

**PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 1 KOTA MALANG**

SKRIPSI

OLEH

INTAN NURHASANA

NIM. 19170046



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2023

**PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 1 KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh

Intan Nurhasana

NIM. 19170046



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **Pengaruh Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Kota Malang** oleh Intan Nurhasana telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang pada tanggal 5 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Walid Fajar Antariksa, MM
NIP. 198010012008011016

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 1 KOTA MALANG

Oleh

Intan Nurhasana

NIM. 19170046

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal

5 Juni 2023

Oleh

Dosen Pembimbing



Walid Fajar Antariksa, MM

NIP. 198010012008011016

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M. Pd

NIP. 19781119200641001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 1 KOTA MALANG
SKRIPSI

Dipersembahkan dan disusun oleh
Intan Nurhasana (19170046)
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 19 Juni 2023
Dan dinyatakan LULUS
Serta diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panitia Ujian	Tanda Tangan
Ketua Sidang Fantika Febry Puspitasari, M.Pd : NIP. 199202052019032015	
Sekretaris Sidang Walid Fajar Antariksa, MM : NIP. 198010012008011016	
Dosen Pembimbing Walid Fajar Antariksa, MM : NIP. 198010012008011016	
Penguji Utama Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd : NIP. 196504031998031002	

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd
NIP. 196504031998031002

NOTA DINAS PEMBIMBING

PEMBIMBING

Walid Fajar Antariksa, MM
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FITK)
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Malang, 5 Juni 2023

Hal : Skripsi Intan Nurhasana
Lamp. : 4 (Empat) Eksemplar

Yang Terhormat,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan, dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Intan Nurhasana
NIM : 19170046
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MAN 1 Kota Malang

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing,



Walid Fajar Antariksa, MM
NIP. 198010012008011016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Nurhasana
NIM : 19170046
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Malang, 5 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Intan Nurhasana

NIM. 19170046

MOTTO

"Dan Allah akan senantiasa menolong seorang hamba, selama ia menolong saudaranya."

-HR Muslim-

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah,2: 286)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini, penulis mempersembahkannya kepada:

1. Ayahanda Tsarman dan ibunda Siti Umayyah yang dengan tulus telah merawat dan mendidik peneliti dengan baik serta senantiasa memberikan dorongan moral juga material agar peneliti mendapatkan pendidikan terbaik. Tidak lupa ridho dan doa yang tulus yang juga mengantarkan peneliti mencapai titik ini.
2. Kakak peneliti Ika Purnama Sari yang turut memberikan masukan serta bantuan, dan adik peneliti yang turut mendukung hingga terselesaikannya tulisan ini.
3. Rekan-rekan seperjuangan terkhususkan Kebab Baba Yahud yang telah banyak sekali memberikan dukungan bahkan hiburan agar tetap semangat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dan teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2019 yang menjadi teman dan sahabat selama masa perkuliahan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Untuk diri sendiri yang kuat dan tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah sehingga penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Kota Malang” dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikutnya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka dari itu peneliti hendak menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan serta keikutandilan dalam penyempurnaan tulisan ini. Untuk itu terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, S.Pd, M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Ibu Devi Pramitha, M.Pd.I selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
4. Bapak Walid Fajar Antariksa, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan, meluangkan banyak waktu dalam proses penyusunan tugas akhir ini hingga tahap akhir
5. Bapak Endro Soebagyo, S.Pd, M.Pd selaku Kepala Perpustakaan MAN 1 Kota Malang yang bersedia menjadi informan dan membantu melancarkan pengambilan data responden

6. Peserta didik MAN 1 Kota Malang yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Upaya penulisan skripsi ini dilakukan secara maksimal, maka dari itu untuk mendapatkan kesempurnaan, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sebesar-besarnya atas jasa, kebaikan serta bnatuan yang diberikan. Terakhir, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca. Aamiin.

Malang, 5 Juni 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGAJUAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
ملخص	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Orisinalitas Penelitian	9
F. Definisi Istilah	15
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II KAJIAN TEORI	18
A. Manajemen Layanan Perpustakaan	18
B. Kepuasan Pemustaka.....	29
C. Kerangka Berpikir	35
D. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Variabel Penelitian	38
D. Populasi Dan Sampel Penelitian	38

E. Data dan Sumber Data.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Validitas Dan Realibilitas Instrumen	44
H. Teknik Pengumpulan Data	45
I. Analisis Data	46
J. Prosedur Penelitian.....	47
BAB IV HASIL	49
A. Gambaran Umum Perpustakaan MAN 1 Kota Malang	49
B. Manajemen Layanan Perpustakaan MAN 1 Kota Malang.....	55
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	57
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
E. Hasil Uji Regresi Sederhana	61
F. Koefisien Determinasi	63
G. Pengujian Hipotesis.....	64
BAB V PEMBAHASAN	66
A. Manajemen Layanan Perpustakaan MAN 1 Kota Malang.....	66
B. Kepuasan Peserta Didik MAN 1 Kota Malang	78
C. Pengaruh Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik MAN 1 Kota Malang.....	85
BAB VI PENUTUP	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	11
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Angket.....	41
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel (X)	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	58
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel Y	59
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif	61
Tabel 5.1 Layanan Tangibels(Koleksi bahan pustaka memenuhi kebutuhan)	66
Tabel 5.2 Layanan Tangibels (Fasilitas yang tersedia sudah mencukupi)	67
Tabel 5.3 Layanan Realibility (Informasi bahan pustaka dapat ditemukan dengan mudah).....	67
Tabel 5.4 Layanan Realibility (Petugas perpustakaan memperhatikan kebutuhan pengguna/peserta didik)	68
Tabel 5.5 Layanan Realibility (Petugas perpustakaan selalu siap melayani pengguna/peserta didik)	69
Tabel 5.6 Layanan Realibility (Petugas perpustakaan melayani pengguna/peserta didik secara maksimal).....	69
Tabel 5.7 Layanan Responsiviness (Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur yang tercantum).....	70
Tabel 5.8 Layanan Responsiviness (Petugas perpustakaan melayani pengguna/peserta didik dengan tanggap serta cepat).....	71
Tabel 5.9 Layanan Responsiviness (Petugas perpustakaan merespon dengan cepat keluhan pengguna/peserta didik).....	71

Tabel 5.10 Layanan Responsiviness (Petugas perpustakaan melayani setiap keinginan pengguna tepat waktu).....	72
Tabel 5.11 Layanan Assurance (Petugas perpustakaan memiliki kemampuan komunikasi yang baik)	73
Tabel 5.12 Layanan Assurance (Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan ramah)	73
Tabel 5.13 Layanan Assurance (Petugas perpustakaan selalu bersikap baik dan sopan)	74
Tabel 5.14 Layanan Assurance (Petugas perpustakaan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pengguna/peserta didik).....	75
Tabel 5.15 Layanan Emphaty (Petugas perpustakaan menciptakan suasana nyaman dan tertib selama di ruang perpustakaan).....	75
Tabel 5.16 Layanan Emphaty (Petugas perpustakaan yang mudah ditemui).....	76
Tabel 5.17 Layanan Emphaty (Petugas perpustakaan melayani kebutuhan pengguna/peserta didik)	77
Tabel 5.18 Layanan Emphaty (Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan pengguna/peserta didik).....	77
Tabel 5.19 Layanan Emphaty (Adil dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna).....	78
Tabel 5.20 Pengalaman (Koleksi yang lengkap dan tersusun rapi dan bersih)....	79
Tabel 5.21 Pengalaman (Fasilitas perpustakaan dapat digunakan dengan mudah tanpa dipungut biaya).....	79
Tabel 5.22 Pengalaman (Kemudahan dalam mencari buku).....	80

Tabel 5.23 Kenyamanan (Ruang perpustakaan sangat rapi, baik rak koleksi maupun ruang baca).....	80
Tabel 5.24 Kenyamanan (Suasana ruang perpustakaan sangat tenang).....	81
Tabel 5.25 Kenyamanan (Suasana ruang perpustakaan sangat nyaman).....	82
Tabel 5.26 Kesesuaian Harapan (Pelayanan yang diberikan tepat waktu).....	82
Tabel 5.27 Kesesuaian Harapan (Keramahan petugas perpustakaan).....	83
Tabel 5.28 Kesesuaian Harapan (Kelengkapan buku sesuai dengan yang dibutuhkan)	84
Tabel 5.29 Kesesuaian Harapan (Pelayanan yang baik sehingga saya mengajak teman mengunjungi perpustakaan)	84
Tabel 5.30 Kesesuaian Harapan (Memiliki pengalaman yang baik ketika berada di area perpustakaan).....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Uji Normalitas Menggunakan Histogram.....	60
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	62
Gambar 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63
Gambar 4.5 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	65

ABSTRAK

Nurhasana, Intan. 2023. Pengaruh Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Kota Malang, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Walid Fajar Antariksa, MM

Kata Kunci: Manajemen Layanan; Perpustakaan; Kepuasan Peserta Didik

Perpustakaan sebagai pusat informasi dan sumber belajar dituntut untuk menyediakan segala bentuk informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna. Layanan merupakan salah satu unsur perpustakaan yang menawarkan segala bentuk koleksi perpustakaan kepada pengguna. Pengguna akan tertarik untuk menggunakan layanan perpustakaan apabila mendapatkan layanan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Manajemen Layanan Perpustakaan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis data Regresi Linear Sederhana. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 responden yang dilakukan dengan teknik *Simple Random Sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen layanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Kota Malang. Nilai koefisien regresi X sebesar 0.376 yang menyatakan bahwa setiap peningkatan manajemen layanan perpustakaan sebesar 1% maka tingkat kepuasan peserta didik akan meningkat sebesar 0.376. koefisien regresi ini bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X dan Y adalah positif. Dari hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel manajemen layanan perpustakaan (X) berpengaruh pada variabel kepuasan peserta didik (Y). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $9,214 > 1,994$.

ABSTRACT

Nurhasana, Intan. 2023. *The Influence of Library Service Management on Student Satisfaction in MAN 1 Malang City*, Thesis, Islamic Education Management Department, Faculty of Tarbiyah Malang. Advisor: Walid Fajar Antariksa, MM

Keywords: *Service Management; Library; Student Satisfaction*

Libraries as information centers and learning resources are required to provide all forms of information needed by users. Service is one element of the library that offers all forms of library collections to users. Users will be interested in using library services if they get good service

This study aims to determine whether the Library Service Management variable influences student satisfaction at MAN 1 Malang City. The research method used is descriptive method with a quantitative approach, with simple linear regression data analysis techniques. The number of samples used in this study were 80 respondents, which was carried out using the Simple Random Sampling technique.

The results of this study indicate that library service management has a positive effect on student satisfaction at MAN 1 Malang City. The value of the regression coefficient X is 0.376 which states that for every 1% increase in library service management, the level of student satisfaction will increase by 0.376. the regression coefficient is positive, so it can be said that the direction of the influence of the X and Y variables is positive. From the results of the t test, it can be interpreted that the library service management variable (X) has an effect on the student satisfaction variable (Y). This can also be proven by the value of $t_{count} > t_{table}$, which is $9.214 > 1.994$.

ملخص

إنتان نور حسنة، ٢٠٢٣، تأثير إدارة خدمة المكتبة على رضا الطلاب في مدرسة العلية الحكيمة ١ مدينة مالانج، البحث الجا معي، إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية و تدريب المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكيمة مالانج. مشرف: الماجستير والد فجر أنتركسا

الكلمات المفتاحية: إدارة الخدمة؛ مكتبة؛ رضا الطلاب

المكتبات كمراكز للمعلومات ومصادر التعلم مطلوبة لتوفير جميع أشكال المعلومات التي يحتاجها المستخدمون. الخدمة هي أحد عناصر المكتبة التي تقدم جميع أشكال مجموعات المكتبة للمستخدمين. سيكون المستخدمون مهتمين باستخدام خدمات المكتبة إذا حصلوا على خدمة جيدة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كان متغير إدارة خدمة المكتبة يؤثر على رضا الطلاب في مدرسة العلية الحكيمة ١ مدينة مالانج . طريقة البحث المستخدمة هي المنهج الوصفي ذو المنهج الكمي ، مع تقنيات بسيطة لتحليل بيانات الانحدار الخطي. بلغ عدد العينات المستخدمة في هذه الدراسة ٨٠ مستجيبًا ، والتي تم إجراؤها باستخدام تقنية أخذ العينات العشوائية البسيطة.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن إدارة خدمة المكتبة لها تأثير إيجابي على رضا الطلاب في مدرسة العلية الحكيمة ١ مدينة مالانج . قيمة معامل الانحدار X هي ٠,٣٧٦ والتي تنص على أنه مقابل كل زيادة بنسبة ١٪ في إدارة خدمات المكتبة ، سيزداد الاتجاه تأثير متغيري X و Y إيجابيًا. من نتائج اختبار t يمكن استنتاج أن متغير إدارة خدمة المكتبة (X) له تأثير على متغير رضا الطلاب (Y). يمكن إثبات ذلك أيضًا من خلال قيمة، وهي $٠,١٩٩٤ < ٩,٢١٤$

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisam Transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543b/U1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	=	A	ز	=	z	ق	=	Q
ب	=	B	س	=	s	ك	=	K
ت	=	T	ش	=	sy	ل	=	L
ث	=	Ts	ص	=	sh	م	=	M
ج	=	J	ض	=	dl	ن	=	N
ح	=	H	ط	=	th	و	=	W
خ	=	kh	ظ	=	zh	ه	=	H
د	=	D	ع	=	'	ء	=	'
ذ	=	dz	غ	=	gh	ي	=	Y
ر	=	R	ف	=	f			

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = ŭ

C. Vokal Diftong

أو	=	Aw
أي	=	Ay
أو	=	Ū
إي	=	î

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan di Indonesia memegang peranan penting untuk menciptakan sumber daya manusia yang lebih baik. Dikutip dari Moh. Rifa'i menurut Sudarsana, pendidikan merupakan suatu usaha yang dilakukan agar manusia dapat mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran.¹ Pendidikan diharapkan dapat membentuk peserta didik menjadi manusia yang terampil, cerdas, dan berakhlak mulia serta membantu mengembangkan sikap, kemampuan, dan kapasitas intelektualnya. Dalam proses penyelenggaraan pendidikan setidaknya warga Indonesia mengikuti program wajib belajar, baik formal, non-formal, maupun informal. Untuk bisa memenuhi penyelenggaraan pendidikan maka diperlukan sarana yang dapat menunjang kegiatan pembelajaran, salah satunya yaitu perpustakaan sekolah.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana prasarana yang wajib ada di sekolah. Menurut Suwarno, perpustakaan sebagai sumber daya informasi menjadi penggerak suatu lembaga terutama lembaga pendidikan di mana tuntutan untuk adaptasi perkembangan informasi sangat dibutuhkan.² Dikutip dari Ahmad Eskha, Darmono mengemukakan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi dan sumber belajar bagi para pengguna. Istilah perpustakaan juga dapat merujuk pada kumpulan buku atau tempat

¹ Moh. Rifa'i, dkk, *Manajemen Layanan Perpustakaan Universitas Pascaunifikasi Perguruan Tinggi Di Perpustakaan Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo*, Volume 7, No 1 (73-83), Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan, 2019, hal. 74

² Suwarno wiji, *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 37

dimana buku dikumpulkan dan ditata sehingga dapat digunakan sebagai alat bantu belajar siswa.³

Dalam lingkungan pendidikan, perpustakaan memiliki peran besar dalam mendorong kecintaan membaca, meningkatkan literasi informasi, dan juga membantu mengembangkan siswa supaya dapat belajar secara independen. Perpustakaan sekolah harus melaksanakan tugasnya sebagai pusat informasi, pusat pendidikan, dan sarana rekreasi untuk membantu mencapai tujuan perpustakaan.

Sebagai sarana penyedia informasi dan sumber belajar perpustakaan dituntut untuk menyediakan berbagai macam informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah Pasal 3 bahwa “Setiap penyelenggara dan/atau pengelola perpustakaan sekolah menengah atas/madrasah aliyah wajib berpedoman pada Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah”.

Terdapat beberapa unsur dalam kegiatan perpustakaan, salah satunya adalah layanan. Layanan merupakan kegiatan layanan teknis dan layanan pengguna yang ditujukan kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhannya. Dikutip dari Asyifa, dkk, menurut Darmono layanan perpustakaan merupakan layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi

³ Ahmad Eskha, *Peran Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar*, Vol 2, No 1, Jurnal Imam Bonjol : Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan, 2018, hal. 13

yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna.⁴ Layanan perpustakaan akan menjadi sangat penting jika perpustakaan mampu menawarkan informasi bahan pustaka secara efektif dan mampu menyampaikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tentunya seluruh kegiatan layanan perpustakaan dapat berjalan dengan efektif apabila dikelola dan dikendalikan dengan baik oleh seluruh petugas perpustakaan.

Pengguna akan tertarik menggunakan perpustakaan ketika mendapatkan layanan yang baik, maka dari itu sangat penting untuk membangun dan mengimplementasikan layanan dengan baik. Hal ini sejalan dengan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan Pasal 14 ayat 3 yang menyatakan bahwa “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pengembangan layanan ada dilakukan dengan tujuan agar layanan perpustakaan dapat diterima dengan baik dan memenuhi harapan pengguna. Terpenuhi kebutuhan pemustaka disertai dengan sikap dan layanan yang baik akan menimbulkan kepuasan tersendiri sehingga pemustaka dapat melakukan pengujungan dan penggunaan perpustakaan secara terus menerus maka secara otomatis peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan sumber belajar di sekolah dapat digunakan sebagaimana mestinya.”

Datangnya pengguna ke dalam perpustakaan merupakan komponen dari orientasi mereka terhadap pencarian informasi. Oleh karena itu,

⁴ Asyisyifa Dwikharisma Putriaurina, dkk., *Layanan Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Indonesia*, Volume 5 Nomor 2, Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2021, hal. 168

kemampuan perpustakaan dalam membantu memenuhi kebutuhan pengguna berdampak pada bagaimana perilaku pengguna. Dikutip dari Renidayati, menurut Yunanta koleksi yang berkualitas, sistem manajemen informasi yang efektif, prosedur layanan yang sederhana, hak dan kewajiban penyediaan informasi yang jelas, kenyamanan, dan ketersediaan dokumen merupakan keuntungan yang signifikan dalam memberikan kepuasan terhadap pengunjung.⁵

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil memperoleh sesuatu yang dibutuhkannya. Kepuasan pengunjung merupakan tingkat dimana kebutuhan yang harus dipenuhi dengan kenyataan yang dialami setara.⁶ Menurut Kotler, harapan dan pendapat konsumen tentang seberapa baik hasil produk atau jasa mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa kecewa jika kinerja tidak memenuhi harapan, dan sebaliknya akan merasa puas jika kinerja dapat memenuhi harapan⁷

Untuk terciptanya kepuasan pengunjung, maka perpustakaan perlu menyediakan sarana dan prasarana serta layanan yang berkualitas. Selain itu, komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka akan menciptakan kedekatan sehingga jika pemustaka membutuhkan bantuan pustakawan, tidak akan tercipta rasa canggung diantaranya.

⁵ Renidayati, dkk., *Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang*, Vol. XIII No.7, MENARA Ilmu, 2019, hal. 57

⁶ *ibid*

⁷ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015) Hal. 9-10

Pandangan pengunjung atas layanan yang diterima tergantung pada harapannya, sehingga pelayanan harus diberikan secara maksimal. Pengalaman pengunjung dapat dinilai tinggi apabila melebihi harapan, sebaliknya suatu layanan yang diberikan tidak sesuai maka dianggap menawarkan layanan yang buruk.

Layanan perpustakaan memberikan segala bahan yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna. Semua pelayanan yang diberikan bersifat jasa sosial karena perpustakaan tidak memberikan suatu barang yang bisa digunakan secara langsung oleh pemustaka. Perpustakaan membagikan informasi dan sumber-sumber informasi kepada pemustaka yang membutuhkan.

Kurz dan Clow menyatakan *“if the service perform at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is consider to be just ok”*, jika layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan.⁸

Banyaknya lembaga pendidikan di Kota Malang baik negeri maupun swasta tentu saja memunculkan persaingan antar lembaga tersebut, maka tentu saja MAN 1 Kota Malang masih selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikannya sehingga dapat meninggalkan kesan yang baik bagi pengguna jasanya. Layanan perpustakaan sekolah menjadi salah satu layanan yang harus dikembangkan secara terus-menerus. Perpustakaan sekolah menjadi salah satu pilihan untuk mendapatkan informasi atau dokumen yang dibutuhkan dengan mudah dan murah.

⁸ Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran*, (Graha Ilmu: Yogyakarta, 2008) hal. 12-13

Perpustakaan MAN 1 Kota Malang menjadi obyek penelitian yang dipilih untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai “pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik MAN 1 Kota Malang”. Hal yang mendasari peneliti untuk mengukur pengaruh antara dua variabel adalah rasa keingintahuan akan kesenjangan antara dua variabel tersebut. Setelah melakukan observasi pada penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti mendapatkan bahwa terdapat hasil penelitian yang menyatakan adanya pengaruh antara dua variabel tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dini Afrianti tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya (STIE GK) Muara Bulian” menyatakan bahwa ada pengaruh yang kuat antara kualitas terhadap kepuasan Pemustaka Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya Muara Bulian.⁹

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ummul Fadhillah tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Manajemen Perpustakaan terhadap Minat Baca Peserta Didik di Madrasah Aliyah Madani PaoPao” menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen perpustakaan terhadap minat baca peserta didik.¹⁰

Peneliti terlebih dahulu peneliti telah melakukan observasi dan pengamatan secara langsung perpustakaan MAN 1 Kota Malang sebelum

⁹ Dini Afrianti, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya (STIE GK) Muara Bulian*, (Jambi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2020), hal. 74

¹⁰ Ummul Fadhillah, Skripsi: *Pengaruh Manajemen Perpustakaan terhadap Minat Baca Peserta Didik di Madrasah Aliyah Madani PaoPao*, (Makassar, UIN Alauddin Makassar 2017), hal. 76

mengangkat permasalahan dalam penelitian ini. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 2 Desember 2022, diperoleh fakta bahwa perpustakaan di MAN 1 Kota Malang telah memiliki ruangan khusus dengan luas 84 m², dengan buku yang cukup memadai dengan jumlah 38.879 buku. Sedangkan jenis pelayanan yang terdapat di perpustakaan MAN 1 Kota Malang antara lain: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan ruang baca, layanan permohonan judul buku, dan layanan pemesanan buku. Pegawai pelayanan perpustakaan di MAN 1 Kota Malang berjumlah 5 orang, dengan 1 kepala perpustakaan, 2 pegawai pelayanan sirkulasi dan 2 pegawai pengolahan.

Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2017 tentang standar nasional perpustakaan sekolah menengah atas/madrasah aliyah mengenai jam pelayanan perpustakaan “perpustakaan menyediakan pelayanan kepada pemustaka paling sedikit 8 (delapan) jam per hari kerja.”

Jam pelayanan di perpustakaan MAN 1 Kota Malang sudah memenuhi standar nasional perpustakaan sekolah menengah atas/madrasah aliyah, yakni: Senin dan Kamis: 07.30-13.00 dan 13.30-14.45, Selasa dan Jum'at : 07.30-11.00 dan 13.30-14.45, Rabu dan Sabtu : 07.30-11.00 dan 13.30-14.45 WIB. Perpustakaan MAN 1 Kota Malang memiliki buku laporan pengunjung perpustakaan, namun sampai saat ini belum pernah diadakan survei kepuasan peserta didik terhadap layanan yang tersedia. Peneliti menyadari bahwa pengelolaan layanan perpustakaan dapat

berkembang melalui masukan-masukan yang didapatkan dari pengguna sebagai konsumen layanan.

Berdasarkan hal yang telah dipaparkan di atas maka peneliti akan mengkaji secara ilmiah tentang pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik MAN 1 Kota Malang.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka diambil beberapa rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen layanan perpustakaan di MAN 1 Kota Malang?
2. Bagaimana pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik MAN 1 Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut:

1. Manajemen layanan perpustakaan di MAN 1 Kota Malang
2. Pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik MAN 1 Kota Malang

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan, terkhusus mengenai manajemen layanan perpustakaan. Selain itu, peneliti juga

berharap hasil dari penelitian ini dapat menjadi pedoman serta masukan untuk unit perpustakaan lembaga pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan masukan bagi lembaga pendidikan khususnya unit layanan perpustakaan untuk terus mengembangkan dan meningkatkan pelayanan perpustakaan.

b. Bagi Peserta Didik

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peserta didik untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang manajemen layanan perpustakaan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber informasi untuk mencari solusi dari permasalahan terkait pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik. Selain itu, untuk dijadikan sebagai tambahan wawasan mengenai manajemen layanan perpustakaan.

E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini mengangkat judul “Pengaruh Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik MAN 1 Kota Malang”. Berdasarkan hasil observasi penelitian terdahulu, peneliti menemukan

beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Ummul Fadhillah, “Pengaruh Pengelolaan Manajemen Perpustakaan Terhadap Minat Baca Peserta Didik di MA Madani Pao Pao”, pada tahun 2017 menganalisis bagaimana manajemen perpustakaan di MA Madani PaoPao, minat abaca peserta didik di MA Madani PaoPao, dan pengaruh manajemen perpustakaan terhadap minat abaca peserta didik di MA Madani PaoPao. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial.

Penelitian yang dilakukan oleh Heliyana Zuriyati, Edi Harapan, dan Missriani, “Pengaruh Manajemen Perpustakaan Dan Minat Baca Terhadap Prestasi Belajar Siswa”, pada tahun 2020, menganalisis pengaruh manajemen perpustakaan dan minat baca terhadap prestasi belajar siswa di SMA Negeri 1 Tanjung Raja. Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, regresi linier berganda.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurani & Ulva Apriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung”, pada tahun 2018, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode eksplanatori kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Andi Pandita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar”, pada tahun 2017, menganalisis seberapa baik kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar dan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif atau hubungan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Rifka Husrotus Saadah, “Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya”, pada tahun 2018, menganalisis pelayanan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Kepuasan mahasiswa di UIN Sunana Ampel Surabaya, dan pengaruh yang signifikan tentang layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan uji regresi.

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, Judul, Bentuk (Skripsi, Tesis, Jurnal, dll), Penerbit, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
1	Ummul Fadhilah,	Penelitian menggunakan	Penelitian dilakukan di	Penelitian berfokus pada

	<p>Pengaruh Pengelolaan Manajemen Perpustakaan Terhadap Minat Baca Peserta Didik di MA Madani Pao Pao, Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2017</p>	<p>metode kuantitatif Tujuan penelitian untuk menjawab pengaruh dari dua variabel</p>	<p>lokasi yang berbeda, sehingga populasi serta sampel juga berbeda Penelitian bertujuan untuk menjawab pengaruh manajemen perpustakaan terhadap minat baca peserta didik</p>	<p>manajemen layanan perpustakaan dan kepuasan peserta didik di MAN 1 Kota Malang. Lokasi penelitian dilakukan di MAN 1 Kota Malang. Populasi dan sampel merupakan peserta didik</p>
2	<p>Heliyana Zuriyati, dkk., Pengaruh Manajemen Perpustakaan Dan Minat Baca Terhadap Prestasi Belajar Siswa, Jurnal, Cahaya Pendidikan, Vol 6 No.1 , 2020</p>	<p>Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Tujuan penelitian untuk menjawab pengaruh dari dua variabel</p>	<p>Penelitian dilakukan di lokasi yang berbeda, sehingga populasi serta sampel juga berbeda Penelitian bertujuan untuk mencari adanya pengaruh manajemen perpustakaan terhadap prestasi belajar siswa</p>	<p>peserta didik MAN 1 Kota Malang.</p>

3	Nurani & Ulva Apriani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung, Jurnal, Benefit, Vol. 5 No.1, 2018	Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian bertujuan untuk menjawab pengaruh antara dua variabel.	Penelitian dilakukan di lokasi yang berbeda yaitu di perpustakaan umum Kabupaten Tulungagung	
4	Andi Pandita, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2017	Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif.	Penelitian ini dilakukan di lokasi yang berbeda yaitu di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar sehingga populasi dan juga sampel yang didapatkan pun berbeda	

5	Rifka Husrotus Saadah, Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya, Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018	Bertujuan untuk menjawab rumusan masalah terkait adakah pengaruh diantara dua variabel. Menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif.	Penelitian bertujuan untuk mengetahui beberapa hal mengenai layanan perpustakaan di UIN Sunan Ampel Surabaya, Kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, dan adakah pengaruh yang signifikan tentang layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya	
---	--	---	--	--

Dari mapping penelitian terdahulu di atas, maka dapat peneliti simpulkan posisi kebaruan dalam penelitian ini terletak pada aspek fokus penelitian dan aspek situs penelitian. Penelitian ini memfokuskan untuk mengetahui adakah pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap

kepuasan peserta didik. Sedangkan dari sisi situs penelitian, penelitian ini dilakukan di MAN 1 Kota Malang.

F. Definisi Istilah

1. Manajemen Layanan Perpustakaan

Manajemen adalah proses pencapaian tujuan dari seluruh aktivitas dan sumber daya yang dimiliki secara terencana, terorganisir, digerakkan, dan terkendali. Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan menyampaikan informasi dan layanan secara langsung kepada pengunjung perpustakaan.¹¹ Perpustakaan merupakan tempat yang diperuntukkan untuk penyimpanan dan pemeliharaan koleksi buku, majalah dan bahan kepustakaan lain yang disimpan untuk digunakan pembaca. Manajemen layanan perpustakaan adalah suatu upaya yang dilakukan secara terorganisir dan terstruktur untuk memanfaatkan dan memberdayakan seluruh fasilitas dan bahan-bahan pustaka sehingga dapat digunakan oleh pemustaka secara optimal. Manajemen layanan perpustakaan dalam penelitian ini adalah manajemen layanan yang terdapat di perpustakaan MAN 1 Kota Malang.

2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan didefinisikan sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan terpenuhi melalui produk atau jasa yang digunakan.¹² Kepuasan merupakan perasaan senang maupun

¹¹ Fitwi Luthfiah, *Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan*, Vol. 1, No. 2, Jurnal el-Idare, 2016, hal. 189-193

¹² Indra Kanedi, dkk., *Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*, Jurnal Pseudocode, Vol. IV No. 1, 2017, hal. 39

kecewa yang timbul dan dialami oleh seseorang setelah memebandingkan harapan dengan hasil dari suatu produk. Sedangkan peserta didik adalah anggota masyarakat yang mengembangkan potensi diri melalui kegiatan pembelajaran yang ditawarkan pada jenjang, jalur dan jenis pendidikan tertentu.¹³

Kepuasan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta didik di MAN 1 Kota Malang sebagai pengguna perpustakaan MAN 1 Kota Malang.

G. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini, peneliti membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab yang berisikan landasan teori yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti, kemudian terdapat kerangka berpikir yang di dalamnya terdapat arah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan juga terdapat hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab yang berisikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia NO. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen & Undang-Undang Republik Indonesia no. 20 tahun 2003 tentang Sindiknas.

sumber data, instrumen penelitian, validitas dan realibilitas instrumen, teknik pengumpulan data, analisis data, dan prosedur penelitian.

BAB IV HASIL

Bab yang berisikan deskripsi data yang diperoleh peneliti melalui kegiatan pengumpulan data serta pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Bab yang berisikan pembahasan yang memuat hasil dari penelitian yakni pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik MAN 1 Kota Malang.

BAB VI PENUTUP

Bab yang berisikan kesimpulan dari seluruh hasil penelitian dan saran yang diberikan untuk kemajuan serta peningkatan perpustakaan MAN 1 Kota Malang.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Layanan Perpustakaan

1. Pengertian Manajemen Layanan Perpustakaan

Manajemen memiliki banyak definisi menurut para ahli. Manajemen merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai.¹⁴ Manajemen pada hakikatnya merupakan hal yang berkaitan dengan cara mengelola dan menjalankan suatu lembaga agar lebih efektif dan efisien. Manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan kerja sama antar individu atau kelompok serta sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang dikehendaki lembaga atau organisasi.¹⁵ Manajemen adalah suatu upaya yang dilakukan untuk mengatur dan mengelola lembaga atau organisasi agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

Manajemen merupakan rangkaian proses yang dilakukan untuk memberdayakan seluruh sumber daya yang terdapat pada sebuah lembaga atau organisasi. Manajemen pada hakikatnya merupakan proses atau usaha yang dilakukan untuk mengoptimalkan kontribusi seluruh sumber daya yang terdapat di dalamnya untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.¹⁶

¹⁴ Oemar Hamalik, *Manajemen Pengembangan Kurikulum*, (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hal 27

¹⁵ Syafaruuddin Anzizhan, *Sistem Pengambilan Keputusan Dalam Pendidikan*, (Jakarta, Grasindo, 2004), hal. 53

¹⁶ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta, PT Gramedia Wisiasaeana Indonesia, 2001), hal. 14

Menurut O.R. Terry manajemen adalah usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan keahlian orang lain. Menurut Sadili dalam Prastowo, manajemen adalah upaya mengatur segala sesuatu untuk dapat mencapai tujuan yang dikehendaki.¹⁷

Menurut KBBI, pelayanan memiliki beberapa makna, yakni (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, dan (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹⁸ Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang artinya membantu menyiapkan apapun yang diperlukan seseorang, pelayanan juga dapat digunakan untuk merujuk pada masalah pelayanan, jasa, dan juga hal yang melibatkan pembelian dan penjualan barang maupun jasa.¹⁹

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang diberikan untuk membantu atau menyiapkan barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak lainnya.

Perpustakaan dalam KBBI artinya tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya. Atau arti kedua, yaitu koleksi, buku, majalah, dan bahan kepustakaan lain yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dan dibicarakan.²⁰ Tempat untuk menyimpan dan memperoleh informasi dari berbagai jenis pustaka disebut juga perpustakaan. Sehingga

¹⁷ Andi Prastowo, *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar Teori dan Aplikasinya di Sekolah/madrasah*, (Depok, Prenadamedia Group, 2018), hal. 134

¹⁸ KBBI, Pelayanan, 13-01-2023

¹⁹ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta, Gava Media, 2011), hal 11

²⁰ KBBI, Perpustakaan 13-01-2023

perpustakaan adalah sebuah ruangan yang disediakan untuk menyimpan segala bentuk informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna.

Sulistyo Basuki mendefinisikan perpustakaan sebagai sebuah ruang tempat buku dan terbitan lain yang disimpan dalam urutan tertentu yang dapat digunakan oleh pembaca dan tidak diperjual belikan. Sedangkan menurut Ibrahim Bafadal, perpustakaan adalah suatu unit atau departemen dalam sebuah lembaga atau badan tertentu yang mengawasi pengelolaan bahan pustaka yang ditata secara sistematis sesuai dengan aturan sehingga dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan oleh pengguna.²¹

Layanan perpustakaan memiliki arti seluruh layanan yang ditawarkan dan diberikan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi akurat dengan cepat dan tepat. Dikutip dari Saadah, menurut Lasa layanan perpustakaan meliputi seluruh kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berhubungan dengan penggunaan segala bentuk koleksi perpustakaan untuk kepentingan pengguna.²²

Berdasarkan uraian diatas mengenai manajemen, layanan dan perpustakaan dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan perpustakaan adalah suatu usaha untuk mengatur perpustakaan dan seluruh sumber daya yang terdapat di dalamnya untuk mencapai tujuan perpustakaan secara efektif dan efisien dalam kegiatan membantu dan menyiapkan barang maupun jasa yang diperlukan pemustaka.

²¹ Andi Prastowo, *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar Teori dan Aplikasinya di Sekolah/Madrasah*, (Depok, Prenadamedia Group, 2018), hal. 147

²² Rifka Husrotus Saadah, *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya*, 2018, Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya

2. Konsep Layanan Perpustakaan

Secara definisi, layanan perpustakaan berarti kegiatan-kegiatan yang disiapkan untuk memberikan layanan jasa terhadap produk perpustakaan sehingga dapat digunakan oleh pengguna. Perpustakaan saat ini secara aktif dan proaktif menawarkan seluruh koleksi yang tersedia dalam bentuk apapun yang dimilikinya. Untuk membantu pengguna menemukan apa yang mereka butuhkan, perpustakaan juga menyiapkan alat pencarian informasi. Dengan ini, seluruh pengguna perpustakaan akan mendapatkan layanan yang terbaik.

Pada hakikatnya layanan perpustakaan adalah kegiatan memberi informasi kepada pengguna perpustakaan mengenai hal-hal antara lain sebagai berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pengguna, baik untuk digunakan di ruang perpustakaan maupun untuk di luar ruang perpustakaan.
- b. Manfaat fasilitas penelusuran informasi yang terdapat di perpustakaan.

Penyelenggaraan perpustakaan tidak hanya bertujuan untuk menyimpan dan mengumpulkan bahan pustaka, namun juga diharapkan dapat mempermudah pemustaka dalam menyelesaikan tugas dan memenuhi kebutuhannya.²³ Tujuan perpustakaan adalah memberikan layanan bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna. Sedangkan layanan perpustakaan berfungsi untuk

²³ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2011), hal. 5

memberikan pengguna bahan pustaka yang dibutuhkan. Sementara itu, fungsi dari layanan harus sejalan dengan tujuan perpustakaan.

Dalam salah satu hadist yang diriwayatkan oleh Jabir bin Abdillah menyatakan bahwa sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya. Dalam salah satu firman Allah SWT, menyatakan bahwa dalam memberikan sesuatu maka seharusnya kita memberikan yang terbaik. Seperti yang tertera dalam Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (البقرة: ٢٦٧)

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman!, infakanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji”.²⁴

Dari ayat ini kita dapat mengambil kesimpulan bahwa dalam memberikan sesuatu, baik yang berupa barang maupun jasa maka seharusnya kita memberikan yang terbaik. Pengadaan buku, fasilitas

²⁴ Al-Qur'an terbitan Jabal, Q.S. Al-Baqarah. 267

dan penambahan staf perpustakaan juga bertujuan untuk memberikan layanan yang maksimal, yang dapat memudahkan semua dalam memenuhi kebutuhannya.

Selain itu, manajemen kepustakaan juga telah dilakukan pada zaman Utsman Bin Affan yakni pembukuan Al-Qur'an. Usman bin Affan memutuskan untuk menyatukan umat dengan mushaf resmi, hal ini dilatarbelakangi oleh persoalan- persoalan yang muncul dan tersebar di kalangan umat Islam seputar perbedaan qira'at. Pembukuan Al-Qur'an pada zaman dilakukan atas kesepakatan umat Islam ketika itu dan demi kesatuan dan mencegah perpecahan di satu sisi serta memelihara Al-Qur'an di sisi lain.²⁵

3. Unsur-Unsur Layanan Perpustakaan

Terdapat beberapa unsur layanan perpustakaan yang perlu direncanakan sesuai dengan tujuan perpustakaan, di antaranya sebagai berikut:

a. Fasilitas

Kegiatan memberikan pelayanan kepada pengguna perlu juga disertai dengan fasilitas serta sarana dan prasarana yang memadai agar dapat menunjang terpenuhinya tujuan dan fungsi perpustakaan. Prasarana utama yakni ruangan yang sesuai dengan jumlah pengguna atau pemustaka. Selain itu, diperlukan sarana yang baik antara lain rak buku, meja baca, ruang layanan sirkulasi dan lainnya.

²⁵ Ilhamni, Pembukuan Al-Qur'an Pada Masa Usman Bin Affan (644-656), Jurnal Ulunnuha, Vol 6, No 2, Desember 2017, Hlm. 130-142

b. Koleksi

Struktur layanan perpustakaan mencakup koleksi perpustakaan sebagai komponen kunci. Untuk membantu pengguna menemukan apa yang dibutuhkan, koleksi yang ada harus selalu di tata dengan rapi. Koleksi perlu diperbanyak sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Sehingga informasi yang ada merupakan fenomena-fenomena yang sesuai dan dapat dimanfaatkan pengguna secara maksimal.

c. Pustakawan

Pustakawan merupakan seseorang yang diangkat untuk melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan penyelenggaraan perpustakaan. Pustakawan menjadi unsur pelopor dan penyelenggara seluruh kegiatan layanan yang terdapat di perpustakaan. Untuk membantu pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan, pustakawan harus selalu gesit, terampil, ramah, tanggap dan siap. Dikutip dari Darmono menurut Bafadal bahwa petugas perpustakaan di lingkungan sekolah harus memiliki karakter antara lain, sebagai berikut:²⁶

- 1) Memiliki keahlian di bidang perpustakaan yang diperoleh melalui sekolah formal maupun pendidikan dan pelatihan.
- 2) Memiliki pengetahuan di bidang pendidikan, hal ini dikarenakan lokasi perpustakaan berada di lingkungan sekolah dan secara

²⁶ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta, PT Gramedia Wisiasaeana Indonesia, 2001), hal. 38-39

tidak langsung juga turut melakukan kegiatan pendidikan dengan menyediakan dan meminjamkan bahan pustaka.

- 3) Memiliki minat mengenai bagaimana perpustakaan diseleenggarakan.
- 4) Memiliki sikap tekun, teliti, disiplin dan suka bekerja.
- 5) Terampil dalam mengelola perpustakaan.
- 6) Memiliki sikap suka membantu, hal ini dikarenakan perpustakaan sendiri didirikan untuk memberikan jasa layanan dalam bidang bahan pustaka.
- 7) Ramah dan jujur.

d. Pemustaka

Faktor penentu sekaligus komponen pendukung layanan perpustakaan adalah pemustaka. Pemustaka datang ke perpustakaan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhannya.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan bahwa terdapat 5 dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengukur kualitas layanan, sebagai berikut:²⁷

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau dapat diandalkan berarti mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan.

2) Daya tanggap (*Responsiveness*)

²⁷ Fransisca Rahayuningsih, Mengukur kepuasan pemustaka (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015) H 18

Kemauan dan kapasitas staf dan petugas untuk membantu pengguna dan menawarkan layanan secara tepat waktu dan efisien. Daya tanggap ini merupakan kesiapan petugas dalam membantu pengguna dan memberikan layanan dibutuhkan secara cepat dan tanggap.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, keramahan, amanah yang dimiliki oleh para petugas atau staf, tidak termasuk didalamnya resiko ataupun bahaya.

4) Empati (*Empathy*)

Empati meliputi kemudahan serta kemampuan untuk melakukan komunikasi, menjalin hubungan yang dapat dipercaya dan memperhatikan kebutuhan pengguna.

5) Bukti langsung (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, peralatan, petugas atau staf dan sarana komunikasi yang ada.

4. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Sebagai sebuah unit kerja, perpustakaan memiliki tujuan akhir untuk memberdayakan agar koleksi yang dimiliki dapat digunakan sebagai mana mestinya oleh pengguna. Perpustakaan didirikan untuk melayani kebutuhan pengguna. Terdapat beberapa jenis layanan perpustakaan secara umum yakni sebagai berikut:²⁸

a. Layanan peminjaman (layanan sirkulasi)

²⁸ *Op.Cit*, hal. 149-158

Layanan sirkulasi memainkan peran penting dalam kegiatan perpustakaan. Jika kegiatan sirkulasi dilakukan secara lancar dan aktif, perpustakaan dapat dianggap baik. Layanan sirkulasi disebut juga layanan peminjaman bahan pustaka. Pemberian petunjuk yang memuat informasi berisi tata cara penggunaan barang pustaka sangat penting dilakukan guna mempercepat kegiatan sirkulasi. Tujuan utama layanan sirkulasi adalah untuk memudahkan peminjaman barang koleksi perpustakaan agar dapat dibawa pulang. Layanan ini merupakan layanan inti dari seluruh kegiatan perpustakaan, karena layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan yang dapat dirasakan oleh pengguna secara langsung. Seberapa baik layanan sirkulasi memuaskan permintaan pengguna dapat digunakan sebagai salah satu cara untuk mengukur keberhasilan aktivitas perpustakaan.

Menurut Sulistyono-Basuki dalam Darmono, bagian sirkulasi memiliki tugas melayani pengunjung perpustakaan, dalam hal sebagai berikut:

- 1) Mengawasi seluruh bahan pustaka

Pengawasan terhadap seluruh bahan pustaka dilakukan agar tidak terdapat bahan pustaka yang keluar dari ruang perpustakaan tanpa prosedur yang ada. Maka dari itu, petugas bagian sirkulasi harus dapat bersikap tegas.

- 2) Pendaftaran anggota perpustakaan

Pendaftaran untuk anggota baru perpustakaan juga menjadi salah satu tugas bagian sirkulasi. Selain itu, bagian

sirkulasi turut bertanggung jawab atas kegiatan perpanjangan keanggotaan perpustakaan.

3) Peminjaman dan pengembalian seluruh bahan pustaka

Bagian sirkulasi tentu saja bertanggung jawab atas peminjaman koleksi perpustakaan oleh pengguna. Sistem yang digunakan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka bisa beragam sesuai dengan sistem yang di gunakan.

4) Memberikan peringatan serta sanksi bagi pengunjung yang melanggar peraturan

Perpustakaan tentu saja memiliki peraturan yang seyogyanya ditaati oleh pengguna. Bagian sirkulasi dalam hal ini juga bertanggung jawab dalam memberikan peringatan juga sanksi bagi pengguna yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

5) Membuat statistik sirkulasi

Pendataan buku yang dipinjam merupakan salah satu tugas bagian sirkulasi. Sehingga dapat diketahui buku yang tersedia dan yang sedang dalam status dipinjam.

6) Menata dan mengelola seluruh koleksi bahan pustaka

Menata seluruh koleksi juga menjadi tugas bagian sirkulasi. Buku-buku ditata sesuai dengan jenisnya sehingga dapat ditemukan dengan mudah oleh pengguna lainnya.

b. Layanan referensi

Layanan referensi adalah tindakan berupa pemberian bantuan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Layanan referensi merupakan layanan yang diberikan dalam pemberian bahan pustaka referensi. Bahan pustaka yang bersifat sebagai buku referensi harus selalu tersedia sehingga dapat digunakan oleh seluruh pengguna. Buku referensi tidak dapat dipinjam untuk dibawa pulang. Buku referensi disebut buku acuan atau rujukan yang lazimnya tidak didesai untuk dibaca secara terus menerus. Beberapa contoh buku referensi adalah kamus, ensiklopedia, biografi, buku tahunan, dan lain sebagainya.

c. Layanan internet

Perkembangan teknologi juga ikut berpengaruh terhadap kinerja perpustakaan. Layanan internet merupakan layanan memberikan akses internet secara gratis kepada pengguna perpustakaan dengan keanggotaan aktif. Selain itu, saat ini di beberapa perpustakaan telah mengadakan perpustakaan digital yang bisa diakses dengan internet. Hal ini dilakukan agar pengguna dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk keperluan pendidikan/belajar baik melalui website maupun perpustakaan digital.

B. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan diambil dari kata puas yang memiliki arti merasa senang (gembira, lega, dan

sebagainya karena hasrta hatinya sudah terpenuhi). Sedangkan arti kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas, kelegaan; kesenangan dan sebagainya.²⁹

Menurut Philip Kotler, kepuasan merupakan upaya yang dilakukan untuk memenuhi sesuatu sehingga menjadikannya memadai.³⁰ Kepuasan merupakan perasaan senang maupun kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan antara hasil/kinerja suatu produk dengan harapannya. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu produk ditentukan oleh seberapa dekat kinerja atau hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang dialami oleh seseorang setelah membandingkan harapan dengan hasil yang didapatkan. Pemustaka di sisi lain, adalah mereka yang memanfaatkan dan menggunakan fasilitas perpustakaan. Sehingga kepuasan pemustaka adalah keadaan yang dialami oleh orang yang menggunakan fasilitas perpustakaan setelah membandingkan harapannya atau hal yang diinginkan dengan hal yang didapatkan.

Kepuasan pemustaka dapat dicapai jika informasi dan layanan yang ditawarkan sesuai dengan persepsi pemustaka. Kotler menyatakan bahwa “kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi

²⁹ KBBI, Puas dan Kepuasan, 15-02-2023

³⁰ F. Tjiptono dan G. Chandra, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta, Andi, 2005) hal. 186

harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang”.³¹

Menurut Kotler dan Keller, perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.³²

Teori hubungan antara layanan dan kepuasan pengguna dikemukakan oleh Kotler yang menyatakan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.³³

Terdapat beberapa manfaat yang diperoleh apabila pemustaka puas terhadap layanan perpustakaan, sebagai berikut:

- a. Fasilitas, koleksi, dan jasa dapat termanfaatkan dengan baik

Sesuai dengan tujuan perpustakaan yakni sebagai tempat edukasi, sumber belajar dan informasi, dan pusat riset jika tidak dimanfaatkan dengan maksimal maka perpustakaan tidak dapat mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Perpustakaan juga merupakan salah satu investasi yang mahal karena termasuk gedung, perabotan, fasilitas, koleksi, sumber daya manusia dan lain sebagainya, sehingga apabila tidak digunakan secara maksimal maka investasi ini tidak akan berarti.

³¹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015) Hal. 9-10

³² Kotler, & Keller, *Manajemen pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009)

³³ Yuda Cahya Nugraha, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Konsumen Circle-K)*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol.3, No.1, 2016

b. Pemustaka menjadi bukti mengenai kualitas layanan perpustakaan

Pemustaka sama halnya dengan pelanggan, jika merasakan puas akan suatu layanan maka akan menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan dan juga mempengaruhi orang lain. Peningkatan jumlah pengguna dapat memberikan efek yang baik karena memungkinkan penggunaan koleksi dan fasilitas secara tepat dan maksimal. Apabila perpustakaan digunakan dan dimanfaatkan dengan optimal maka ilmu pengetahuan, data dan informasi yang terdapat di dalamnya dapat berdampak positif bagi pengguna.

c. Menjadi magnet positif

Perpustakaan yang semakin meningkat baik dari segi fasilitas, koleksi maupun sumber dayanya akan menjadi magnet positif bagi perpustakaan itu sendiri. Akan banyak pihak yang turut menaruh perhatian terhadap pengembangan perpustakaan.

d. Meningkatkan citra perpustakaan

Reputasi perpustakaan dan petugas secara keseluruhan akan meningkat dengan meningkatnya kondisi dan jumlah pengguna perpustakaan. Petugas perpustakaan akan merasa lebih percaya diri sehingga dapat selalu meningkatkan layanan yang mereka tawarkan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Perpustakaan dibagi menjadi beberapa bagian seperti, pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka dan layanan bahan pustaka. tentu saja ada keterkaitan antara masing-masing komponen tersebut. Bagian layanan perpustakaan merupakan pusat dari semua

komunikasi dengan pengguna perpustakaan dan selalu berhubungan dengan unsur perpustakaan (pemustaka).

Bagian layanan merupakan pusat dari semua kegiatan perpustakaan dan secara khusus difokuskan pada pengguna. Bagian ini juga menentukan baik tidaknya unit kerja perpustakaan. Masalah yang berkaitan dengan pengguna bisa saja terjadi dikarenakan bagian layanan.³⁴

Dikutip dari Pandita, menurut Lasa kepuasan pemustaka ini dipengaruhi oleh kinerja layanan yang ada, respon terhadap kebutuhan dan keinginan pemusta, kompetensi petugas perpustakaan, koleksi yang dimiliki, pengaksesan yang mudah dan cepat, serta waktu layanan.³⁵

Kurz dan Clow menyatakan “*if the service perform at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is consider to be just ok*”, jika layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan.³⁶ Dengan demikian layanan yang ada perlu dikelola dengan baik agar sesuai dengan yang direncanakan.

Kepuasan disebabkan oleh ketersediaan faktor pendukung proses pencapaian kepuasan. Kepuasan pemustakan tergantung pada jumlah dan kualitas informasi atau koleksi, cara mengelola koleksi yang ada, terdapatnya alat bantu temu kembali untuk akses koleksi, serta

³⁴ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta, PT Gramedia Wisasaena Indonesia, 2001), hal. 132-133

³⁵ Andi Pandita, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi, (Makassar, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar), hal. 23

³⁶ Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran*, (Graha Ilmu: Yogyakarta, 2008) hal. 12-13

kemampuan tenaga perpustakaan mengupayakan sumber daya perpustakaan.

Menurut Lancaster sebuah perpustakaan perlu diukur tingkat kepuasan pemustakanya. Hal yang sama juga dikatakan oleh Busa dan Harter bahwa jumlah dan mutu koleksi, tangan perpustakaan dan fasilitas yang ada menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.³⁷

Kepuasan pemustaka dapat dikategorikan pada kategori di bawah ini:³⁸

- a. Akses (*access*), yaitu akses pemustaka dalam mendapatkan dan menerima produk dan layanan jasa
- b. Ketetapan waktu (*timelinies*), yaitu kemampuan tenaga perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat dan dapat memuaskan pemustaka
- c. *Selection*, yakni layanan yang diharapkan pemustaka
- d. *Efficiency*, pemberian layanan dengan mudah dan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

Menurut Lena Elitan dalam Pratiwi, menyebutkan indikator alat ukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan diantaranya yaitu : (1) Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi. (2) Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk. (3) Kesesuaian dengan harapan pelanggan.

³⁷ Soraya Pandu Negara, 2012, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat* Skripsi, (Jakarta, Universitas Indonesia), hal. 15

³⁸ Dina Arum Nur Mawaqddah, 2014, *Tingkat Kepuasan pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Utama UIN Jakarta* Skripsi, (Jakarta, Universitas Islam negeri Jakarta), hal. 13

Beberapa indikator untuk mencapai kepuasan pemustaka menurut Qalyubi yakni, sebagai berikut:³⁹

a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka

Apabila kebutuhan pemustaka akan layanan perpustakaan sesuai dan terpenuhi, mereka akan merasakan puas. Karena itu, penting bagi petugas perpustakaan untuk memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan pengguna.

b. Totalitas dalam memberikan layanan

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, seharusnya petugas perpustakaan melayani dengan totalitas agar terpenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan pemustaka.

c. Kesenangan dan kenyamanan

Menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman juga menjadi indikator kepuasan pemustaka. Sebab apabila suasana yang dialami menyenangkan dan nyaman, pemustaka akan betah berada di ruang perpustakaan sehingga dapat mempermudah pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur pemikiran yang disusun berdasarkan kegiatan penelitian yang akan dilakukan. Untuk memecahkan masalah penelitian, menyusun kerangka berpikir diartikan sebagai pola berpikir yang akan digunakan oleh peneliti.

³⁹ Syihabuddin Qalyubi, 2003, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga), hal. 204

Berdasarkan hal yang dipaparkan maka peneliti memiliki kerangka pemikiran yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya penelitian ini.



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap memiliki tingkat kebenaran dan probabilitas keberhasilan tertinggi. Berikut ini adalah hipotesis alami pada penelitian ini:

H_0 : tidak ada pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik

H_a : ada pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang melibatkan penggambaran latar dan kejadian untuk mengumpulkan atau menyusun fakta-fakta dasar. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu dari tiga metode utama yaitu, survei. Dalam sebuah penelitian, survei tidak hanya dilakukan untuk mengumpulkan informasi atau data seperti sikap atau pendapat, namun juga untuk membuat deskripsi komperhensif untuk menjelaskan hubungan antara variabel yang sedang diteliti.⁴⁰ Selain memberikan gambaran tentang fenomena, peneliti juga menjelaskan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi dan memperoleh maksud dan implikasi dari masalah yang ingin dipecahkan.⁴¹

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan MAN 1 Kota Malang, yang bertempat di Jl. Raya Tlogomas No. 21, Tlogomas, Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner kepada pengunjung perpustakaan yang merupakan peserta didik MAN 1 Kota Malang.

⁴⁰ Ali & Asrori, *Metodologi dan Aplikasi Riset Pendidikan*, (Jakarta, PT Bumi askara, 2014) hal. 43

⁴¹ Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2013) hal. 43

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain yang dilambangkan simbol (X). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah manajemen layanan perpustakaan yang artinya pengelolaan layanan atau fasilitas akses pembaca yang diberikan kepada pembaca terhadap informasi untuk membantu menemukan barang-barang pustaka yang sesuai dengan kebutuhannya secara cepat dan mudah.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel akibat atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, yang dilambangkan dengan simbol (Y). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan peserta didik yang merupakan perasaan yang dimiliki peserta didik setelah menggunakan layanan perpustakaan.

D. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Dasarnya, populasi merupakan sumber data penelitian secara keseluruhan. Populasi terdiri dari seluruh objek penelitian yang menjadi fokus dan sumber data penelitian. Menurut Arikunto populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Populasi adalah sekumpulan individu atau objek yang hidup di suatu tempat dan memiliki karakteristik tertentu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian.⁴²

⁴² Arfatin Nurrahmah, dkk., *Pengantar Statistika 1*, (Bandung, Media Sains Indonesia, 2021), hal. 35

Populasi pada penelitian ini merupakan pengunjung aktif perpustakaan MAN 1 Kota Malang pada tiga bulan terakhir (September, Oktober, dan November) dengan jumlah 400 orang.⁴³

1. Sampel

Sampel menurut Arikunto adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti.⁴⁴ Sampel adalah komponen bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Peneliti dapat menggunakan sampel yang dikumpulkan dari populasi ketika memiliki jumlah populasi yang besar dan tidak memungkinkan bagi peneliti mempelajari keseluruhan populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu.⁴⁵

Menurut Arikunto seluruh subyek penelitian harus disertakan jika berjumlah kurang dari 100, sehingga penelitian tersebut termasuk penelitian populasi. Namun, diambil antara 10-15% atau 20-25% apabila jumlah subyek penelitian besar dan melebihi 100. Dalam penelitian ini, terdapat lebih dari 100 subyek penelitian, maka peneliti mengumpulkan 80 sampel atau 20% dari jumlah seluruh populasi.

Teknik sampling adalah teknik yang dilakukan untuk menentukan sampel penelitian. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yang memastikan anggota sampel dipilih secara acak. Cara ini

⁴³ Wawancara dengan Ibu Nanik Swandayani selaku pegawai pelayanan sirkulasi perpustakaan MAN 1 Kota Malang pada tanggal 2 Desember 2022

⁴⁴ Op.Cit, hal. 36

⁴⁵ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bnadung, Alfabeta, 2014) hal.62

dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen, seperti yang terjadi pada peserta didik MAN 1 Kota Malang.

E. Data dan Sumber Data

Peneliti melakukan observasi di lokasi penelitian untuk mengumpulkan data yang dapat diandalkan, tepat dan valid. Berikut ini adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber informasi pertama yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitiannya. Sumber data ini berupa data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang bersifat terstruktur. Beragam data yang didapatkan cenderung berpola lebih terstruktur sehingga dapat memudahkan peneliti untuk membaca dan menelitinya. Hal ini dikarenakan oleh jawaban yang sudah ditentukan oleh peneliti, yang kemudian dikaitkan dengan angka.⁴⁶ Sumber data primer dari penelitian ini adalah seluruh sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada peneliti, seperti data lapangan yang ada atau data dokumen. Sumber data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari data-data mengenai perpustakaan di MAN 1 Kota Malang.

⁴⁶ Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Umum, 2006), hal. 34

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena yang diteliti. Angket merupakan alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. sangat penting menyusun butir-butir angket menurut variabel penelitian dan indikator yang sesuai untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Untuk mengukur setiap butir-butir, peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Angket

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	Manajemen Layanan Perpustakaan	Tangibles (Bukti fisik)	a. Koleksi seluruh bahan pustaka memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan b. Fasilitas yang tersedia sudah mencukupi c. Petugas perpustakaan memiliki penampilan yang rapi dan baik d. Informasi bahan pustaka dapat ditemukan dengan mudah di ruang perpustakaan	Likert
		Reability (Kehandalan)	a. Petugas perpustakaan memperhatikan kebutuhan pengguna/peserta didik b. Petugas perpustakaan selalu siap melayani pengguna/peserta didik	

			<p>c. Petugas perpustakaan melayani pengguna/peserta didik secara maksimal</p> <p>d. Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur yang tercantum.</p>	
		Responsiveness (Daya tanggap)	<p>a. Petugas perpustakaan melayani pengguna/peserta didik dengan tanggap serta cepat</p> <p>b. Petugas perpustakaan merespon dengan cepat keluhan pengguna/peserta didik</p> <p>c. Petugas perpustakaan melayani setiap keinginan pengguna/peserta didik tepat waktu</p> <p>d. Petugas perpustakaan memiliki kemampuan komunikasi yang baik</p>	
		Assurance (Jaminan)	<p>a. Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan ramah</p> <p>b. Petugas perpustakaan selalu bersikap baik dan sopan</p> <p>c. Petugas perpustakaan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pengguna/peserta didik</p> <p>d. Petugas perpustakaan menciptakan suasana nyaman dan tertib</p>	

			selama di ruang perpustakaan	
		Empathy (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas perpustakaan yang mudah ditemui b. Petugas perpustakaan melayani kebutuhan pengguna/peserta didik c. Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan pengguna/peserta didik d. Adil dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna 	
2	Kepuasan Pemustaka	Pengalaman	<ul style="list-style-type: none"> a. Koleksi yang lengkap dan tersusun rapi dan bersih b. Fasilitas perpustakaan dapat digunakan dengan mudah tanpa dipungut biaya c. Kemudahan dalam mencari buku 	Likert
		Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang perpustakaan sangat rapi, baik rak koleksi maupun ruang baca b. Suasana ruang perpustakaan sangat tenang c. Suasana ruang perpustakaan sangat nyaman 	
		Kesesuaian harapan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan tepat waktu b. Keramahan petugas perpustakaan 	

			<p>c. Kelengkapan buku sesuai dengan yang dibutuhkan</p> <p>d. Pelayanan yang baik sehingga saya mengajak teman mengunjungi perpustakaan</p> <p>e. Memiliki pengalaman yang baik ketika berada di area perpustakaan</p>	
--	--	--	---	--

G. Validitas Dan Realibilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang seberapa akurat suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Uji ini dilakukan untuk melihat apakah instrumen yang digunakan akurat. Jika instrumen yang digunakan dapat mengukur hasil yang diharapkan dan memberikan informasi mengenai variable yang diteliti, maka instrumen dianggap valid. Instrumen yang valid memiliki validitas yang tinggi, sedangkan instrumen yang tidak valid memiliki validitas yang rendah. Setiap butir pertanyaan atau pernyataan yang terdapat pada angket penelitian harus dilakukan uji validitasnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui tingkat presisi atau ketelitian alat ukur. Jika alat ukur tersebut dapat diandalkan dan dapat diramalkan, maka dianggap memiliki realibilitas

yang tinggi atau dipercaya.⁴⁷ Jika seseorang secara konsisten atau stabil dalam menanggapi pertanyaan atau pernyataan maka dapat dikatakan bahwa instrumen tersebut reliabel.

H. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis yang dapat digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Berikut ini adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data untuk studi yang meneliti hal yang berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan juga fenomena alam yang lainnya.

2. Kuisioner

Memberikan responden daftar pertanyaan atau pernyataan adalah metode pengumpulan data yang dikenal sebagai kuisioner dilakukan. pertanyaan terbuka atau tertutup dapat digunakan dalam kuisioner yang dibagikan kepada responden baik secara langsung maupun melalui *online*.

3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih rinci dari responden yang berjumlah sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara formal maupun informal.

4. Dokumentasi

⁴⁷ Nazir, *Metode Penelitian*, (Ghalia Indonesia, bogor, 2013) hal. 117

Proses dokumentasi merupakan catatan lapangan atau foto yang diambil pada saat melakukan penelitian untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

I. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Sugiono menyatakan bahwa statistik deskripsi merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, teknik ini digunakan hanya untuk satu variabel dependen dan variabel independen.

Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:⁴⁸

Rumus: $Y = a + bX$

Ket:

Y = Subyek pada variabel dependen yang diprediksikan

a = Harga Y ketika harga $X = 0$ (Harga Konsta)

b = Kofisien regresi variabel independen yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan didasarkan pada variabel dependen

⁴⁸ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung, Alfabeta, 2014) hal. 261

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

J. Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melalui beberapa tahapan untuk memperoleh hasil yang optimal. Adapun tahapan yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tahap I Persiapan

1. Observasi ke lokasi penelitian
2. Meminta surat permohonan izin penelitian dari UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada MAN 1 Kota Malang untuk melakukan penelitian di madrasah
4. Berkonsultasi dengan kepala perpustakaan untuk mengathui aktivitas dan kondisi di lokasi penelitian
5. Mengajukan instrumen penelitian
6. Uji validitas dan reabilitas instrumen penelitian dengan vadilitas ahli, yaitu dengan bantuan dosen pembimbing.

Tahap II Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap ini peneliti memberikan angket mengenai manajemen layanan perpustakaan dan kepuasan peserta didik kepada responden, yaitu peserta didik MAN 1 Kota Malang.

Tahap III Analisis

Data yang telah didapatkan kemudian dianalisa menggunakan teknik analisis yang dipakai oleh peneliti.

Tahap IV Kesimpulan

Kesimpulan ditarik setelah menganalisis data menunjukkan bagaimana pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik MAN 1 Kota Malang.

BAB IV

HASIL

A. Gambaran Umum Perpustakaan MAN 1 Kota Malang

1. Sejarah Singkat Perpustakaan MAN 1 Kota Malang

Pada akhir tahun 1980, PGAN Putri 6 tahun (asal mula nama lembaga ini) dirubah namanya menjadi MAN 1 Kota Malang dan MTsN Malang II. Perubahan ini mengakibatkan perpustakaan PGAN 6 tahun Putri Malang dipecah menjadi dua bagian, yaitu setengah buku dari jumlah buku yang ada untuk perpustakaan MAN 1 Kota Malang, dan sisanya untuk MTsN Malang II. Sedang status tanah yang digunakan untuk kegiatan MAN 1 Kota Malang adalah menyewa, sehingga pada tahun 1986 MAN 1 Kota Malang membeli tanah dan pindah ke lokasi baru tepatnya di jalan Simpang Tlogomas 1/40 Malang.

Setelah menempati lokasi baru, kondisi perpustakaan MAN 1 Kota Malang masih belum memiliki tempat yang layak. Hingga apa tahun 1991 setelah kantor MAN pindah ke gedung baru berlantai 2, perpustakaan baru bisa menempati bekas kantor tersebut. Dan sejak tanggal 1 Juli 1999, MAN 1 Kota Malang sudah memiliki gedung perpustakaan yang cukup baik hasil proyek Perguruan Agama Islam Tingkat Menengah Jawa Timur.

2. Pelaksanaan Kegiatan Perpustakaan MAN 1 Kota Malang

Dalam melaksanakan kegiatannya, perpustakaan MAN 1 Kota Malang membentuk suatu kepengurusan yang terdiri dari:

- a) Kepala Sekolah sebagai pembina, bertanggung jawab sepenuhnya terhadap semua kegiatan perpustakaan melalui coordinator perpustakaan atau bila perlu langsung menangani sendiri.
- b) Ketua I sebagai wakamad kurikulum, membantu melaksanakan tugas perpustakaan dengan mengarahkan siswa untuk selalu berkunjung ke perpustakaan dengan tujuan mengadakan pengamatan, penelitian, dan gemar membaca.
- c) Wakil Ketua II sebagai wakamad Humas, membantu melaksanakan tugas perpustakaan untuk bias berhubungan dengan wali murid, orang tua siswa atau instansi terkait, misalnya untuk mengadakan penelian.
- d) Sekretaris I sebagai wakamad Sarana, membantu melaksanakan tugas perpustakaan di bidang pengadaan dan penambahan buku-buu termasuk juga sarana fisik yang berupa rak buku dan lain sebagainya.
- e) Sekretaris II sebagai kepala TU, membantu melaksanakan kegiatan perpustakaan khususnya di dalam menginventarisir atau mencatat buku-buku perpustakaan.
- f) Bendahara sebagai pegawai staf TU, membantu melaksanakan tugas perpustakaan dalam usaha pengembangan dana untuk penambahan buku perpustakaan.
- g) Koordinator Tata Laksana, bertanggung jawab terhadap administrasi dan manajemen perpustakaan, pengelolaan fungsi

perpustakaan serta mengawasi secara langsung dalam setiap kegiatan perpustakaan.

- h) Anggota Tata Laksana, mengatur peminjaman, pemesanan dan mengecek keluar masuknya buku perpustakaan serta berperan aktif dalam semua kegiatan pelayanan perpustakaan.
- i) Pengurus Harian OSIS, membantu dalam pelayanan perpustakaan.
- j) Dewan Guru, OSIS, BP, Lab komputer, Lab Bahasa, Lab IPA, dan koperasi siswa juga ikut berperan serta sebagai komunikasi kegiatan dengan menggunakan literature perpustakaan serta membantu perkembangan perpustakaan di MAN 1 Kota Malang. Misalnya praktek di Lab IPA dengan menggunakan buku-buku teori yang ada di perpustakaan.

3. Struktur Organisasi Perpustakaan MAN 1 Kota Malang

Perpustakaan MAN 1 Kota Malang memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

Pembina	: Kepala MAN 1 Kota Malang
Penanggung Jawab	: Waka Sarpras Abdurrohim Sa'id, S.Sg, MA
Kepala Perpustakaan	: Endro Soebagyo, S.Pd, M.Pd
Sirkulasi	: Nanik Swandayani Slamet Hariadi
Pengolahan	: Djumawan Prima

4. Ruang Perpustakaan MAN 1 Kota Malang

Sebagaimana ruang perpustakaan di sekolah-sekolah maju. Ruang perpustakaan MAN 1 Kota Malang dibangun atas sumbangan proyek pemerintah yang telah memenuhi standar perpustakaan sekolah dengan perlengkapan rak-rak buku terbuka, almari untuk menyimpan bahan referensi, sejumlah kursi dan meja, Komputer dan Printer serta perlengkapan lain yang dapat menunjang kemudahan pelayanan di perpustakaan tersebut.

5. Koleksi Perpustakaan MAN 1 Kota Malang

Buku-buku yang tersedia di perpustakaan MAN 1 Kota Malang dibagi atas:

- Buku teks yang disesuaikan dengan kurikulum

Buku teks utama atau paket umumnya telah diberi dan dibakukan oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Sedangkan buku teks bidang studi yang belum diterbitkan oleh kemenag dan kemendikbud. Penyediannya dilaksanakan atas usaha guru-guru bidang studi atas persetujuan sekolah. Selain itu ada buku teks pembantu yang berfungsi sebagai pelengkap dan penjelas uraian buku paket.

- Buku Non Fiksi

Buku ini berfungsi untuk memperluas pengetahuan umum dan keterampilan yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Pemilihan buku ini disesuaikan dengan kebutuhan pendidikan keterampilan bebas maupun pelajaran kurikuler.

- Buku Fiksi

Buku-buku fiksi menjadi pilihan di dalam koleksi perpustakaan. Karena dengan buku ini diharapkan dapat memperkaya perbendaharaan budaya siswa.

- **Buku-buku Referensi**

Buku referensi terdiri dari berbagai kamus, ensiklopedi, buku petunjuk, atlas dan lain sebagainya yang sangat dibutuhkan baik oleh guru maupun oleh siswa di dalam mencari jawaban dari masalah-masalah. Dengan buku referensi tersebut orang akan merasa puas dan makin terampil mengatasi kesulitan baik bahasa ataupun kesulitan lain yang dihadapinya.

- **Buku Digital (*E-Book*)**

Buku digital dimaksud adalah buku buku yang dikeluarkan oleh penerbit dalam bentuk File pdf, yang dapat di entry melalui aplikasi digital yang di produksi oleh penerbit, pada tahun 2021 ini perpustakaan MAN 1 Kota Malang mulai merintis perpustakaan digital bekerjasama dengan penerbit Erlangga.

6. Prosedur Peminjaman

a) Waktu Pelayanan

Senin dan Kamis	: 07.30 — 13.00,	13.30 — 14.45
Selasa dan Jum'at	: 07.30 — 11.00,	13.30 — 14.45
Rabu dan Sabtu	: 07.30 — 11.00,	13.30 — 14.45

b) Pelaksanaan Peminjaman dan Pengembalian

Senin dan Kamis	: Kelas XII
Selasa dan Jum'at	: Kelas XI

Rabu dan Sabtu : Kelas X

c) Syarat-syarat Peminjam

- 1) Semua warga MAN 1 Kota Malang dan mendapat persetujuan dari perpustakaan.
- 2) Mereka yang ingin menjadi peminjam harus memiliki kartu anggota untuk tahun ajaran yang sedang berlangsung.
- 3) Mereka yang ingin mendapatkan kartu anggota dengan ketentuan sebagai berikut:
 - Untuk siswa baru: mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan dan menyerahkan foto 3 x 3 sebanyak dua lembar.
 - Untuk siswa kelas XII dan XI: mengisi formulir yang telah disediakan dan membarui kartu perpustakaan lama kepada petugas.
 - Untuk guru, karyawan, dan pengunjung lainnya: mengisi blanko kartu pinjaman.

d) Syarat-syarat Peminjam Bahan Pustaka

Menurut pemakaiannya, bahan pustaka di perpustakaan MAN 1 Kota Malang digolongkan menjadi:

- 1) Bahan pustaka yang tidak dapat dipinjam, yaitu yang hanya dipakai dalam perpustakaan saja
- 2) Bahan pustaka yang dapat dipinjam, yaitu dapat dipinjam untuk dibawa pulang

e) Pencarian Buku

Mencari buku dapat dilakukan dengan melalaui alat bantu penelusuran, yaitu katalog judul dan katalog nama secara online. Buku katalog dapat dipinjam dengan menulis formulir peminjaman kemudian diserahkan kepada petugas peminjaman beserta kartu anggota perpustakaan. Untuk mempermudah pencarian buku hendaknya menggunakan sistem klasifikasi dengan kodenya

f) Tata Tertib

- 1) Setiap pengunjung harus memelihara ketertiban, ketenangan, dan kesopanan di ruang perpustakaan seperti tidak membawa makanan dan minuman atau tidak menimbulkan suara yang mengganggu.
- 2) Setiap peminjam buku wajib menjaga buku agar sudut buku tidak terlipat, dan bersih dari coretan atau tanda, serta menjaga buku agar tidak robek

B. Manajemen Layanan Perpustakaan MAN 1 Kota Malang

Pendidikan bukan sekedar untuk memberikan ilmu yang ada pada guru kepada siswa, melainkan untuk merangsang siswa untuk selalu memperkembangkan diri, memperkembangkan bakat dan kemampuannya. Untuk itu siswa sendiri diharapkan bisa aktif dengan tidak hanya menggantungkan pada pelajaran di kelas melainkan perlu penggalian ilmu-ilmu yang lain untuk memperluas wawasannya. Dalam hal ini perpustakaan sekolah dapat memberikan sumbangan dan bantuan yang besar dan berguna. Itu berarti para pengelola perpustakaan ikut ambil peran dalam proses pendidikan. Sedangkan para guru tidak lepas dari tugas pembinaan siswa

agar senantiasa mencintai dan menggunakan perpustakaan semaksimal mungkin. Oleh karena itu, perpustakaan sekolah disamping menyediakan buku-buku dan bahan-bahan pengetahuan juga bisa digunakan sebagai sarana rekreasi, ilmu pengetahuan populer yang dapat menarik minat siswa, dengan koleksi buku yang terus bertambah, sehingga perpustakaan tersebut benar-benar menjadi pusat sumber informasi yang terus berkembang.

Sejalan dengan hal tersebut, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kondisi perpustakaan MAN 1 Kota Malang di dalam pengaturan dan pengelolaannya.

1. Pengadaan Bahan Koleksi

Untuk melengkapi kebutuhan para siswa, guru ataupun pengunjung lainnya. Selain buku-buku sumbangan dari pemerintah, pada tiap tahunnya koleksi perpustakaan MAN 1 Kota Malang terus dikembangkan dengan cara membeli melalui anggaran sekolah yang berasal dari: bendahara madrasah, bendahara Komite, dan dana BOS.

2. Organisasi Pengelolaan

Pengelolaan perpustakaan sekolah merupakan salah satu kegiatan di bawah pimpinan kepala sekolah. Oleh karena itu, di dalam menjalankan tugasnya Kepala Madrasah memberikan kesempatan kepada pengelola perpustakaan untuk mengikuti seminar perpustakaan ataupun pelatihan perpustakaan agar dapat menjalankan tugas perpustakaan secara lebih profesional.

3. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan yang dipakai di MAN 1 Kota Malang ini ada dua, yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup. Sistem pelayanan terbuka yaitu para siswa dengan bebas memilih bahan pustaka dari rak-rak buku atau petunjuk katalog kemudian dibawa ke petugas perpustakaan untuk dicatat. Sedangkan dalam sistem pelayanan tertutup para siswa hanya diperkenankan memilih bahan pustaka melalui katalog dan buku tersebut diambilkan oleh petugas perpustakaan, dicatat kemudian diberikan. Khusus untuk buku referensi hanya untuk dibaca di ruang perpustakaan kecuali ada persetujuan dari guru masing-masing.

C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan tingkat kebenaran alat ukur yang digunakan. Uji validitas dilakukan untuk menguji valid atau tidaknya butir pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner. Suatu item dikatakan valid apabila nilai korelasinya adalah positif dan lebih besar dari nilai r_{tabel} , nilai r_{tabel} $df(N-2) = 30-2=28$ dan $\alpha = 5\%$ adalah 0,374. Hasil uji validitas variabel (X) sebagai berikut:

Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel (X)

Pertanyaan	Pearson Correlation	Nilai R Tabel N=30	Keterangan
X.1	.565	0,374	Valid
X.2	.623	0,374	Valid
X.3	.331	0,374	Tidak Valid
X.4	.717	0,374	Valid
X.5	.606	0,374	Valid
X.6	.667	0,374	Valid
X.7	.732	0,374	Valid
X.8	.679	0,374	Valid

X.9	.754	0,374	Valid
X.10	.665	0,374	Valid
X.11	.765	0,374	Valid
X.12	.703	0,374	Valid
X.13	.535	0,374	Valid
X.14	.432	0,374	Valid
X.15	.418	0,374	Valid
X.16	.513	0,374	Valid
X.17	.700	0,374	Valid
X.18	.621	0,374	Valid
X.19	.586	0,374	Valid
X.20	.489	0,374	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas diatas dapat dilihat bahwa 19 butir pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan 1 butir dikatakan tidak valid karena $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Hasil uji validitas variabel (Y) kepuasan peserta didik dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel (Y)

Pertanyaan	Pearson Correlation	Nilai R Tabel N=30	Keterangan
Y.1	.714	0,374	Valid
Y.2	.855	0,374	Valid
Y.3	.858	0,374	Valid
Y.4	.840	0,374	Valid
Y.5	.719	0,374	Valid
Y.6	.815	0,374	Valid
Y.7	.657	0,374	Valid
Y.8	.691	0,374	Valid
Y.9	.729	0,374	Valid
Y.10	.844	0,374	Valid
Y.11	.833	0,374	Valid

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa seluruh butir pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Ghozali kuesioner dikatakan reliabel apabila cronbach alpha > 0.6 . Peneliti menggunakan SPSS 26. Hasil uji reliabilitas variabel X dan Y, sebagai berikut:

Tabel 4.3 Uji Reliabilas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	19

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien reliabilitas pada variabel X adalah 0.911 yang nilainya melebihi dari Cronbach's Alpha yaitu 0.6. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini dikatakan reliabel atau memiliki keandalan yang baik sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian.

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel Y

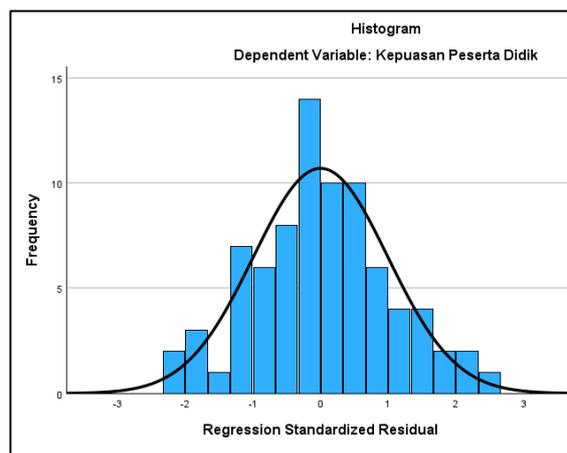
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	11

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien reliabilitas pada variabel Y adalah 0.935, dan menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha yaitu 0.6. Sehingga seluruh pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatan reliabel dan dapat digunakan dalam analisis penelitian.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residu memiliki distribusi yang normal atau tidak. Selain itu dapat dikatakan uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara data dengan rata-rata keseluruhan data. Model regresi yang baik ialah model yang memiliki residu dan terdistribusi secara normal. Berikut merupakan output uji normalitas menggunakan histogram dengan SPSS 26.



Gambar 4.1 Uji Normalitas Menggunakan Histogram

Sumber: Data Olahan (2023)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa variabel berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat karena bentuk histogram mengikuti garis diagonal yang ditarik dari -3 ke 3.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan

lain. Jika nilai probabilitas > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah output uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 26.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.381	1.747		2.507	.014
	Manajemen Layanan Perpustakaan	-.013	.025	-.057	-.501	.617

Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa nilai probabilitas variabel X sebesar 0.617, yang lebih besar dari 0.05. Dari hal ini maka dapat dikatakan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

E. Hasil Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini analisis deskriptif dapat dilihat menggunakan nilai rata-rata dan standar deviasi tiap variabel penelitian. Berikut ini adalah hasil analisis deskriptif variabel X (Manajemen Layanan Perpustakaan) dan variabel Y (Kepuasan Peserta Didik).

Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Mean	Std. Deviation	N
Manajemen Layanan Perpustakaan	68,2875	12,52157	80
Kepuasan Peserta Didik	38,6875	6,513071083	80

Hasil analisis deskriptif pengukuran data yang diambil dari 80 responden dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata variabel Manajemen Layanan Perpustakaan sebesar 68,2875 dengan standar deviasi 12, 52157.
2. Nilai rata-rata variabel Kepuasan Peserta Didik sebesar 38,6875 dengan standar deviasi 6,513071083.

F. Hasil Uji Regresi Sederhana

Uji regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear sederhana. Uji ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh antara dua variabel. Adapun rumus uji regresi linear sederhana, sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Y = variabel kepuasan peserta didik

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = variabel manajemen layanan perpustakaan

Berikut ini adalah output uji regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS 26.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.045	2.829		4.612	<,001
	Manajemen Layanan Perpustakaan	.376	.041	.722	9.214	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Gambar 4.3 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Dari gambar diatas dapat dilihat hasil persamaan regresi linear sederhana, yang diartikan sebagai berikut:

$$Y = 13.045 + 0.376X$$

Hasil persamaan regresi linear sederhana ini dapat diartikan sebagai berikut.

- a. Nilai konstanta sebesar 13.045 yang artinya bahwa nilai konsisten variabel kepuasan adalah 13.045
- b. Koefisien regresi X sebesar 0.376 yang menyatakan bahwa setiap peningkatan manajemen layanan perpustakaan sebesar 1% maka tingkat kepuasan peserta didik akan meningkat sebesar 0.376. koefisien regresi ini bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X dan Y adalah positif.

G. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur dan menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 26.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.521	.515	4.536

a. Predictors: (Constant), Manajemen Layanan Perpustakaan

Gambar 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) antara variabel independen dan variabel dependen sebesar 0,722. Sedangkan nilai koefisien determinasi atau yang merupakan hasil penguadratan R sebesar 0,521. Dari hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas

(manajemen layanan perpustakaan) terhadap variabel terikat (kepuasan peserta didik) adalah sebesar 52,1%.

H. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana dilakukan dengan mengacu pada dua hal yakni membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dan sebaliknya jika nilai t_{hitung} lebih kecil dibanding t_{tabel} maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Jika hasil t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Jika hasil t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Selain itu dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0.05, jika nilai signifikansi tidak lebih dari probabilitas 0.05 artinya variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Dan sebaliknya jika nilai signifikansi lebih dari nilai probabilitas 0.05 artinya variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel bebas. Uji t menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut ini adalah hasil uji parsial atau uji t yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 26.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.045	2.829		4.612	<.001
	Manajemen Layanan Perpustakaan	.376	.041	.722	9.214	<.001

Gambar 4.5 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 0.05$ dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$, jadi $df = 80-2 = 78$, maka diperoleh $t_{tabel} = 1,994$. Hasil dari pengujian variabel X dan Y diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,214 dengan nilai signifikan sebesar $<0,001$.

Dari nilai signifikansi diatas dapat dilihat bahwa berjumlah lebih kecil dari tingkat signifikansi probabilitas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel manajemen layanan perpustakaan (X) berpengaruh pda variabel kepuasan peserta didik (Y). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $9,214 > 1,994$. Maka hasil hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a atau H_1 diterima. Hal ini memiliki arti bahwa terdapat pengaruh antara manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Kota Malang.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Manajemen Layanan Perpustakaan MAN 1 Kota Malang

Untuk melihat manajemen layanan perpustakaan MAN 1 Kota Malang dapat dilihat dari jawaban responden yang berjumlah 80 orang terhadap daftar pernyataan yang tertera di kuesioner berdasarkan indikator dengan rincian sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai indikator *Tangibels*

a. Koleksi seluruh bahan pustaka memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.1 Layanan Tangibels (Koleksi bahan pustaka memenuhi kebutuhan)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	8
Setuju	28
Ragu	37
Tidak Setuju	5
Sangat Tidak Setuju	2

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 8 peserta didik menjawab sangat setuju, 28 peserta didik menjawab setuju, 37 peserta didik menjawab ragu-ragu, 5 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 2 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 69% peserta didik menganggap bahwa koleksi bahan pustaka memenuhi kebutuhan.

b. Fasilitas yang tersedia sudah mencukupi

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.2 Layanan Tangibels (Fasilitas yang tersedia sudah mencukupi)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	12
Setuju	32
Ragu	29
Tidak Setuju	7
Sangat Tidak Setuju	0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden 12 peserta didik menjawab sangat setuju, 32 peserta didik menjawab setuju, 29 peserta didik menjawab ragu-ragu, 7 peserta didik menjawab tidak setuju, dan tidak ada peserta didik yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 90% peserta didik menganggap bahwa fasilitas yang tersedia sudah mencukupi.

c. Informasi bahan pustaka dapat ditemukan dengan mudah

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.3 Layanan Realibility (Informasi bahan pustaka dapat ditemukan dengan mudah)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	6
Setuju	20
Ragu	38
Tidak Setuju	15
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden 6 peserta didik menjawab sangat setuju, 20 peserta didik menjawab setuju, 38 peserta didik menjawab ragu-ragu, 15 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 64% peserta didik menganggap bahwa informasi bahan pustaka dapat ditemukan dengan mudah.

2. Tanggapan responden mengenai indikator *Realibility*

a. Petugas perpustakaan memperhatikan kebutuhan pengguna/peserta didik

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.4 Layanan Realibility (Petugas perpustakaan memperhatikan kebutuhan pengguna/peserta didik)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	13
Setuju	20
Ragu	31
Tidak Setuju	15
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden 13 peserta didik menjawab sangat setuju, 20 peserta didik menjawab setuju, 31 peserta didik menjawab ragu-ragu, 15 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 67% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan memperhatikan kebutuhan mereka.

b. Petugas perpustakaan selalu siap melayani pengguna/peserta didik

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.5 Layanan Realibility (Petugas perpustakaan selalu siap melayani pengguna/peserta didik)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	19
Setuju	25
Ragu	32
Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 19 peserta didik menjawab sangat setuju, 25 peserta didik menjawab setuju, 32 peserta didik menjawab ragu-ragu, 3 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 75% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan selalu siap mereka.

c. Petugas perpustakaan melayani pengguna/peserta didik secara maksimal

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.6 Layanan Realibility (Petugas perpustakaan melayani pengguna/peserta didik secara maksimal)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	26
Setuju	27
Ragu	22
Tidak Setuju	6
Sangat Tidak Setuju	0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 26 peserta didik menjawab sangat setuju, 27 peserta didik menjawab

setuju, 22 peserta didik menjawab ragu-ragu, 6 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 0 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 98% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan melayani mereka secara maksimal.

d. Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur yang tercantum

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.7 Layanan Responsiviness (Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur yang tercantum)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	26
Setuju	27
Ragu	22
Tidak Setuju	5
Sangat Tidak Setuju	0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 26 peserta didik menjawab sangat setuju, 27 peserta didik menjawab setuju, 22 peserta didik menjawab ragu-ragu, 6 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 0 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 98% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur yang tercantum.

3. Tanggapan responden mengenai indikator *Responsiveness*

a. Petugas perpustakaan melayani pengguna/peserta didik dengan tanggap serta cepat

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.8 Layanan Responsiviness (Petugas perpustakaan melayani pengguna/peserta didik dengan tanggap serta cepat)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	17
Setuju	24
Ragu	31
Tidak Setuju	7
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 17 peserta didik menjawab sangat setuju, 24 peserta didik menjawab setuju, 31 peserta didik menjawab ragu-ragu, 7 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 72% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan melayani mereka dengan tanggap serta cepat.

b. Petugas perpustakaan merespon dengan cepat keluhan pengguna/peserta didik

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.9 Layanan Responsiviness (Petugas perpustakaan merespon dengan cepat keluhan pengguna/peserta didik)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	7
Setuju	17
Ragu	44
Tidak Setuju	11
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 7 peserta didik menjawab sangat setuju, 17 peserta didik menjawab setuju, 44 peserta didik menjawab ragu-ragu, 11 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 65% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan merespon dengan cepat keluhan mereka.

c. Petugas perpustakaan melayani setiap keinginan pengguna/peserta didik tepat waktu

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.10 Layanan Responsiviness (Petugas perpustakaan melayani setiap keinginan pengguna tepat waktu)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	19
Setuju	25
Ragu	32
Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 19 peserta didik menjawab sangat setuju, 25 peserta didik menjawab setuju, 32 peserta didik menjawab ragu-ragu, 3 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 75% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan melayani setiap keinginan mereka tepat waktu.

d. Petugas perpustakaan memiliki kemampuan komunikasi yang baik

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.11 Layanan Assurance (Petugas perpustakaan memiliki kemampuan komunikasi yang baik)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	16
Setuju	23
Ragu	25
Tidak Setuju	16
Sangat Tidak Setuju	0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 16 peserta didik menjawab sangat setuju, 23 peserta didik menjawab setuju, 25 peserta didik menjawab ragu-ragu, 16 peserta didik menjawab tidak setuju, dan tidak ada peserta didik yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 87% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

4. Tanggapan responden mengenai indikator *Assurance*

a. Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan ramah

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.12 Layanan Assurance (Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan ramah)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	19
Setuju	21
Ragu	27
Tidak Setuju	11
Sangat Tidak Setuju	2

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 19 peserta didik menjawab sangat setuju, 21 peserta didik menjawab setuju, 27 peserta didik menjawab ragu-ragu, 11 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 2 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 71% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan melayani pengguna dengan ramah.

b. Petugas perpustakaan selalu bersikap baik dan sopan

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.13 Layanan Assurance (Petugas perpustakaan selalu bersikap baik dan sopan)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	19
Setuju	21
Ragu	27
Tidak Setuju	11
Sangat Tidak Setuju	2

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 19 peserta didik menjawab sangat setuju, 21 peserta didik menjawab setuju, 27 peserta didik menjawab ragu-ragu, 11 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 2 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 71% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan selalu bersikap baik dan sopan.

c. Petugas perpustakaan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pengguna/peserta didik

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.14 Layanan Assurance (Petugas perpustakaan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pengguna/peserta didik)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	16
Setuju	23
Ragu	25
Tidak Setuju	16
Sangat Tidak Setuju	0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 16 peserta didik menjawab sangat setuju, 23 peserta didik menjawab setuju, 25 peserta didik menjawab ragu-ragu, 16 peserta didik menjawab tidak setuju, dan tidak ada peserta didik yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 87% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pengguna/peserta didik.

d. Petugas perpustakaan menciptakan suasana nyaman dan tertib selama di ruang perpustakaan

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.15 Layanan Emphaty (Petugas perpustakaan menciptakan suasana nyaman dan tertib selama di ruang perpustakaan)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	32
Setuju	27
Ragu	17
Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 32 peserta didik menjawab sangat setuju, 27 peserta didik menjawab

setuju, 17 peserta didik menjawab ragu-ragu, 27 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 82% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan menciptakan suasana nyaman dan tertib selama di ruang perpustakaan.

5. Tanggapan responden mengenai indikator *Emphaty*

a. Petugas perpustakaan yang mudah ditemui

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.16 Layanan Emphaty (Petugas perpustakaan yang mudah ditemui)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	19
Setuju	25
Ragu	32
Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 19 peserta didik menjawab sangat setuju, 25 peserta didik menjawab setuju, 32 peserta didik menjawab ragu-ragu, 3 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 75% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan yang mudah ditemui.

b. Petugas perpustakaan melayani kebutuhan pengguna/peserta didik

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.17 Layanan Emphaty (Petugas perpustakaan melayani kebutuhan pengguna/peserta didik)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	17
Setuju	23
Ragu	38
Tidak Setuju	12
Sangat Tidak Setuju	0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 17 peserta didik menjawab sangat setuju, 23 peserta didik menjawab setuju, 38 peserta didik menjawab ragu-ragu, 12 peserta didik menjawab tidak setuju, dan tidak ada peserta didik yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 92% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan melayani kebutuhan pengguna/peserta didik.

c. Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan pengguna/peserta didik

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.18 Layanan Emphaty (Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan pengguna/peserta didik)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	13
Setuju	20
Ragu	31
Tidak Setuju	15
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 13 peserta didik menjawab sangat setuju, 20 peserta didik menjawab setuju, 31 peserta didik menjawab ragu-ragu, 15 peserta didik

menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 67% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan peduli terhadap kebutuhan mereka.

d. Adil dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.19 Layanan Emphaty (Adil dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	17
Setuju	25
Ragu	30
Tidak Setuju	7
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 17 peserta didik menjawab sangat setuju, 25 peserta didik menjawab setuju, 30 peserta didik menjawab ragu-ragu, 7 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, terdapat 73% peserta didik menganggap bahwa petugas perpustakaan adil dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna.

B. Kepuasan Peserta Didik MAN 1 Kota Malang

1. Tanggapan responden mengenai indikator Pengalaman

a. Koleksi yang lengkap dan tersusun rapi dan bersih

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.20 Pengalaman (Koleksi yang lengkap dan tersusun rapi dan bersih)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	11
Puas	21
Cukup	37
Tidak Puas	10
Sangat Tidak Puas	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 11 peserta didik menjawab sangat puas, 21 peserta didik menjawab puas, 37 peserta didik menjawab cukup 10 peserta didik menjawab tidak puas, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak puas. Dari hasil ini, terdapat 68% peserta didik menyatakan puas terhadap koleksi yang dimiliki perpustakaan lengkap dan tersusun rapi dan bersih.

b. Fasilitas perpustakaan dapat digunakan dengan mudah tanpa dipungut biaya

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.21 Pengalaman (Fasilitas perpustakaan dapat digunakan dengan mudah tanpa dipungut biaya)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	11
Puas	21
Cukup	37
Tidak Puas	10
Sangat Tidak Puas	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 11 peserta didik menjawab sangat puas, 21 peserta didik menjawab puas, 37 peserta didik menjawab cukup, 10 peserta didik menjawab

tidak puas, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak puas. Dari hasil ini, terdapat 68% peserta didik menyatakan puas terhadap fasilitas perpustakaan dapat digunakan dengan mudah tanpa dipungut biaya.

c. Kemudahan dalam mencari buku

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.22 Pengalaman (Kemudahan dalam mencari buku)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	6
Puas	20
Cukup	38
Tidak Puas	15
Sangat Tidak Puas	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 11 peserta didik menjawab sangat puas, 21 peserta didik menjawab puas, 37 peserta didik menjawab cukup, 10 peserta didik menjawab tidak puas, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak puas. Dari hasil ini, terdapat 64% peserta didik menyatakan puas terhadap mudahnya menemukan buku yang dibutuhkan.

2. Tanggapan responden mengenai indikator Kenyamanan

a. Ruang perpustakaan sangat rapi, baik rak koleksi maupun ruang baca

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.23 Kenyamanan (Ruang perpustakaan sangat rapi, baik rak koleksi maupun ruang baca)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	30
Puas	23
Cukup	25
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 30 peserta didik menjawab sangat puas, 23 peserta didik menjawab puas, 25 peserta didik menjawab cukup, 2 peserta didik menjawab tidak puas, dan tidak ada peserta didik menjawab sangat tidak puas. Dari hasil ini, seluruh peserta didik menyatakan puas terhadap ruang perpustakaan sangat rapi, baik rak koleksi maupun ruang baca.

b. Suasana ruang perpustakaan sangat tenang

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.24 Kenyamanan (Suasana ruang perpustakaan sangat tenang)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	32
Puas	27
Cukup	19
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 32 peserta didik menjawab sangat puas, 27 peserta didik menjawab puas, 19 peserta didik menjawab cukup, 2 peserta didik menjawab tidak puas, dan tidak ada peserta didik menjawab sangat tidak puas.

Dari hasil ini, seluruh peserta didik menyatakan puas terhadap suasana ruang perpustakaan sangat tenang.

c. Suasana ruang perpustakaan sangat nyaman

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.25 Kenyamanan (Suasana ruang perpustakaan sangat nyaman)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	30
Puas	23
Cukup	25
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 30 peserta didik menjawab sangat puas, 23 peserta didik menjawab puas, 25 peserta didik menjawab cukup, 2 peserta didik menjawab tidak puas, dan tidak ada peserta didik menjawab sangat tidak puas. Dari hasil ini, seluruh peserta didik menyatakan puas terhadap suasana ruang perpustakaan sangat nyaman.

3. Tanggapan responden mengenai indikator Kesesuaian Harapan

a. Pelayanan yang diberikan tepat waktu

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.26 Kesesuaian Harapan (Pelayanan yang diberikan tepat waktu)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	8
Puas	25
Cukup	34

Tidak Puas	12
Sangat Tidak Puas	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 8 peserta didik menjawab sangat puas, 25 peserta didik menjawab puas, 34 peserta didik menjawab cukup, 12 peserta didik menjawab tidak puas, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak puas. Dari hasil ini, 67% peserta didik menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan tepat waktu.

b. Keramahan petugas perpustakaan

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.27 Kesesuaian Harapan (Keramahan petugas perpustakaan)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	12
Puas	21
Cukup	26
Tidak Puas	17
Sangat Tidak Puas	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 12 peserta didik menjawab sangat puas, 21 peserta didik menjawab puas, 26 peserta didik menjawab cukup, 17 peserta didik menjawab tidak puas, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak puas. Dari hasil ini, 65% peserta didik menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan tepat waktu.

c. Kelengkapan buku sesuai dengan yang dibutuhkan

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.28 Kesesuaian Harapan (Kelengkapan buku sesuai dengan yang dibutuhkan)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	8
Puas	28
Cukup	37
Tidak Puas	5
Sangat Tidak Puas	2

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 8 peserta didik menjawab sangat puas, 28 peserta didik menjawab puas, 37 peserta didik menjawab cukup, 5 peserta didik menjawab tidak puas, dan 2 peserta didik menjawab sangat tidak puas. Dari hasil ini, 69% peserta didik menyatakan puas terhadap kelengkapan buku sesuai dengan yang mereka butuhkan.

d. Pelayanan yang baik sehingga saya mengajak teman mengunjungi perpustakaan

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.29 Kesesuaian Harapan (Pelayanan yang baik sehingga saya mengajak teman mengunjungi perpustakaan)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	6
Puas	15
Cukup	42
Tidak Puas	15
Sangat Tidak Puas	2

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 6 peserta didik menjawab sangat puas, 15 peserta didik menjawab

puas, 42 peserta didik menjawab cukup, 15 peserta didik menjawab tidak puas, dan 2 peserta didik menjawab sangat tidak puas. Dari hasil ini, 62% peserta didik menyatakan puas terhadap pelayanan yang ada sehingga mengajak teman mengunjungi perpustakaan.

e. Memiliki pengalaman yang baik ketika berada di area perpustakaan

Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi jawaban responden yang berjumlah 80 peserta didik.

Tabel 5.30 Kesesuaian Harapan (Memiliki pengalaman yang baik ketika berada di area perpustakaan)

Alternatif Jawaban	Jumlah
Sangat Setuju	10
Setuju	27
Ragu	34
Tidak Setuju	8
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden, 10 peserta didik menjawab sangat setuju, 27 peserta didik menjawab setuju, 34 peserta didik menjawab ragu, 8 peserta didik menjawab tidak setuju, dan 1 peserta didik menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil ini, 69% peserta didik menyatakan memiliki pengalaman yang baik ketika berada di area perpustakaan.

C. Pengaruh Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik MAN 1 Kota Malang

Manajemen layanan perpustakaan di MAN 1 Kota Malang sudah termasuk baik dikarenakan umumnya responden menyatakan setuju terhadap indikator yang ditanyakan. Dari hasil jawaban responden pada umumnya layanan perpustakaan MAN 1 Kota Malang memiliki fasilitas

yang baik meliputi ruang baca yang tenang dan nyaman, koleksi sesuai dengan yang dibutuhkan, fasilitas dapat digunakan secara gratis, bahan pustaka yang mudah ditemukan, petugas perpustakaan yang memperhatikan kebutuhan pengguna, petugas perpustakaan selalu siap melayani sesuai dengan prosedur yang ada, dan dilakukan dengan maksimal, petugas perpustakaan merespon keluhan pengguna dengan cepat, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik, petugas perpustakaan selalu bersikap sopan, baik dan ramah, sehingga tercipta suasana nyaman dan tertib di ruang perpustakaan.

Secara umum peserta didik (responden) merasa puas terhadap manajemen layanan yang ada, walaupun terdapat beberapa yang menyatakan belum puas dikarenakan beberapa indikator yang tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.

Hasil hipotesis menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $9,214 > 1,994$. Maka hasil hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Kota Malang.

Hasil temuan dalam penelitian ini bahwa ada pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler mengenai adanya hubungan antara layanan dan kepuasan pelanggan, bahwa pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu, hasil temuan penelitian ini juga sejalan dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh

Setyaningsih & Rumiati pada tahun 2016 bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka setelah direnovasi di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.⁴⁹

Hasil temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryanto & Suratman pada tahun 2021 yakni variabel *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, sedangkan variabel *responsiveness* secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.⁵⁰

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Zaharani & Primadesi pada tahun 2014 bahwa layanan pada perpustakaan Universitas Negeri Padang telah memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka.⁵¹ Sama halnya dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani, dkk pada tahun 2019 yang menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN Salatiga tergantung dari kualitas layanan yang diberikan.⁵²

⁴⁹ Kris Setyaningsih & Rumiati, Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, *Jurnal El-Idare* Vol.2 No.2, 2016

⁵⁰ Muchammad Zuli Aryanto & Bambang Suratman, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustakan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* Vol. 9 No.2, 2021

⁵¹ Reihan Zaharani & Yona Primadesi, Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* Vol. 3 No. 1, 2014

⁵² Hervinda Raana Oktaviani, dkk, Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan, *PUSTABILIA: Journal of Library and Information Science* Vol. 3 No. 2019

Hasil temuan ini juga sejalan dengan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Habir pada tahun 2015 yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan memberikan pengaruh yang kuat terhadap minat kunjung pemustaka.⁵³ Sama halnya dengan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Sugiarti, dkk pada tahun 2013 menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial dan simultan kualitas layanan dan sarana prasarana perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan 2013 di STKIP PGRI Tulungagung.⁵⁴

Dari hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Rizki pada tahun 2017 menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan dan kualitas layanan terhadap intensitas pemanfaatan,⁵⁵ hasil ini diketahui sejalan dengan penelitian ini. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk, pada tahun 2021, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas interaksi pelayanan, kualitas antar muka, dan kualitas pelayanan perpustakaan digital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran.⁵⁶

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Jamil pada tahun 2016 juga sejalan dengan hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa dari variabel

⁵³ Habir, Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah Vol 3 No. 2, 2015

⁵⁴ Ika Sugiarti, dkk, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Sarana Prasarana Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013 DI STKIP PGRI Tulungagung, JUPEKO (Jurnal Pendidikan Ekonomi) Vol. 2 No. 2, 2013

⁵⁵ Nurdini Hari Rizaki, Pengaruh Kualitas Layanan UPT Perpustakaan Terhadap Kepuasan Dan Intensitas Pemanfaatan Mahasiswa, Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan, Vol. 2 No.1, 2017

⁵⁶ Eko Retno Wulandari, dkk, Pengaruh Kualitas Website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran, Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan Vol. 9, No. 1, 2021

kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota perpustakaan Kota Medan.⁵⁷ Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurani & Apriani pada tahun 2018 menunjukkan bahwa kelima variabel pelayan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka perpustakaan umum Kabupaten Tulungagung.⁵⁸ Beberapa penelitian terdahulu tersebut menunjukkan hasil yang sejalan dengan penelitian ini sehingga memperkuat hasil dari penelitian ini.

⁵⁷ Purnama Sari, & Bahrum Jamil, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. 4 No. 1, 2016

⁵⁸ Nurani, & Ulva Apriani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung, *Jurnal Benefit* Vol. 5 No. 1, 2018

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Kota Malang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perpustakaan MAN 1 Kota Malang turut memberikan kontribusi dalam membantu merangsang siswa untuk selalu mengembangkan diri, bakat dan kemampuannya. Hal ini dilakukan dengan pengadaan sarana dan prasarana yang baik dan menunjang. Perpustakaan MAN 1 Kota Malang saat ini telah memiliki ruang khusus yang digunakan untuk melakukan melayani pengguna, yang dilengkapi dengan perlengkapan rak-rak buku terbuka, almari untuk menyimpan bahan referensi, sejumlah kursi dan meja, Komputer dan Printer serta perlengkapan lain yang dapat menunjang kemudahan pelayanan di perpustakaan tersebut. Buku-buku yang disediakan juga beragam diantaranya, buku teks yang disesuaikan dengan kurikulum, buku non fiksi, buku fiksi, buku-buku referensi, dan juga buku digital (*E-Book*). Dalam pengelolaannya, perpustakaan MAN 1 Kota Malang melakukan pengadaan bahan koleksi untuk melengkapi kebutuhan para siswa, guru ataupun pengunjung lainnya. Selain buku-buku sumbangan dari pemerintah, dikembangkan dengan cara membeli melalui anggaran sekolah yang berasal dari: bendahara madrasah, bendahara Komite, dan dana BOS. Sedangkan sistem pelayanan yang

digunakan di MAN 1 Kota Malang ada dua, yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan perpustakaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik MAN 1 Kota Malang. Manajemen layanan perpustakaan MAN 1 Kota Malang berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $9,214 > 1,994$. Maka hasil hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak perpustakaan mempertahankan ruang baca yang tenang dan nyaman.
2. Kepada pihak perpustakaan MAN 1 Kota Malang untuk meningkatkan layanan perpustakaan baik dari segi kelengkapan buku serta akses untuk menemukan buku dengan mudah.
3. Diharapkan adanya penelitian lebih lanjut mengenai aspek lain yang mempengaruhi kepuasan peserta didik, mengingat hasil penelitian ini menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 51,2% maka kepuasan peserta didik juga dipengaruhi oleh aspek lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, D. (2020). Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya (STIE Gk) Muara Bulian*. Jambi. UIN Sulthan Thaha Saifuddin
- Ali, M. & Asrori, M. (2014). *Metodologi dan Aplikasi Riset Pendidikan*. Jakarta. PT Bumi Askara
- Al-Qur'an terbitan Jabal, Q.S. Al-Baqarah: 267
- Anzizhan, S. (2004). *Sistem Pengambilan Keputusan Dalam Pendidikan*. Jakarta. Grasindo
- Aryanto, M, Z. & Suratman, B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustakan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya*, Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 9(2)
- Darmono. (2001). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta. PT Gramedia Wisiasaeana Indonesia
- Bafadal, I. (2011). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Putriaurina, A, D., Syam, R, Z, H., & Ruqayah, F. (2021). *Layanan Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Indonesia*. Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 5(2)
- Eskha, A. (2018). *Peran Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar*. Jurnal Imam Bonjol : Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan, 2(1)
- Fadhilah, U. (2017) Skripsi: *Pengaruh Manajemen Perpustakaan terhadap Minat Baca Peserta Didik di Madrasah Aliyah Madani PaoPao*. Makassar. UIN Alauddin Makassar
- Fajar. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Habir. (2015). *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar*. Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah, 3(2)

- Hamalik, O. (2006). *Manajemen Pengembangan Kurikulum*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Ilhamni. (2017). *Pembukuan Al-Qur'an Pada Masa Usman Bin Affan (644-656)*. Jurnal Ulunnuha, 6(2)
- Istijanto. (2006). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Umum
- Kamus Besar bahasa Indonsesia, diakses secara digital
- Kanedi, I., Utami, F, H., & Zulita, L, N. (2017). *Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*. Jurnal Pseudocode, 4(1)
- Kotler, P. & Keller, K, L. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jakarta. Erlangga
- Luthfiyah, F. (2016). *Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan*. Jurnal el-Idare, 1(2)
- Mawaqddah, D, A, N. (2014). *Tingkat Kepuasan pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Utama UIN Jakarta*. Jakarta. Skripsi Universitas Islam negeri Jakarta
- Nazir. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Negara, S, P. (2012). *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintah Kota Administasi Jakarta Barat*. Jakarta. Skripsi Universitas Indonesia
- Nugraha, Y, C. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk da Kualitas Layanan Terhadap kepuasan (Studi Pada Konsumen Circle-K)*. Jurnal Ilmu Manajemen. 3(1)
- Nurani & Apriani, U. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung*. Jurnal Benefit, 5(1)
- Nurrahmah, A., dkk. (2021). *Pengantar Statistika 1*. Bandung. Media Sains Indonesia

- Oktaviani, H, R., Saifudin, S., & Puspita, R, E. (2019). *Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*. PUSTABILIA: Journal of Library and Information Science, 3(2)
- Pandita, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. Makassar. Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Prastowo, A. (2018). *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar Teori dan Aplikasinya di Sekolah/Madrasah*. Depok. Prenadamedia Group
- Qalyubi, Syihabuddin. (2003). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Renidayati, H., Sunardi., & Fikar, A. (2019). *Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang*. MENARA Ilmu, 13(7)
- Rifa'I, M., & Amin, M, F. (2019). *Manajemen Layanan Perpustakaan Universitas Pascaunifikasi Perguruan Tinggi Di Perpustakaan Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo*. Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan, 7(1), 73-83
- Rizaki, N, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan UPT Perpustakaan Terhadap Kepuasan Dan Intensitas Pemanfaatan Mahasiswa*. Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan, 2(1)
- Saadah, R, H. (2014). *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya*. Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya
- Sari, P. & Jamil, B. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 4(1)

- Setyaningsih, K. & Rumiati. (2016). *Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang*. Jurnal El-Idare, 2(2)
- Sugiarti, I., Cahyoadi, B., & Sari, E, Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Sarana Prasarana Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013 DI STKIP PGRI Tulungagung*. JUPEKO (Jurnal Pendidikan Ekonomi), 2(2)
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2005). *Service Quality Statisfaction*. Yogyakarta. Andi
- Wiji, S. (2010). *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Wulandari, E, R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2021). *Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran*. Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan, 9(1)
- Zaharani, R. & Primadesi, Y. (2014). *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, 3(1)

LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang http://fitk.uin-malang.ac.id, email : fitk@uin_malang.ac.id</p>	
Nomor	: 807/Un.03.1/TL.00.1/03/2023	28 maret 2023
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	
Hal	: Izin Penelitian	
<p>Kepada Yth. Kepala MAN 1 Kota Malang di Malang</p>		
<p>Assalamu'alaikum Wr. Wb.</p> <p>Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:</p>		
Nama	: Intan Nurhasana	
NIM	: 19170046	
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)	
Semester - Tahun Akademik	: Genap - 2022/2023	
Judul Skripsi	: Pengaruh Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Kota Malang	
Lama Penelitian	: Maret 2023 sampai dengan Mei 2023 (3 bulan)	
<p>diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.</p> <p>Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik disampaikan terimakasih.</p>		
<p>Wassalamu'alaikum Wr. Wb.</p>		
		<p>W. Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademi</p>  <p>Dr. Muhammad Walid, MA NIP. 19730823 200003 1 002</p>
<p>Tembusan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yth. Ketua Program Studi MPI 2. Arsip 		

Rekapitulasi Pengunjung Perpustakaan MAN 1 Kota Malang

Visitor Count Report for year 2022

Cetak Halaman ini Tampilkan dalam grafik

Tipe Keanggotaan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
Mundir	346	45	76	228	66	838	715	693	95	110	200	0
Pegawai	4	2	0	0	0	0	4	2	0	1	4	0
Pengunjung Bukan Anggota	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total kunjungan/bulan	350	47	76	228	66	838	719	695	95	111	204	0

ANGKET INSTRUMEN PENELITIAN

No. Responden : _____ (diisi oleh peneliti)

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Kelas : _____

A. KUISIONER PENELITIAN MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN

PETUNJUK PENGISIAN:

Berdasarkan atas pengalaman saudara/i, berilah tanda centang (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan pendapat saudara/i pada setiap pernyataan. Instrumen manajemen layanan perpustakaan ini disusun menggunakan skala likert.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
1	Koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna					
2	Sarana & Prasarana yang ada di perpustakaan sudah mencukupi					
3	Informasi (buku, literatur) mudah ditemukan di ruang perpustakaan					
4	Petugas perpustakaan peduli terhadap kebutuhan pengguna					
5	Petugas perpustakaan selalu siap dalam melayani pengguna					
6	Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan baik dan secara maksimal					

7	Petugas perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada					
8	Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan cepat dan tanggap					
9	Petugas perpustakaan merespon dengan cepta keluhan pengguna/peserta didik					
10	Petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan pengguna/peserta didik tepat waktu					
11	Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik					
12	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah					
13	Petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan					
14	Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna/peserta didik					
15	Petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban selama di ruang perpustakaan					
16	Kemudahan dalam menemui petugas perpustakaan					
17	Petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan pengguna/peserta didik					
18	Petugas perpustakaan peduli terhadap kebutuhan pengguna/peserta didik					
19	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang adil					

B. KUISSIONER PENELITIAN KEPUASAN PESERTA DIDIK/PEMUSTAKA

PETUNJUK PENGISIAN:

Berdasarkan atas pengalaman saudara/i, berilah tanda centang (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan pendapat saudara/i pada setiap pernyataan. Instrumen kepuasan peserta didik/pemustaka ini disusun menggunakan skala likert.

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

NO	PERNYATAAN	SP	P	CP	TP	STP
1	Kepuasan terhadap koleksi yang lengkap dan tersusun rapi dan bersih					
2	Kepuasan terhadap seluruh fasilitas perpustakaan dapat digunakan dengan mudah tanpa dipungut biaya					
3	Kepuasan terhadap ruang perpustakaan sangat rapi dan nyaman, baik rak koleksi maupun ruang baca					
4	Kepuasan terhadap kemudahan dalam mencari buku					
5	Kepuasan terhadap suasana ruang perpustakaan sangat tenang					
6	Kepuasan terhadap suasana ruang perpustakaan sangat nyaman					
7	Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan tepat waktu					
8	Kepuasan terhadap keramahan petugas perpustakaan					
9	Kepuasan terhadap kelengkapan buku sesuai dengan yang dibutuhkan					
10	Kepuasan terhadap pelayanan yang baik sehingga turut mengajak teman mengunjungi perpustakaan					
11	Kepuasan terhadap memiliki pengalaman yang baik ketika berada di area perpustakaan					

NO	Nama	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	Total
25	Hafsa Nayyara Ainun	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	2	4	70
26	Muhammad Khawwas	3	4	2	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	2	3	75
27	Raka Davansa A.	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
28	Rayyan Athi	5	3	2	2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	78
29	Muhammad Fadel	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	62
30	Achmad Nur Herifuddin	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4	71
31	Husna Zulfa Rosyida	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	2	4	68
32	Jenar Athaya M	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	72
33	Muhammad Fachrezy	5	4	4	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	79
34	M.Kemal Putratama	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	64
35	Adzkiah Zulfatul	2	2	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	78
36	Allya Khairunnisa	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	5	3	5	2	4	59
37	Arofikhilman	5	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	1	3	3	2	2	57
38	Fadilah Uswatul H	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	63
39	Naufalrisa Bintang	2	2	2	3	1	5	5	2	3	1	4	5	5	4	5	1	3	3	5	61
40	Syahzidhan Setiyawan	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	63
41	Muhammad Nur H	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
42	Muh Ryan Ferizal	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	85
43	Syarifa Khoiro Y	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	59
44	M. Daffa Fahmi	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	66
45	Rifna Auliya Nasywah	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	45
46	Gyzna Luzetta Kaylani	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
47	Djofairuz Zahra Sudjaya	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	72
48	Nesa Maulin Eka Rani	4	3	3	2	3	5	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	2	3	66
49	Abdillah Wina Shandy	3	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	75

NO	Nama	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	Total
50	Natasya Nawal N	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	5	61
51	Muhammad Rizqy A	3	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	2	5	4	5	1	77
52	Abdillah Lucy Shandy	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	47
53	Ryan Aditya Syahreza	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	76
54	Lindi Nazihah E	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	58
55	Nayla Rahma Cahyani	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	72
56	Najwa Syawalia Putri	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	70
57	Raffa Hayyu Taqiyyah	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
58	Hafidloh Millahanifah	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	67
59	Jasmine Kalya Izzah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	53
60	Intan Huwaina Najiba	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	68
61	Wanda Hafidah	3	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	85
62	Mesya Adzranajla	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	54
63	Rafly Malik	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	54
64	Faradhya Salma	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	83
65	Rystia Naila Husna	2	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	64
66	Izza Azwa Kamilah	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	68
67	Amalia Sanyoto	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	78
68	Shania Mirza	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	52
69	Safinatun Najah	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	68
70	Nabila Tsuraya	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	60
71	Muhammad Hisyam	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2	4	63
72	Meysa Aulia Divani	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	79
73	Afida Najwa	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	50
74	Selomita Claudia Diazti	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	62

NO	Nama	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	Total
75	M Regen Rajendra	3	4	2	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	78
76	Fahmi Aulia H	4	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	2	4	4	2	56
77	Nauvan Hilmy W	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	92
78	Yuma Eram N.	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
79	Sholihatul Maulida	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	54
80	Zahrotun Najah	1	3	1	5	4	4	4	1	1	4	2	4	4	2	5	4	4	5	5	63

Rekapitulasi Jawaban Angket Peserta Didik Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik)

NO	Nama	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Total
1	Bening Banyu Segoro	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
2	Zara Nabitha Rahma	4	4	3	4	4	4	2	1	3	1	2	32
3	Khansa Salwa Azzahra	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	43
4	Rayyan Anggoro M	3	3	2	4	5	4	4	5	3	4	5	42
5	Naila Salsabila Naqiyatu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42
6	Syakira Atsiilah	2	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	45
7	Mei Latifatul Firdausiyah	5	5	3	4	5	4	3	3	3	2	3	40
8	Hana Syahidah	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	37
9	Fairuz Al Malik	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	47
10	Fahrana Aizka Putri	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	47
11	Nikmatul Alisabit Nuraini	3	3	3	5	5	5	3	4	3	3	4	41
12	Faradinah Dwi Aini	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	38
13	Priyanka Putri Elysia	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	47
14	Elmira Zahwa Anendra	3	3	3	3	5	3	3	2	1	2	4	32
15	Rizqina Nadzira Izzah P	4	4	3	5	5	5	3	3	4	5	4	45
16	Nadia Kharisma Firdausi	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	26
17	Akhlis Maulana Yusuf	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
18	Addina Falah Varadisha	5	5	4	5	4	5	3	2	4	3	2	42
19	A.Abdi Dzikri Fikri Illahi	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	50
20	Amelia Saskia Nareswari	5	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	46
21	Jelita Daun Jingga	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	47
22	Zabdi Ramadhan	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	35
23	Ari Mahirah Ardelia	5	5	2	5	5	5	1	1	3	3	1	36
24	Ghania Emi Fazila	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	51

NO	Nama	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Total
25	Hafsa Nayyara Ainun	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	46
26	Muhammad Khawwas	4	4	2	5	5	5	4	5	3	4	5	46
27	Raka Davansa A.	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	37
28	Rayyan Athi	3	3	2	5	5	5	3	5	5	2	3	41
29	Muhammad Fadel	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	38
30	Achmad Nur Herifuddin	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
31	Husna Zulfa Rosyida	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
32	Jenar Athaya M	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	39
33	Muhammad Fachrezy	3	3	4	4	5	4	3	3	5	3	5	42
34	M.Kemal Putratama	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	40
35	Adzkiah Zulfatul	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	33
36	Allya Khairunnisa	2	2	2	3	5	3	2	2	4	3	3	31
37	Arofikhilman	4	4	3	2	3	2	3	2	5	3	3	34
38	Fadilah Uswatul H	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	35
39	Naufalrisa Bintang	2	2	2	3	5	3	2	4	2	1	2	28
40	Syahzidhan Setiyawan	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	36
41	Muhammad Nur H	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
42	Muh Ryan Ferizal	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	48
43	Syarifa Khoiro Y	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	32
44	M. Daffa Fahmi	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	32
45	Rifna Auliya Nasywah	2	2	2	4	3	4	2	2	3	2	2	28
46	Gyzna Luzetta Kaylani	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	36
47	Djofairuz Zahra Sudjaya	2	2	4	3	2	3	3	3	4	2	3	31
48	Nesa Maulin Eka Rani	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	41
49	Abdillah Wina Shandy	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	33

NO	Nama	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Total
50	Natasya Nawal N	5	5	3	5	5	5	3	3	3	2	4	43
51	Muhammad Rizqy A	3	3	2	4	4	4	2	3	3	4	2	34
52	Abdillah Lucy Shandy	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	27
53	Ryan Aditya Syahreza	2	2	4	5	5	5	4	3	3	4	4	41
54	Lindi Nazihah E	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	35
55	Nayla Rahma Cahyani	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	36
56	Najwa Syawalia Putri	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	34
57	Raffa Hayyu Taqiyyah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
58	Hafidloh Millahanifah	4	4	3	5	5	5	4	3	5	2	3	43
59	Jasmine Kalya Izzah	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	30
60	Intan Huwaina Najiba	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	39
61	Wanda Hafidah	4	4	2	3	5	3	5	5	3	4	4	42
62	Mesya Adzranajla	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	33
63	Rafly Malik	2	2	3	4	3	4	2	1	3	3	2	29
64	Faradhya Salma	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	46
65	Rystia Naila Husna	2	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	32
66	Izza Azwa Kamilah	4	4	3	5	5	5	2	5	3	5	4	45
67	Amalia Sanyoto	3	3	4	5	4	5	4	3	3	3	5	42
68	SHANIA MIRZA	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	38
69	Safinatun Najah	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	36
70	Nabila Tsuraya	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	39
71	Muhammad Hisyam	3	3	3	5	5	5	2	2	4	2	3	37
72	Meysa Aulia Divani	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	51
73	Afida Najwa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
74	Selomita Claudia Diazti	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	31

NO	Nama	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Total
75	M Regen Rajendra	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	39
76	Fahmi Aulia H	5	5	2	5	3	5	4	4	3	4	4	44
77	Nauvan Hilmy W	5	5	2	5	4	5	3	3	4	3	3	42
78	Yuma Eram N.	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51
79	Sholihatul Maulida	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
80	Zahrotun Najah	1	1	1	5	5	5	3	1	1	3	4	30

