada tabel nilai *product moment* menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variable X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

$\sum XY$ = jumlah perkalian skor butir dengan skor total.

Langkah-langkah pengolahan data dan analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Menyiapkan tabel kerja yang terdiri 6 kolom
 - a. Kolom 1: subjek
 - b. Kolom 2: skor variabel X
 - c. Kolom 3: skor variabel Y
 - d. Kolom 4: skor perkalian variabel X dan Y
 - e. Kolom 5: hasil kuadrat skor variabel X
 - f. Kolom 6: hasil kuadrat skor variabel Y
2. Menghitung korelasi dan mendapatkan angka indeks korelasi r_{xy}
3. Menentukan df (*degree of freedom*) atau db (derajat bebas) untuk r_{tabel} dengan rumus $Db = N-2$. Keterangan: N = Jumlah subjek penelitian
4. Menghitung taraf signifikansinya, apakah menggunakan alfa 0,01 atau 0,05. Semakin kecil taraf signifikan yang ditentukan, semakin besar taraf kepercayaan atau tuntutan ketelitian dari hasil penelitian yang dianalisis.
5. Memberikan interpretasi dengan membandingkan besarnya hasil perhitungan korelasi (r_{xy}) dengan nilai table korelasi (r_{tabel}) dan menarik kesimpulan dari hasil interpretasi.
6. Menganalisis hasil interpretasi dengan teori-teori yang mendukung.

d. Analisis Regresi

Adapun analisis regresi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Bentuk umum regresi linear sederhana direpresentasikan dengan persamaan garis linear sederhana dengan menunjukkan hubungan antara dua variable (Purwanto, 2017: 187). Adapun rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y = Nilai variabel dependen yang diprediksi.

a = Konstanta (bila harga X = 0)

b = Koefisien regresi.

X = Nilai variabel independen (kepuasan pemustaka).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar

1. Sejarah Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar

Perpustakaan IAIN Batusangkar berdiri seiring dengan berdirinya Fakultas Tarbiyah IAIN Imam Bonjol Batusangkar pada tahun 1967. Pada waktu itu keadaan perpustakaan masih sangat sederhana, belum ada gedung khusus, yang ada hanya lemari dan rak-rak buku untuk menyimpan koleksi yang dibutuhkan dosen. Kegiatan perpustakaan masih ditangani oleh pegawai administrasi dengan pola yang sangat sederhana.

Sejak pindahnya IAIN Imam Bonjol Batusangkar ke lokasi baru di Jl. Sudirman No.137 Kuburajo Lima Kaum Batusangkar, perpustakaan sudah menempati ruangan khusus. Sejak itu perpustakaan sudah dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan sampai kemudian menjadi STAIN Batusangkar dan terpisah dari IAIN Induk di Padang sejak tahun 1997.

Sejak tahun 2000 perpustakaan IAIN Batusangkar sudah dikelola oleh tenaga pustakawan, baik yang berlatar belakang S1 dan D3 Ilmu Perpustakaan dan tenaga S1 Ilmu Komputer. Sejak tahun 2004 perpustakaan sudah menempati gedung perpustakaan berlantai tiga seluas 600 m² dan pada tahun 2016 luas perpustakaan bertambah menjadi 1.926,08 m². Sejak itu, perpustakaan IAIN Batusangkar telah menggunakan sistem otomasi berbasis komputer.

Adapun Kepala Perpustakaan yang telah memimpin perpustakaan tersebut adalah:

Drs. Abdul Halim Hanafi	1990-1991
Drs. Wen Alius (Alm)	1991-1998
Drs. H. Andi Muhammad Basri	1998-2001
Yuldelasharmi, S.Ag, SS.MA	2001-2012
Syafrinal S,S.Ag.SS.M.Kom	2012-2016
Armizawati, S.IP	2016-Sekarang

2. Visi Misi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar

a. Visi Perpustakaan

Menjadi pusat akses informasi unggulan dan modern, sebagai pilar institusi dalam pengkombinasian dan pengintegrasian “*ilmu keislaman*” dan “*ilmu umum*” di kawasan nusantara.

b. Misi Perpustakaan

- 1) Memberikan layanan yang inovatif dan berorientasi kepada kepuasan pengguna jasa perpustakaan.
- 2) Menyediakan akses ke sumber informasi secara global.
- 3) Mengupayakan peningkatan pemanfaatan perpustakaan sebagai *learning center* dalam proses belajar mengajar.
- 4) Mewujudkan sumber daya manusia yang professional, melalui *teaching librarian*.
- 5) Mengembangkan, mengolah, dan memelihara kualitas koleksi perpustakaan.
- 6) Merealisasikan terwujudnya Tri Dharma Perguruan Tinggi.

3. SDM

a. Struktur Organisasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar



b. Jumlah Personil Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar

Personalia atau karyawan perpustakaan yang ada sampai saat ini berjumlah 10 orang yang terdiri dari:

Pendidikan S-1 Perpustakaan	: 8 orang
Pendidikan D-3 Manajemen Informatika	: 1 orang
Pendidikan SLTA bukan Ilmu Perpustakaan	: 1 orang
<hr/>	
Jumlah	: 10 orang

Staf perpustakaan berdasarkan klasifikasi pendidikan, yakni:

Staf perpustakaan berdasarkan status kepegawaian, yakni:

Pegawai Negeri Sipil	: 7 orang
<u>Tenaga Honorer</u>	<u>: 3 orang</u>
Jumlah	: 10 orang

4. Koleksi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar

Secara garis besar koleksi perpustakaan IAIN Batusangkar terdiri atas :

a. Koleksi Umum

Koleksi umum di Perpustakaan IAIN Batusangkar dikelompokkan berdasarkan *Dewey Decimal Classification* (DDC) yang terdiri dari: karya umum (000), filsafat dan psikologi (100), agama (200), ilmu sosial (300), bahasa (400), ilmu pengetahuan murni (500), ilmu terapan/teknologi (600), kesenian (700), kesusasteraan (800), sejarah, geografi dan biografi (900).

b. Koleksi Referensi, Tandon dan Karya Ilmiah

- 1) Buku-buku referensi, seperti: kamus, ensiklopedi, indeks, bibliografi dan sebagainya.
- 2) Buku-buku tandon atau cadangan (*reserve book*): perpustakaan terakhir atau pertama (buku terbaru) yang dimiliki oleh perpustakaan.
- 3) Thesis, skripsi, laporan penelitian dan karya ilmiah lainnya.

4) Majalah ilmiah, brosur, surat kabar dan sebagainya.

c. Rekapitulasi Koleksi

Koleksi perpustakaan sampai saat ini sebanyak 68.615 judul 113.767 eksemplar, yang terdiri dari :

- 1) Buku teks 60.001 judul 102. 783 eksemplar
- 2) Koleksi referensi 420 judul 2.143 eksemplar
- 3) Skripsi dan thesis (CD) sebanyak 7.477 judul 7.477 eksemplar.
- 4) Jurnal/majalah ilmiah serta bulletin sebanyak 717 judul, 1358 eksemplar

5. Layanan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar

a. Sistem layanan Perpustakaan

Sistem layanan yang diterapkan di perpustakaan IAIN Batusangkar ada dua macam yaitu:

- 1) Sistem layanan terbuka (*open access*) yakni sistem yang memperbolehkan para pemustaka mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkananya ditempat penyimpanan koleksi.
- 2) Sistem layanan tertutup (*close access*) yakni sistem layanan yang tidak memperbolehkan para pemustaka untuk mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkananya. Akan tetapi mereka dapat memintanya dari pustakawan berdasarkan judul, pengarang, subjek atau nomor klasifikasi bahan pustaka tersebut.

b. Jenis layanan perpustakaan

- 1) Layanan administrasi, yaitu layanan administrasi keanggotaan, surat menyurat, pengurusan SKBP, dan sebagainya.
- 2) Layanan membaca, yaitu layanan membaca ditempat. Pengunjung bisa mencari dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan dan membacanya di ruangan perpustakaan.
- 3) Layanan sirkulasi, yaitu layanan peminjaman dan pengembalian koleksi buku perpustakaan untuk dibawa pulang.

- 4) Layanan referensi, yaitu layanan yang diberikan kepada pengunjung dalam menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan menggunakan koleksi referensi tersebut.
- 5) Layanan teknologi informasi, yaitu layanan pemanfaatan perpustakaan digital dan layanan (akses) internet secara gratis bagi pengunjung perpustakaan.

c. Jam Pelayanan

Tabel 4.1
Jam pelayanan di Perpustakaan IAIN Batusangkar

Hari	Waktu
Senin – Kamis	08.00 – 16.00
Jum'at	09.00 – 16.30
Sabtu	08.00 – 12.00
Minggu dan hari libur	08.00 – 12.00

6. Peraturan dan Tata-tertib Perpustakaan IAIN Batusangkar

a. Peraturan atau larangan

- 1) Anggota dilarang menggunakan kartu anggota mahasiswa lain.
- 2) Anggota dilarang mengadakan dialog, bercanda dan membuat keributan di dalam ruangan perpustakaan.
- 3) Anggota dilarang merokok, membawa makanan, dan minuman ke dalam ruangan perpustakaan.
- 4) Anggota dilarang membawa tas, buku dan alat-alat lainnya yang mengganggu ketertiban umum kecuali barang berharga dan catatan serta alat tulis ke dalam ruangan perpustakaan.
- 5) Anggota dilarang memakai jaket, topi, dan sandal setiap berkunjung ke perpustakaan.
- 6) Anggota dilarang memfotokopi bahan pustaka tanpa se izin pustakawan.
- 7) Anggota dilarang memasuki ruangan perpustakaan di luar jam layanan.

b. Sanksi

- 1) Keterlambatan mengembalikan bahan pustaka (buku) pinjaman dari waktu yang telah ditentukan akan dikenakan denda sebanyak Rp. 200,- perhari untuk setiap bahan pustaka.
- 2) Bagi anggota yang kartu anggotanya rusak atau hilang akan dikenakan denda sebanyak Rp. 15.000,- untuk pembuatan KTA yang baru.
- 3) Bagi anggota yang menghilangkan koleksi bahan pustaka akan dikenakan sanksi sebagai berikut:
 - a) Mengganti dengan bahan pustaka yang baru sesuai dengan judul, pengarang, dan penerbit bahan pustaka yang telah dihilangkan ditambah denda sesuai pasal 1 di atas.
 - b) Jika point 1 di atas tidak dapat dipenuhi, anggota tersebut harus mengganti dengan bahan pustaka baru sesuai permintaan perpustakaan ditambah denda sesuai pasal 1 di atas.
 - c) Jika point 2 di atas tidak mampu dipenuhi, anggota tersebut harus membayar ganti rugi sesuai dengan harga buku yang telah dihilangkan ditambah denda sesuai pasal 1 di atas.
 - d) Jika point 1 dan 2 tidak mampu dipenuhi maka layanan e-campus anggota akan di blok sampai proses terselesaikan.

c. Tata Tertib Hak Anggota Perpustakaan

- 1) Setiap anggota yang telah memenuhi persyaratan akan mendapatkan sebuah Kartu Tanda Anggota yang selanjutnya disebut KTA.
- 2) Setiap anggota berhak membaca dan meminjam koleksi bahan pustaka sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Setiap anggota berhak mendapatkan Layanan dan bimbingan dalam pemanfaatan jasa perpustakaan.
- 4) Bagi anggota umum hanya berhak membaca di perpustakaan dan menfotocopy.

- d. Tata Tertib Kewajiban Anggota Perpustakaan
 - 1) Setiap anggota wajib berpakaian yang rapi dan sopan dengan ketentuan: laki-laki pakai sepatu, celana panjang dan kemeja dimasukkan dan perempuan pakai baju kurung dan jilbab.
 - 2) Setiap anggota wajib menjaga kebersihan, ketentraman, ketertiban dan kesopanan di ruang perpustakaan.
 - 3) Setiap anggota wajib menjaga dan memelihara koleksi perpustakaan.
 - 4) Setiap anggota wajib memperbaiki koleksi pinjaman apabila terdapat kerusakan dan jika hilang wajib menggantinya.
 - 5) Setiap anggota harus mengisi data kunjungan setiap kali kunjungan ke perpustakaan.
 - 6) Setiap anggota harus keluar masuk pada pintu yang telah ditentukan.
 - 7) Setiap anggota yang akan berhenti, pindah atau cuti kuliah diharuskan melapor pada petugas perpustakaan.
 - 8) Setiap mahasiswa yang akan tamat diharuskan mengurus Surat Keterangan Bebas Peminjaman Bahan Pustaka.
7. Prosedur Layanan Referensi Perpustakaan IAIN Batusangkar
 - a. Pemustaka mengisi buku kunjungan layanan referensi yang sudah disediakan
 - b. Pemustaka mencari koleksi referensi melalui OPAC atau bertanya kepada pustakawan referensi
 - c. Pemustaka menemukan informasi yang dicari
 - d. Pemustaka meletakkan koleksi yang sudah digunakan di atas meja
 - e. Pustakawan menata kembali koleksi yang sudah dibaca ke rak koleksi sesuai dengan klasifikasi
 - f. Pustakawan membuat laporan kunjungan dan daftar pertanyaan layanan referensi.

B. Gambaran Umum Responden

Data hasil penelitian yang dilakukan pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari jawaban responden. Data deskriptif dalam penelitian ini menguraikan gambaran umum keadaan atau kondisi responden sebagai informasi tambahan dalam memahami penelitian ini. Responden diidentifikasi menurut jenis kelamin dan fakultas dari responden. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan sebanyak 99 responden. Adapun uraian gambaran umum responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden

Tabel 4.2
Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	15	15,15%
Perempuan	84	84,85%
Jumlah	99	100%

Sumber: data primer diolah pada bulan juli 2021

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa yang mendominasi responden dalam penelitian ini adalah wanita sebanyak 84 orang atau 84,85%, sedangkan laki-laki sebanyak 15 orang atau 15,15%.

2. Fakultas responden

Tabel 4.3
Deskripsi responden berdasarkan fakultas

Fakultas	Frekuensi	Persentase
FTIK	23	23,23%
FEBI	23	23,23%
FUAD	40	40,40%
Syariah	13	13,13%
Jumlah	99	100%

Sumber: data primer diolah pada bulan juli 2021

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden berasal dari berbagai Fakultas. Responden mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan sebanyak 23 responden atau 23,23%. Responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 23 responden atau 23,23%. Responden mahasiswa Fakultas Ushuluddin,

Adab dan Dakwah sebanyak 40 responden atau 40,40%. Dan responden dari mahasiswa Fakultas Syariah sebanyak 13 responden atau 13,13%.

C. Deskripsi Data Penelitian

Pada uraian di bawah ini, penulis akan memaparkan hasil penelitian berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada 99 pemustaka dengan 24 butir pernyataan dan 6 sub variabel mengenai hubungan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar, yang akan diuraikan dalam analisis data berikut.

1. Analisis butir pernyataan tentang variabel Layanan Referensi
 - a. Indikator Kinerja Pustakawan

Tabel 4.4
Hasil rekapitulasi jawaban responden

"Soal No. 1 dengan pernyataan: Pustakawan selalu tanggap memberikan solusi dalam mencari informasi yang pemustaka butuhkan"				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	15	75	15,15%
Setuju	4	51	204	51,51%
Kadang-Kadang	3	28	84	28,28%
Tidak Setuju	2	5	10	5,05%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	373	
Rata-rata			3,76	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Pustakawan selalu tanggap memberikan solusi dalam mencari informasi yang pemustaka butuhkan dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,76 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.5
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 2 dengan pernyataan: Pustakawan memberikan perhatian bagi pemustaka yang kebingungan mencari informasi di layanan referensi				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	18	90	18,18%
Setuju	4	43	172	43,43%
Kadang-Kadang	3	27	81	27,27%
Tidak Setuju	2	11	22	11,11%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	365	
Rata-rata			3,68	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Pustakawan memberikan perhatian bagi pemustaka yang kebingungan mencari informasi di layanan referensi dinyatakan Cukup Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,68 dan berada di interval 2,8 – 3,6.

Tabel 4.6
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 3 dengan pernyataan: Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang pemustaka ajukan pada layanan referensi				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	14	70	14,14%
Setuju	4	55	220	55,56%
Kadang-Kadang	3	25	75	25,25%
Tidak Setuju	2	5	10	5,05%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	375	
Rata-rata			3,78	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang pemustaka ajukan pada layanan referensi dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,78 dan berada di interval 3,7 - 4,5.

Tabel 4.7
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 4 dengan pernyataan: Pustakawan aktif dan responsive dalam menanggapi keluhan pemustaka				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	12	60	12,12%
Setuju	4	53	212	53,53%
Kadang-Kadang	3	24	72	24,24%
Tidak Setuju	2	10	20	10,10%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	364	
Rata-rata			3,67	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Pustakawan aktif dan responsive dalam menanggapi keluhan pemustaka dinyatakan Cukup Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,67 dan berada di interval 2,8 – 3,6.

b. Indikator Akses Informasi

Tabel 4.8
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 1 dengan pernyataan: Koleksi referensi sudah <i>up to date</i> (terbaru) untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	15	75	15,15%
Setuju	4	46	184	46,46%
Kadang-Kadang	3	34	102	34,34%
Tidak Setuju	2	4	8	4,04%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	369	
Rata-rata			3,72	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Koleksi referensi sudah *up to date* (terbaru) untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,72 dan berada di interval 3,7-4,5.

Tabel 4.9
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 2 dengan pernyataan: Ketersediaan koleksi referensi memiliki kualitas yang terjamin untuk pemustaka				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	16	80	16,16%
Setuju	4	51	204	51,52%
Kadang-Kadang	3	27	81	27,27%
Tidak Setuju	2	5	10	5,05%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	375	
Rata-rata			3,78	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Ketersediaan koleksi referensi memiliki kualitas yang terjamin untuk pemustaka dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,78 dan berada di interval 3,7-4,5.

Tabel 4.10
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 3 dengan pernyataan: Lokasi untuk koleksi referensi mudah ditemukan				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	20	100	20,20%
Setuju	4	48	192	48,48%
Kadang-Kadang	3	27	81	27,27%
Tidak Setuju	2	4	8	4,04%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	381	
Rata-rata			3,84	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Lokasi untuk koleksi referensi mudah ditemukan dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,84 dan berada di interval 3,7-4,5.

Tabel 4.11
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 4 dengan pernyataan: Akses temu kembali informasi mudah dilakukan oleh pustakawan				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	21	105	21,21%
Setuju	4	56	224	56,57%
Kadang-Kadang	3	19	57	19,19%
Tidak Setuju	2	3	6	3,03%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	392	
Rata-rata			3,95	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Akses temu kembali informasi mudah dilakukan oleh pustakawan dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,95 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

c. Indikator Sarana Perpustakaan

Tabel 4.12
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 1 dengan pernyataan: Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	25	125	25,25%
Setuju	4	64	256	64,65%
Kadang-Kadang	3	9	27	9,09%
Tidak Setuju	2	1	2	1,01%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	410	
Rata-rata			4,14	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,14 dan berada di interval 3,7-4,5.

Tabel 4.13
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 2 dengan pernyataan: Ruang layanan referensi dimanfaatkan untuk berdiskusi dan belajar bagi pemustaka				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	30	150	30,30%
Setuju	4	51	204	51,52%
Kadang-Kadang	3	17	51	17,17%
Tidak Setuju	2	1	2	1,01%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	407	
Rata-rata			4,11	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Ruang layanan referensi dimanfaatkan untuk berdiskusi dan belajar bagi pemustaka dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,11 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.14
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 3 dengan pernyataan: Fasilitas didalam perpustakaan sangat bersih				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	32	160	32,32%
Setuju	4	57	228	57,58%
Kadang-Kadang	3	9	27	9,09%
Tidak Setuju	2	1	2	1,01%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	417	
Rata-rata			4,21	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Fasilitas didalam perpustakaan sangat bersih dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,21 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.15
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 4 dengan pernyataan: Desain interior ruang layanan referensi menarik pemustaka untuk selalu menggunakan layanan referensi				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	23	115	23,23%
Setuju	4	60	240	60,61%
Kadang-Kadang	3	15	45	15,15%
Tidak Setuju	2	1	2	1,01%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	402	
Rata-rata			4,06	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Desain interior ruang layanan referensi menarik pemustaka untuk selalu menggunakan layanan referensi dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,06 dan berada di interval 3,7-4,5.

Berdasarkan hasil nilai rata-rata dari variabel layanan referensi, dapat disimpulkan bahwa dari 12 butir pernyataan yang dibagi kepada 99 responden, per butir pernyataan memiliki variasi jawaban dari masing-masing soal, adapun *Grand Mean* dari butiran soal pernyataan tentang Layanan Referensi adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Grand Mead} &= \frac{\text{total rata} - \text{rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\
 &= \frac{3,76+3,68+3,78+3,67+3,72+3,78+3,84+3,95+4,14+4,11+4,21+4,06}{12} \\
 &= \frac{46,64}{12} = 3,88 \text{ dikategorikan puas}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan tentang variabel X (Layanan Referensi) dikategorikan Puas.

2. Analisis butir pernyataan tentang variabel Kepuasan Pemustaka
 - a. Indikator kesesuaian kebutuhan koleksi

Tabel 4.16
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 1 dengan pernyataan: Ketersediaan koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	16	80	16,16%
Setuju	4	53	212	53,53%
Kadang-Kadang	3	28	84	28,28%
Tidak Setuju	2	2	4	2,02%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0 %
Jumlah		99	380	
Rata-Rata			3,83	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan ketersediaan koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,83 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.17
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 2 dengan pernyataan: Tata <i>shelving</i> koleksi referensi di rak sudah sesuai dengan nomor urut klasifikasi				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	14	70	14,14%
Setuju	4	54	204	54,54%
Kadang-Kadang	3	27	81	27,27%
Tidak Setuju	2	2	14	2,02%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	369	
Rata-Rata			3,72	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Tata *shelving* koleksi referensi di rak sudah sesuai dengan nomor urut klasifikasi dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,72 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.18
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 3 dengan pernyataan: Tampilan e-library menarik dan mudah diakses				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	15	75	15,15%
Setuju	4	61	244	61,61%
Kadang-Kadang	3	17	51	17,17%
Tidak Setuju	2	6	12	6,06%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	382	
Rata-rata			3,85	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Tampilan e-library menarik dan mudah diakses dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,85 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.19
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 4 dengan pernyataan: Ketersediaan jumlah koleksi referensi sebanding dengan kebutuhan pemustaka				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	11	55	11,11%
Setuju	4	43	172	43,43%
Kadang-Kadang	3	37	111	37,37%
Tidak Setuju	2	8	16	8,08%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	354	
Rata-rata			3,57	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Ketersediaan jumlah koleksi referensi sebanding dengan kebutuhan pemustaka dinyatakan Cukup Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,57 dan berada di interval 2,8 – 3,6.

b. Indikator Totalitas Memberikan Layanan

Tabel 4.20
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 1 dengan pernyataan: Pustakawan bersikap sopan dan ramah ketika melayani pemustaka				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Persentase
Sangat Setuju	5	26	130	26,26%
Setuju	4	48	192	48,48%
Kadang-Kadang	3	20	60	20,20%
Tidak Setuju	2	4	8	4,04%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,01%
Jumlah		99	391	
Rata-rata			3,94	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Pustakawan bersikap sopan dan ramah ketika melayani pemustaka dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,94 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.21
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 2 dengan pernyataan: Pustakawan melayani sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditentukan				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	31	155	31,31%
Setuju	4	63	252	63,63%
Kadang-Kadang	3	3	9	3,03%
Tidak Setuju	2	2	4	2,02%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	420	
Rata-rata			4,24	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Pustakawan melayani sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditentukan dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,24 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.22
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 3 dengan pernyataan: Pustakawan memberikan pelayanan yang sama kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	30	150	30,33%
Setuju	4	60	248	60,60%
Kadang-Kadang	3	6	18	6,06%
Tidak Setuju	2	1	2	1,01%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	418	
Rata-rata			4,22	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Pustakawan memberikan pelayanan yang sama kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,22 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.23
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 4 dengan pernyataan: Pustakawan memiliki kecakapan dalam melayani pemustaka				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	23	15	23,23%
Setuju	4	61	244	61,61%
Kadang-Kadang	3	13	39	13,13%
Tidak Setuju	2	2	4	2,02%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	402	
Rata-rata			4,06	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Pustakawan memiliki kecakapan dalam melayani pemustaka dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,06 dan berada di interval 3,7-4,5.

Tabel 4.24
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 5 dengan pernyataan: Ruang layanan referensi merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar pemustaka				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	33	165	33,33%
Setuju	4	53	212	53,53%
Kadang-Kadang	3	11	33	11,11%
Tidak Setuju	2	2	4	2,02%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		99	414	
Rata-rata			4,18	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Ruang layanan referensi merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar pemustaka dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,18 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

c. Kesenangan / Kenyamanan

Tabel 4.25
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 1 dengan pernyataan: Ruang layanan referensi selalu dalam keadaan bersih sehingga saya merasa nyaman untuk belajar				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	35	175	35,35%
Setuju	4	58	232	58,58%
Kadang-Kadang	3	5	15	5,05%
Tidak Setuju	2	1	2	1,01%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	424	
Rata-rata			4,28	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Ruang layanan referensi selalu dalam keadaan bersih sehingga saya merasa nyaman untuk belajar dinyatakan

Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,28 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.26
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 2 dengan pernyataan: Ruang layanan referensi menarik minat pemustaka untuk menyelesaikan tugas perkuliahan				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	26	130	26,26%
Setuju	4	62	248	62,62%
Kadang-Kadang	3	10	30	10,10%
Tidak Setuju	2	1	2	1,01%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	408	
Rata-rata			4,12	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 26 responden menyatakan sangat setuju atau 26,26%, responden yang menyatakan setuju 62 responden atau 62,62%, responden yang menyatakan kadang-kadang 10 responden atau 10,10%, responden yang menyatakan tidak setuju 1 responden atau 1,01%. Dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Ruang layanan referensi menarik minat pemustaka untuk menyelesaikan tugas perkuliahan dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,12 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Tabel 4.27
Hasil rekapitulasi jawaban responden

Soal No. 3 dengan pernyataan: Komunikasi antar pustakawan dengan pemustaka berjalan efektif				
Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner	Persentase
Sangat Setuju	5	26	130	26,26%
Setuju	4	49	196	49,49%
Kadang-Kadang	3	23	69	23,23%
Tidak Setuju	2	1	2	1,01%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		99	397	
Rata-rata			4,01	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 26 responden menyatakan sangat setuju atau 26,26%, responden yang menyatakan setuju 49 responden atau 49,49%, responden yang menyatakan kadang-kadang 23 responden atau 23,23%, responden yang menyatakan tidak setuju 1 responden atau 1,01%. Dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Ruang layanan referensi menarik minat pemustaka untuk menyelesaikan tugas perkuliahan dinyatakan Puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,01 dan berada di interval 3,7 – 4,5.

Berdasarkan hasil nilai rata-rata dari variable kepuasan pemustaka, dapat disimpulkan bahwa dari 12 butir pernyataan yang dibagi kepada 99 responden, per butir pernyataan memiliki variasi jawaban dari masing-masing soal, adapun *Grand Mean* dari butiran soal pernyataan tentang kepuasan pemustaka adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Grand Mead} &= \frac{\text{total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\
 &= \frac{3,83+3,72+3,85+3,57+3,94+4,24+4,22+4,06+4,18+4,28+4,12+4,01}{12} \\
 &= \frac{48,02}{12} = 4 \text{ dikategorikan puas}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan tentang variabel X (kepuasan pemustaka) dikategorikan puas.

D. Analisis Data

1. Uji Prasyarat
 - a. Uji Normalitas

Tabel 4.28
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Predicted Value
N			99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		46.7676768
	Std. Deviation		5.55451057
Most Extreme Differences	Absolute		.123
	Positive		.123
	Negative		-.064
Test Statistic			.123
Asymp. Sig. (2-tailed)			.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.086 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.079
		Upper Bound	.093

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Dari table di atas diketahui nilai signifikansi pada tabel di atas sebesar $0,086 > 0,05$, maka H_a diterima. Jadi berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa kesimpulan untuk menerima H_a , dengan kesimpulan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Tabel 4.29
Uji Linearitas

			Anova table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_ pemustaka *	Between Groups	(Combined)	2435.547	26	93.675	9.282	.000
		Linearity	2122.005	1	2122.005	210.263	.000
layanan_referensi	Within Groups	Deviation from Linearity	313.542	25	12.542	1.243	.235
			726.635	72	10.092		
		Total	3162.182	98			

Berdasarkan hasil uji linearitas di atas, dapat dilihat nilai signifikansi *deviation from linearity* adalah linear sebesar 0,235 yang menyatakan bahwa nilai linearity > dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variable layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka.

1. Analisis Korelasi

Berdasarkan teknik analisis data yang telah penulis kemukakan pada bab III yaitu dengan menggunakan rumus *Product Moment* yaitu untuk melihat korelasi antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka, maka untuk mengetahui terdapat atau tidaknya hubungan yang signifikan antara kedua variabel di atas dapat dilihat dari hasil perhitungan korelasi *Product Moment* dengan bantuan program *SPSS* versi 22, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.30
Hasil Uji Korelasi
Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Y	Pearson Correlation	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
Sumber: Perhitungan Hasil Korelasi dengan *SPSS* v.22

Dari hasil perhitungan korelasi *Product Moment* dengan bantuan program *SPSS* versi 22, diperoleh nilai koefisien korelasi atau r hitung sebesar 0,819. Artinya bahwa antara variabel layanan referensi terhadap variabel kepuasan pemustaka memiliki hubungan yang sangat kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,819.

Tabel 4.31
Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

2. Uji Regresi

Analisis Analisis regresi digunakan untuk menunjukkan hubungan antara dua variabel variabel bebas (kepuasan pemustaka) terhadap variabel terikat (layanan referensi), persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini, adalah $Y = a + bX$. Untuk mengetahui hasil perhitungan persamaan regresi linear sederhana dengan bantuan program *SPSS* versi 22, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.32
Tabel Analisis Regresi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2122.005	1	2122.005	197.884	.000 ^b
	Residual	1040.177	97	10.723		
	Total	3162.182	98			

a. Dependent Variable: kepuasan_pemustaka

b. Predictors: (Constant), layanan_referensi

Dari tabel di atas, persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 197.884 + 0,000 X$$

Berdasarkan persamaan di atas diketahui bahwa nilai F hitung = 197.884 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel atau dengan kata lain adanya hubungan dari variabel layanan referensi (x) terhadap variabel kepuasan pemustaka (y).

3. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang dapat diketahui dari *R Square* (r).

Tabel 4.33
Tabel Uji koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 ^a	.671	.668	3.275

a. Predictors: (Constant), layanan_referensi

Sumber: Perhitungan Hasil Korelasi dengan *SPSS v.22*

Berdasarkan tabel di atas diketahui menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,819. Dari data tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,671 yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (layanan referensi) terhadap variabel terikat (kepuasan pemustaka) adalah sebesar 67,1%.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Nilai dari *p-value* (pada kolom *sig.*) pada variabel independen. Atau nilai t hitung > dari nilai t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai t hitung < nilai t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.34**Uji t****Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.996	2.305		6.939	.000
layanan_referensi	.686	.049	.819	14.067	.000

a. Dependent Variable: kepuasan_pemustaka

Sumber: Perhitungan Hasil Korelasi dengan SPSS v.22

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan bahwa nilai $t_{\text{hitung X}}$ (Layanan Referensi) = 14.067 dengan signifikansi (p-value) sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan nilai $t_{\text{tabel}} = 1.98$ ($N=99$ atau $df=97$) dan $\text{sig-}\alpha = 0,05$ (5%), dapat diketahui bahwa $t_{\text{hitung X}}$ (14.067) > t_{tabel} (1,98) dan p-value (0,000) < (0,05).

Hasil analisis ini memenuhi persyaratan uji hipotesis dimana jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan p-value < 0,05, berarti H_a diterima atau H_o ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (layanan referensi) memberi pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pemustaka).

b. Uji F

Tabel 4.35**Uji f****ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2122.005	1	2122.005	197.884	.000 ^b
	Residual	1040.177	97	10.723		
	Total	3162.182	98			

a. Dependent Variable: kepuasan_pemustaka

b. Predictors: (Constant), layanan_referensi

Sumber: Perhitungan Hasil Korelasi dengan SPSS v.22

Berdasarkan tabel 4.35 di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 197,884 dengan tingkat signifikansi 0,000.

Sedangkan nilai F_{tabel} 2,21. Oleh karena nilai F hitung $>$ nilai F tabel dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan referensi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

E. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan IAIN Batusangkar. Dalam penelitian ini penulis mengambil 99 sampel penelitian yaitu mahasiswa IAIN Batusangkar.

Hasil penelitian dilakukan dengan rumus *product moment* dengan mendeskripsikan data angket berdasarkan variabel yang telah penulis tentukan dan mendapat hasil yang maksimal. Yang mana diperoleh nilai koefisien korelasi atau r hitung sebesar 0,819. Artinya bahwa antara variabel layanan referensi terhadap variabel kepuasan pemustaka memiliki hubungan signifikan positif yang sangat kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,819.

Selanjutnya hasil dari menyebarkan angket penelitian untuk variabel Layanan Referensi (X) terdapat 3 indikator. Indikator pertama yakni Kinerja Pustakawan dikategorikan Puas dengan nilai = 3,72. Indikator kedua yakni Akses Informasi dikategorikan Puas dengan nilai = 3,82 dan indikator ketiga yakni Sarana Perpustakaan dikategorikan Puas dengan nilai = 4,13. Selanjutnya hasil dari menyebarkan angket penelitian untuk variabel Kepuasan Pemustaka (X) terdapat 3 Indikator. Indikator pertama yakni Kesesuaian Kebutuhan Koleksi dikategorikan Puas dengan nilai = 3,74. Indikator kedua yakni Totalitas Memberikan Layanan dikategorikan Puas dengan nilai = 5,16 dan indikator ketiga yakni kesenangan / kenyamanan dikategorikan puas dengan nilai = 4,13. Maka total hasil penyebaran angket penelitian untuk variabel layanan referensi didapatkan total nilai *grand mean* = 3,88 dengan kriteria penilaian dikategorikan puas. Sedangkan untuk

variabel kepuasan pemustaka didapatkan total nilai *grand mean* = 4 dengan kriteria penilaian dikategorikan puas.

Berdasarkan hasil uji hipotesis memperlihatkan bahwa nilai t_{hitung} X (Layanan Referensi) = 14.067 dengan signifikansi (p-value) sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan nilai $t_{\text{tabel}} = 1.98$ ($N=99$ atau $df=97$) dan $\text{sig-}\alpha = 0,05$ (5%), dapat diketahui bahwa t_{hitung} X (14.067) > t_{tabel} (1,98) dan p-value (0,000) < (0,05).

Hasil analisis ini memenuhi persyaratan uji hipotesis dimana jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan p-value < 0,05, berarti H_a diterima atau H_o ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (layanan referensi) memberi pengaruh signifikan terhadap variable terikat (kepuasan pemustaka).

Selanjutnya berdasarkan hasil persamaan regresi linear sederhana diketahui bahwa nilai F hitung = 197.884 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel atau dengan kata lain adanya hubungan dari variabel layanan referensi (x) terhadap variabel kepuasan pemustaka (y). Kemudian dari data tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,671 yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (layanan referensi) terhadap variable terikat (kepuasan pemustaka) adalah sebesar 67,1%.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang penulis lakukan mengenai hubungan layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan positif antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka dengan nilai korelasi sebesar 0,819.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang penulis lakukan mengenai hubungan kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan IAIN Batusangkar dapat disimpulkan bahwa hal ini dibuktikan:

1. Berdasarkan hasil uji korelasi *product moment*, terdapat hubungan signifikan secara positif antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar, hal ini terlihat dari besar nilai korelasi antara variabel (X) dan variabel (Y) memperoleh hasil sebesar 0,819, yang artinya memiliki hubungan signifikan positif antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka.
2. Selanjutnya besar pengaruh layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 67,1% artinya kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh layanan referensi sedangkan sisanya sebesar 32,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
3. Selanjutnya hal ini juga dibuktikan oleh hasil regresi sederhana untuk variabel (X) dan variabel (Y) $Y = 197.884 + 0,000X$. serta didukung dari hasil pengujian analisis deskriptif menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean* diperoleh hasil dari variabel (X) dikategorikan puas dengan nilai rata-rata 3,88 . Sedangkan variabel (Y) dikategorikan puas dengan nilai rata-rata 4.

B. IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini, layanan referensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Artinya kepuasan pemustaka bergantung pada taraf kesesuaian kebutuhan yang

diharapkan dan kenyataan yang diterima dalam memanfaatkan jasa layanan yang disediakan perpustakaan. Hal ini juga didukung penjelasan dari teori Rahayuningsih (2015: 17) faktor pendukung kepuasan pemustaka diantaranya: berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengunjung, diberikan kepada pengunjung secara adil, cepat, akurat serta tepat sasaran. Namun alangkah lebih baik jika peningkatan layanan referensi dilakukan perbaikan secara terus menerus, agar pemustaka semakin puas dengan pelayanan yang diberikan dan semakin banyak pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan.

2. Implikasi praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan referensi masih lemah dari aspek ketersediaan jumlah koleksi referensi yang tidak sebanding dengan kebutuhan pemustaka, dan tata shelving koleksi di rak karena pemustaka merasa kesulitan menemukan koleksi pada jajaran rak. Hal ini perlu diperhatikan lagi oleh perpustakaan apabila pemustaka mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi serta juga menambah koleksi referensi agar pemustaka yang datang juga bisa lebih leluasa menggunakannya. Selain itu pustakawan juga harus lebih aktif dan responsive dalam menanggapi keluhan pemustaka agar pemustaka lebih merasa diperhatikan dan memberikan citra yang baik bagi perpustakaan.

C. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan jumlah koleksi referensi agar pemustaka yang berkunjung bisa menggunakan koleksi referensi yang diinginkan. Serta menyediakan koleksi referensi terbaru agar sumber informasinya sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
2. Sebaiknya pustakawan lebih memberikan sikap tanggapnya dalam melayani pemustaka yang kesulitan dalam mencari informasi yang

dibutuhkan dan sesegera mungkin menawarkan bantuan jika pemustaka kesulitan dan menemukan informasi secara cepat.

3. Serta penambahan tenaga perpustakaan yang nantinya bisa ditempatkan di ruangan layanan referensi perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Adin. Annisa Kusuma. *Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL⁺ Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya*. Dalam <http://journal.unair.ac.id/download-jurnal.pdf>.
- Al-Mahalli, Imam Jalaluddin. 2013. *Tafsir Jalalain: Berikut Assabun Nuzul ayat Surat Al-Fatihah s.d Surat Al-An'am*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Antasari, Indah Wijaya. 2018. *Survei Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan IAIN Puswokerto*. Jurnal Online, International Journal of Academic Librarianship, Vol. 2, (2018), diakses melalui <http://journals.apptisjatim.org/index.php/ijal/article/view/35&ved> diakses pada tanggal 30 januari 2021 pukul 12:00 WIB.
- Darwanto. 2015 *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Harmoko, Sapto. 2017. *Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta*. Jurnal JIPI Vol. 2 No. 2 (2017) dalam <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/download/1070/853&ved> diakses minggu 22 november 2020.
- Hartono. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan: Dari Masa ke Masa*. Malang: UIN-Maliki (Press).
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hendriyanto. 2015. *Hubungan Antara Koleksi Referensi dan Kualitas Layanan Referensi Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Bung Karno*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga,
- Kalsum, Umi, 2016. *Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi*. Jurnal Iqra vol. 10 No. 01 tahun 2016, dalam <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/305%ved> diakses minggu 22 november 2020.
- Kurniawan, Agung Widhi. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Maryulisman. 2016. *Layanan Referensi di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Jurnal Al-Maktabah vol. 15 tahun 2016,

dalam <http://journal.uinsjkt.ac.id/index.php/al-maktabah/article/download/4718/3249> diakses 2 januari 2021.

- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: prenada media group
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayu, Lisda, Ramatun Aggraini Kiemas. 2013. *Materi pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, Elva. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rahmah, Elva, Marlina, dan Gustina Erlianti. 2019. *Manajemen Perpustakaan*. Depok: Rajawali Pers.
- Rodin, Rhoni. 2011. *Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Rujukan: Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup*. Fakultas ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Diakses melalui <http://lib.ui.ac.id/detail%3fid%3d20278432&ved.pdf> senin 7 juni 2021.
- Sari, Rahmahidayati. 2018. *Metodologi Penelitian*. Bukittinggi: Suci Percetakan & photocopy.
- Saleh, Abdul Rahman. 2019. *Manajemen Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Sulistyo Basuki.1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan Dan Penerbitan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

- Syahrum. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Zaharani, Reihan. Yona Primadesi. 2014. *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. Jurnal FBS UNP vol. 3 No.1, September 2014. Seri B. diakses melalui <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/5719> minggu 17 oktober 2021.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN HUBUNGAN LAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR

Petunjuk Pengisian:

Beri tanda *checklist* (√) untuk jawaban yang dianggap sesuai kolom yang tersedia:

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 KK : Kadang-Kadang
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

A. Indikator Layanan Referensi

No	Pernyataan	SS	S	K	TS	STS
Kinerja Pustakawan						
1.	Pustakawan selalu tanggap memberikan solusi dalam mencari informasi yang pemustaka butuhkan					
2.	Pustakawan memberikan perhatian bagi pemustaka yang kebingungan informasi di layanan referensi					
3.	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang pemustaka ajukan oleh pemustaka pada layanan referensi					
4.	Pustakawan aktif dan responsive dalam menanggapi keluhan pemustaka					
Akses Informasi						
1.	Koleksi referensi sudah <i>up to date</i> (terbaru) untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka					
2.	Koleksi referensi memiliki kualitas yang terjamin untuk pemustaka					
3.	Lokasi untuk koleksi referensi mudah ditemukan					
4.	Akses temu kembali informasi mudah dilakukan oleh pustakawan					
Sarana Perpustakaan						
1.	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai					
2.	Ruang layanan referensi dimanfaatkan untuk berdiskusi dan belajar bagi pemustaka					

3.	Fasilitas di dalam perpustakaan sangat bersih					
4.	Desain interior ruang layanan referensi menarik pemustaka untuk selalu menggunakan layanan referensi					

B. Indikator Kepuasan Pemustaka

No	Pernyataan	SS	S	K	TS	STS
Kesesuaian Kebutuhan Koleksi						
1.	Ketersediaan koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka					
2.	Tata <i>selving</i> koleksi referensi di rak sudah sesuai dengan nomor urut klasifikasi					
3.	Tampilan <i>E-Library</i> menarik dan mudah diakses					
4.	Ketersediaan jumlah koleksi referensi sebanding dengan kebutuhan pemustaka					
Totalitas Memberikan Layanan						
1.	Pustakawan bersikap sopan dan ramah ketika melayani pemustaka					
2.	Pustakawan melayani sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditentukan					
3.	Pustakawan memberikan pelayanan yang sama kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan					
4.	Pustakawan memiliki kecakapan dalam melayani pemustaka					
5.	Ruang layanan referensi merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar pemustaka					
Kesenangan/Kenyamanan						
1.	Ruang layanan referensi selalu dalam keadaan bersih sehingga pemustaka merasa nyaman untuk belajar					
2.	Ruang layanan referensi menarik minat pemustaka untuk menyelesaikan tugas perkuliahan					
3.	Komunikasi antar pustakawan dengan pemustaka berjalan efektif					

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Jl. Sudirman No.137 Kuburajo Lima Kaum Batusangkar 27213, Telp. (0752) 71150, Ext 135, Fax. (0752) 71879
 Website :www.iainbatusangkar.ac.id e-mail: lppm@iainbatusangkar.ac.id

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : B-0521/n.27/L.I/TL.00/07/2021

Berdasarkan surat saudara/i nomor surat: Istimewa pada 30 Juni 2021 perihal Mohon Izin Penelitian. Setelah dipelajari, maka Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Institut Agama Islam Negeri Batusangkar menyatakan tidak keberatan atas penelitian dan memberikan izin kepada:

Nama/NIM	: Devi Triana /1730304007
Tempat/Tanggal Lahir	: Sungai Rotan, 09 Mei 1999
Kartu Identitas	: 1306074905990001
Fakultas	: Ushuluddin Adab dan Dakwah
Jurusan	: Ilmu Perpustakaan dan Infomasi Islam
Alamat	: Jorong Surau Gadang Nagari Batu Taba Kecamatan Ampek Angkek Kabupaten Agam
Judul Penelitian	: Hubungan Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan IAIN Batusangkar
Lokasi Penelitian	: Perpustakaan IAIN Batusangkar
Waktu Penelitian	: 06 Juli 2021 s.d 06 September 2021
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Alimin, Lc., M.Ag
2	: Sri Wahyuni, M.IP

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kegiatan penelitian tidak boleh menyimpang dari maksud dan objek seperti tersebut di atas.
2. Memberitahukan kedatangan serta maksud penelitian yang akan dilaksanakan dengan menunjukkan surat izin/rekomendasi penelitian ini kepada Dekan Fakultas, Ketua Jurusan, Ketua Lembaga, Kepala Bagian, Kepala Sub. Bagian atau Kepala Unit yang terkait.
3. Mematuhi dan menghormati semua peraturan yang berlaku di IAIN Batusangkar.
4. Bila terjadi penyimpangan/pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan tersebut di atas, maka surat izin ini/rekomendasi penelitian ini akan **DICABUT** Kembali
5. Surat izin ini/rekomendasi penelitian ini berlaku dari tanggal: 06 Juli 2021 s.d 06 September 2021
6. Melaporkan hasil penelitian kepada Rektor IAIN Batusangkar Cq. Ketua LP2M.

Batusangkar, 05 Juli 2021
 Ketua

 Muhammad Fazis, M.Pd

Tembusan:

1. Rektor IAIN Batusangkar (Sebagai Laporan)
2. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Batusangkar (Sebagai Laporan).

Lampiran 3. Tabulasi penelitian

TABULASI PENELITIAN

Responde n	Layanan Referensi												Tota l	Kepuasan Pemustaka												Tota l
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1 1	1 2		1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4	
1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	41	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	44
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	37	3	3	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	46
4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	54	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	47
5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	43	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	49
6	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	45	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	48
7	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	35	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	39
8	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	29	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	43
9	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	44	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	53
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	40
12	3	2	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	46	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	50
13	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	45	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	44
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	40	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	42
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	42
17	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
18	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	51	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	48

19	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	44	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	53	
20	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	47	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	53	
21	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	48	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	49	
22	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	46	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	50	
23	5	3	2	2	3	2	4	5	4	4	4	4	42	3	4	3	3	2	2	4	5	5	4	4	44	
24	4	3	2	2	3	2	5	5	4	4	4	4	42	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	45	
25	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	56	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	51
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	48	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	52	
28	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	44	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44	
29	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	41
30	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	47	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	46
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	50	
32	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	57	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	55
33	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	57
34	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	51	
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	48
36	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	50	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	49
37	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	55	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	53
38	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	53	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	52
39	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	37	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	42
40	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	45	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	43
41	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	48	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5	3	45
42	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	45	3	2	4	3	1	4	4	3	4	5	4	3	40

91	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	45	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	45
92	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	34	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	37
93	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	48	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	55
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	44
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
96	2	2	2	3	2	2	4	3	4	5	4	4	37	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	44
97	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	49	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	47
98	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	44	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	45
99	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	42	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	41

lampiran 4. Validitas layanan referensi

Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	total_x
x1 Pearson Correlation	1	.703**	.655**	.541**	.639**	.641**	.735**	.799**	.292	.295	.327	.332	.827**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.118	.114	.078	.073	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2 Pearson Correlation	.703**	1	.543**	.535**	.513**	.335	.469**	.655**	.110	.381*	-.034	.253	.669**
Sig. (2-tailed)	.000		.002	.002	.004	.070	.009	.000	.564	.038	.860	.178	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x3 Pearson Correlation	.655**	.543**	1	.664**	.516**	.752**	.584**	.625**	.288	.409*	.266	.402*	.775**
Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.003	.000	.001	.000	.122	.025	.156	.028	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x4 Pearson Correlation	.541**	.535**	.664**	1	.598**	.531**	.529**	.649**	.395*	.456*	.419*	.296	.770**
Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000		.000	.003	.003	.000	.031	.011	.021	.112	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x5 Pearson Correlation	.639**	.513**	.516**	.598**	1	.692**	.561**	.665**	.124	.265	.408*	.344	.758**
Sig. (2-tailed)	.000	.004	.003	.000		.000	.001	.000	.512	.156	.025	.062	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x6 Pearson Correlation	.641**	.335	.752**	.531**	.692**	1	.571**	.578**	.113	.234	.381*	.213	.700**
Sig. (2-tailed)	.000	.070	.000	.003	.000		.001	.001	.553	.214	.038	.260	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x7 Pearson Correlation	.735**	.469**	.584**	.529**	.561**	.571**	1	.746**	.324	.337	.459*	.286	.775**
Sig. (2-tailed)	.000	.009	.001	.003	.001	.001		.000	.081	.069	.011	.126	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
x8	Pearson Correlation	.799**	.655**	.625**	.649**	.665**	.578**	.746**	1	.490**	.562**	.406*	.468**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.006	.001	.026	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x9	Pearson Correlation	.292	.110	.288	.395*	.124	.113	.324	.490**	1	.436*	.648**	.602**	.540**
	Sig. (2-tailed)	.118	.564	.122	.031	.512	.553	.081	.006		.016	.000	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x10	Pearson Correlation	.295	.381*	.409*	.456*	.265	.234	.337	.562**	.436*	1	.427*	.408*	.598**
	Sig. (2-tailed)	.114	.038	.025	.011	.156	.214	.069	.001	.016		.019	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x11	Pearson Correlation	.327	-.034	.266	.419*	.408*	.381*	.459*	.406*	.648**	.427*	1	.604**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.078	.860	.156	.021	.025	.038	.011	.026	.000	.019		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x12	Pearson Correlation	.332	.253	.402*	.296	.344	.213	.286	.468**	.602**	.408*	.604**	1	.610**
	Sig. (2-tailed)	.073	.178	.028	.112	.062	.260	.126	.009	.000	.025	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
tota l_x	Pearson Correlation	.827**	.669**	.775**	.770**	.758**	.700**	.775**	.900**	.540**	.598**	.603**	.610**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

y7	Pearson Correlation	.463 [*]	.398 [*]	.364 [*]	.100	.409 [*]	.548 ^{**}	1	.639 ^{**}	.349	.226	.461 [*]	.429 [*]	.604 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.029	.048	.601	.025	.002		.000	.059	.230	.010	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y8	Pearson Correlation	.601 ^{**}	.523 ^{**}	.366 [*]	.233	.550 ^{**}	.582 ^{**}	.639 ^{**}	1	.231	.378 [*]	.463 ^{**}	.456 [*]	.679 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.047	.216	.002	.001	.000		.220	.039	.010	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y9	Pearson Correlation	.623 ^{**}	.368 [*]	.582 ^{**}	.469 ^{**}	.389 [*]	.490 ^{**}	.349	.231	1	.697 ^{**}	.764 ^{**}	.557 ^{**}	.758 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.046	.001	.009	.034	.006	.059	.220		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y10	Pearson Correlation	.384 [*]	.429 [*]	.551 ^{**}	.511 ^{**}	.386 [*]	.337	.226	.378 [*]	.697 ^{**}	1	.853 ^{**}	.575 ^{**}	.734 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.036	.018	.002	.004	.035	.069	.230	.039	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y11	Pearson Correlation	.562 ^{**}	.540 ^{**}	.542 ^{**}	.275	.460 [*]	.471 ^{**}	.461 [*]	.463 ^{**}	.764 ^{**}	.853 ^{**}	1	.654 ^{**}	.812 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.002	.141	.011	.009	.010	.010	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y12	Pearson Correlation	.561 ^{**}	.595 ^{**}	.675 ^{**}	.425 [*]	.608 ^{**}	.321	.429 [*]	.456 [*]	.557 ^{**}	.575 ^{**}	.654 ^{**}	1	.804 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.019	.000	.084	.018	.011	.001	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total_y	Pearson Correlation	.771 ^{**}	.759 ^{**}	.787 ^{**}	.523 ^{**}	.754 ^{**}	.626 ^{**}	.604 ^{**}	.679 ^{**}	.758 ^{**}	.734 ^{**}	.812 ^{**}	.804 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

lampiran 6. Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	12

lampiran 7. Hasil uji analisis data

a. Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Predicted Value
N			99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		46.7676768
	Std. Deviation		5.55451057
Most Extreme Differences	Absolute		.123
	Positive		.123
	Negative		-.064
Test Statistic			.123
Asymp. Sig. (2-tailed)			.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)			.086 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.079
		Upper Bound	.093

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

b. Hasil uji linearitas

Anova table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_pemustaka* layanan_referensi	Between Groups	(Combined)	2435.547	26	93.675	9.282	.000
		Linearity	2122.005	1	2122.005	210.263	.000
		Deviation from Linearity	313.542	25	12.542	1.243	.235
	Within Groups	726.635	72	10.092			
Total			3162.182	98			

c. Hasil uji korelasi

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Y	Pearson Correlation	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

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

d. Hasil uji regresi

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2122.005	1	2122.005	197.884	.000 ^b
	Residual	1040.177	97	10.723		
	Total	3162.182	98			

a. Dependent Variable: kepuasan_pemustaka

b. Predictors: (Constant), layanan_referensi

e. Hasil uji koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 ^a	.671	.668	3.275

a. Predictors: (Constant), layanan_referensi

f. Hasil uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.996	2.305		6.939	.000
	layanan_referensi	.686	.049	.819	14.067	.000

a. Dependent Variable: kepuasan_pemustaka

g. Hasil uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2122.005	1	2122.005	197.884	.000 ^b
	Residual	1040.177	97	10.723		
	Total	3162.182	98			

a. Dependent Variable: kepuasan_pemustaka

b. Predictors: (Constant), layanan_referensi

Lampiran 8. Dokumentasi Perpustakaan

a. Ruang Baca



b. Koleksi Perpustakaan



c. Ruang Referensi



d. Ruang Karya Ilmiah



e. Layanan Sirkulasi



f. Loker



g. Mushola

