# EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN MA AL-MAARIF SINGOSARI MALANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

# SKRIPSI

**Oleh:**
**THALIDA AISYA ONANDITA**
**NIM. 200607110008**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI**
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**
**MALANG**
**2024**

# EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN MA AL-MA'ARIF SINGOSARI MALANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

**SKRIPSI**

**Oleh:**
**Thalida Aisya Onandita**
**NIM: 200607110008**

**Diajukan Kepada:**
**Fakultas Sains dan Teknologi**
**Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang**
**untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam**
**Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I.)**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI**
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**
**MALANG**
**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN MA AL-MA'ARIF SINGOSARI MALANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**SKRIPSI**

**Oleh:**
**Thalida Aisya Onandita**
**NIM: 200607110008**

Telah diperiksa untuk disetujui untuk diuji:
Tanggal: 21 Juni 2024

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| Wahyu Hariyanto, MM | Mubasyiroh,S.S., M. Pd.I |
| 198907212019031007 | 197905022023212024 |

Mengetahui,
Ketua program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. Ir. Mokhamad Amin Hariyadi, MT
19670118200501100l

# LEMBAR PENGESAHAN

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN MA AL-MA'ARIF SINGOSARI MALANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**SKRIPSI**

**Oleh:**
**Thalida Aisya Onandita**
**NIM: 200607110008**

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I) pada tanggal 21 Juni 2024

| Susunan Dewan Penguji | | | Tanda Tangan |
|---|---|---|---|
| Ketua Penguji | : | Annisa Fajriyah,M.A<br>198801122020122002 | ( ) |
| Anggota Penguji I | : | Ach.Nizam Rifqi,M.A<br>199206092022031002 | ( ) |
| Anggota Penguji II | : | Wahyu Hariyanto, MM<br>198907212019031007 | ( ) |
| Anggota Penguji III | : | Mubasyiroh,S.S., M. Pd.I<br>197905022023212024 | ( ) |

Mengetahui,
Ketua program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. Ir. Muhammad Amin Hariyadi, MT
NIP. 197011820050110001

# PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Thalida Aisya Onandita

NIM : 200607110008

Prodi : Perpustakaan dan sains informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan data, tulisan atau ide orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya siap bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya

Malang, 20 Juni 2024

Pembuat Pernyataan,

Thalida Aisya Onandita

NIM. 200607110008

# KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan Syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmatNya sehingga skripsi dengan judul "Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengguna Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang Menggunakan Metode Servqual" ini dapat diselesaikan pada waktunya. Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Wahyu Hariyanto, MM, selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses pengerjaan skripsi dari awal hingga sampai skripsi ini selesai.
2. Ibu Mubasyoroh,S.S., M. Pd.I, selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah membimbing dalam proses pengerjaan skripsi dari awal hingga sampai skripsi ini selesai.
3. Ibu Annisa Fajriyah, M.A, selaku Dosen Penguji serta bapak Ach.Nizam Rifqi, M.A, selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memberikan kritik saran untuk membangun semangat hingga selesainya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi serta staf, yang telah memberikan banyak ilmu, dukungan, dan bimbingan yang bermanfaat bagi saya yang dapat saya ambil dan terapkan.
5. Seluruh keluarga besar Madrasah Aliyah Al-Ma'arif Singosari Malang, Bapak Abdul Kadir, M.H, Bapak Zaky, Bapak Anam, Bapak Tauchid, Ibu Uswah, Ibu Ifa yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memberikan pengalaman, dan mendukung saya selama masa PKL hingga saat penyusunan skripsi.
6. Keluarga saya Bapak Hery Susanto dan Ibu Sulastri, serta adik saya Fauzio Kokoh Budiansyah, yang telah memberikan dukungan moral dan material, do'a

dan juga kasih sayang. Terimakasih penulis ucapkan atas segala upaya yang diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penelitian, tanpa motivasi dan cinta kasih dari kalian pencapaian ini tidak akan terwujud. Penulis berharap dengan terwujudnya untuk menyelesaikan skripsi ini menjadi penghormatan dan ucapan terimakasih atas segala bentuk perjuangan yang sudah diberikan.

7. Keluarga besar Bani Arsul yang telah memberi apresiasi tiada henti, dukungan moral dan materi serta do'a, sehingga penulis dapat meraih gelar sarjana.
8. Teman-teman seperjuangan Kartika, Via, Pratista, Hamida yang selalu menemani proses pengerjaan skripsi dan selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan motivasi untuk terus berjuang hingga skripsi ini selesai.
9. Sahabat lama Frita terimaksih yang selalu ada dalam keluh kesah saya, dukungan dan motivasi yang diberikan menjadi sumber semangat dalam hal apaun.
10. Seluruh teman-teman seangakatan 2020 Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan apresiasi dan semangat kepada saya hingga skripsi selesai.
11. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyususnan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

penulis menyadari pada penyususnan skripsi ini penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada hal-hal yang kurang berkenan dan masih terdapat kekurangan. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan ilmu yang dapat penulis bagikan kepada pembaca, tak terkecuali penulis pribadi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 21 Juni 2024
Penulis,
Thalida Aisya Onandita

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL** ..... **i**
**LEMBAR PERSETUJUAN** ..... **ii**
**LEMBAR PENGESAHAN** ..... **iii**
**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN** ..... **iv**
**KATA PENGANTAR** ..... **v**
**DAFTAR ISI** ..... **vii**
**DAFTAR TABEL** ..... **ix**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **x**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xii**
**ABSTRAK** ..... **xiii**
***ABSTRACT*** ..... **xiv**
**مستخلص البحث** ..... **xv**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1
1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Identifikasi Masalah ..... 5
1.3 Tujuan Penelitian ..... 5
1.4 Manfaat Penelitian ..... 5
1.5 Batasan Masalah ..... 5
1.6 Sistematika Penulisan ..... 6
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... **8**
2.1 Tinjauan Pustaka ..... 8
2.2 Landasan Teori ..... 10
2.2.1 Perpustakaan Sekolah ..... 10
2.2.2 Kualitas Pelayanan Perpustakaan ..... 12
2.2.3 Metode *Servqual Quality* ..... 13
2.2.4 Interasi Keislaman ..... 14
**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** ..... **17**
3.1 Jenis Penelitian ..... 17
3.2 Desain Penelitian ..... 17
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian ..... 20

3.4 Subjek dan Objek ..... 20
3.5 Sumber Data ..... 20
3.6 Populasi dan Sampel ..... 21
3.7 Instrument Penelitian ..... 23
3.8 Teknik Pengumpulan Data ..... 28
3.9 Analisis Data ..... 29
**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 33**
4.1 Hasil Penelitian ..... 33
4.1.1 Gambaran Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang ..... 33
4.1.2 Demografi Responden ..... 34
4.1.3 Hasil Uji Validitas ..... 35
4.1.4 Hasil Uji Reliabilitas ..... 37
4.1.5 Analisis Hasil Evaluasi Menggunakan Metode Servqual ..... 37
4.2 Pembahasan ..... 66
4.2.1 Kualitas pelayanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang 66
**BAB V PENUTUP ..... 73**
5.1 Kesimpulan ..... 74
5.2 Saran ..... 74
**DAFTAR PUSTAKA ..... 75**
**LAMPIRAN ..... 79**

# DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrument Penelitian Dimensi dan Atribut Model *Servqual*.....24
Tabel 3.2 Skala Likert.....28
Tabel 3.3 Tabel Penilaian .....30
Tabel 4.1 Uji Validitas .....36
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas .....37
Tabel 4.3 Hasil Pengolahan data Menggunakan Mean .....38
Tabel 4.4 Hasil pengolahan data menggunkan grand mean .....39
Tabel 4.5 Hasil perhitungan dimensi tangibles .....40
Tabel 4.6 Hasil perhitungan dimensi reliability .....46
Tabel 4.7 Hasil perhitungan dimensi responsiveness .....51
Tabel 4.8 Hasil perhitungan dimensi Assurance .....54
Tabel 4.9 Hasil perhitungan dimensi empathy .....61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian.....17
Gambar 4.1 Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari .....33
Gambar 4.2 Rincian Jenis Kelamin Responden .....34
Gambar 4.3 Rincian kelas Responden .....35
Gambar 4.4 Grafik penampilan pegawai pernyataan nomor 1 .....41
Gambar 4.5 Grafik penampilan pegawai pernyataan nomor 2 .....42
Gambar 4.6 Grafik fasilitas perpustakaan pernyataan nomor 3 .....42
Gambar 4.7 Grafik fasilitas perpustakaan pernyataan nomor 4 .....43
Gambar 4.8 Grafik sarana dan prasana pernyataan nomor 5 .....44
Gambar 4.9 Grafik sarana dan prasana pernyataan nomor 6 .....44
Gambar 4.10 Grafik sarana dan prasana pernyataan nomor 7 .....45
Gambar 4.11 Grafik pelayanan jasa cepat pernyataan nomor 8 .....47
Gambar 4.12 Grafik pelayanan jasa cepat pernyataan nomor 9 .....47
Gambar 4.13 Grafik penyampaian informasi akurat pernyataan 10 .....48
Gambar 4.14 Grafik penyampaian informasi akurat pernyataan nomor 11 .....49
Gambar 4.15 Grafik penyampaian jasa memuaskan pernyataan nomor 12 .....49
Gambar 4.16 Grafik penyampaian jasa memuaskan pernyataan nomor 13 .....50
Gambar 4.17 Grafik kesediaan membantu pengguna pernyataan nomor 14 ...52
Gambar 4.18 Grafik kesediaan membantu pengguna pernyataan nomor 15 ...52
Gambar 4.19 Grafik kesediaan merespon cepat pernyataan nomor 16 .....53
Gambar 4.20 Grafik kesediaan merespon cepat pernyataan nomor 17 .....54
Gambar 4.21 Grafik kepercayaan pengguna pernyataan nomor 18 .....55
Gambar 4.22 Grafik kepercayaan pengguna pernyataan nomor 19 .....56
Gambar 4.23 Grafik kepercayaan pengguna pernyataan nomor 20 .....57
Gambar 4.24 Grafik kesopanan dalam pelayanan pernyataan nomor 21 .....57
Gambar 4.25 Grafik kesopanan dalam pelayanan pernyataan nomor 22 .....58
Gambar 4.26 Grafik kemampuan dalam pelayanan pernyataan nomor 23 .....59
Gambar 4.27 Grafik kemampuan dalam pelayanan pernyataan nomor 24 .....59
Gambar 4.28 Grafik pengetahuan dalam pelayanan pernyataan nomor 25 .....60
Gambar 4.29 Grafik pengetahuan dalam pelayanan pernyataan nomor 26 .....61
Gambar 4.30 Grafik menjalin hubungan yang baik pernyataan nomor 27 .....62

Gambar 4.31 Grafik menjalin hubungan yang baik pernyataan nomor 28 ..... 63
Gambar 4.32 Grafik komunikasi baik pernyataan nomor 29 ..... 64
Gambar 4.33 Grafik komunikasi baik pernyataan nomor 30 ..... 64
Gambar 4.34 Grafik memahami kebutuhan pernyataan nomor 31 ..... 65
Gambar 4.35 Grafik memahami kebutuhan pernyataan nomor 32 ..... 66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian ..... 79
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian ..... 80
Lampiran 3 Nilai Kritis r-Tabel ..... 86
Lampiran 4 Hasil Validitas Pada SPSS ..... 87
Lampiran 5 Hasil Reliabilitas Pada SPSS ..... 91
Lampiran 6 Penyebaran Kuesioner ..... 92

# ABSTRAK

Onandita, Thalida Aisya. 2024. **Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengguna Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang Menggunakan Metode Servqual.** Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Wahyu Hariyanto, MM, (II) Mubasyiroh, S.S., M.Pd.I.

Kata Kunci: Evaluasi Kualitas Pelayanan, Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang, Metode Service Quality

Latar belakang dari penelitian ini yaitu Madrasah Aliyah Al-Ma'arif Singosari Malang yang ingin melakukan akreditasi sekolah dan mengharuskan adanya pengembangan pada kualitas pelayanan di perpustakaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna perpustakaan dengan menggunakan metode *service quality*. Metode *servqual* memiliki 5 dimensi diantaranya bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan diperoleh sampel sebanyak 91 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan jika ditinjau dari dimensi *tangibles* dan *reliability* memiliki skor tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas, penampilan pegawai, dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan dianggap baik, cepat, akurat, dan memuaskan. Sementara itu jika ditinjau dari dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki skor sedang. hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai, kesopanan pegawai, komunikasi yang terjadi antara pegawai dengan pengguna perpustakaan dinilai kurang baik oleh responden, sehingga menjadi perhatian bagi Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang agar dapat meningkatkan kualitas layanan khususnya terkait dengan aspek tersebut menjadi lebih baik.

**ABSTRACT**

*Onandita, Thalida Aisya. 2024.* ***Evaluation of the Quality of Library User Services of MA Al-Ma'arif Singosari Malang Using the Servqual Method****. Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: (I) Wahyu Hariyanto, MM, (II) Mubasyiroh, S.S., M.Pd.I.*

*Keywords: Evaluation of Service Quality, Library of MA Al-Ma'arif Singosari Malang, Service Quality Method*

*The background of this research is Madrasah Aliyah Al-Ma'arif Singosari Malang which wants to carry out school accreditation and requires development of service quality in the library. The purpose of this study was to determine the quality of library user services using the service quality method. The servqual method has 5 dimensions including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This study used purposive sampling technique and obtained a sample of 91 respondents. The results of this study indicate that the quality of service when viewed from the dimensions of tangibles and reliability has a high score. This shows that the facilities, appearance of employees, and the ability of employees to provide services are considered good, fast, accurate, and satisfying. Meanwhile, when viewed from the dimensions of responsiveness, assurance, and empathy have a medium score. This shows that the responsiveness of employees, politeness of employees, communication that occurs between employees and library users is considered unfavorable by respondents, so that it becomes a concern for the MA Al-Ma'arif Singosari Malang Library in order to improve service quality, especially related to these aspects, for the better.*

# مستخلص البحث

ونانديتا، تاليدا عائشة. ٢٠٢٤. **تقييم جودة الخدمة لمستخدمي مكتبة المعارف سينجوساري مالانج باستخدام طريقة سيرفكوال** البحث الجمعي .قسم علوم املكتبات واملعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا جبامعة مولان مالك إبراهيم إلسالمية احلكومية مالانج .المشرف الأول: وحي هاريانتو الماجستير , المشرفة الثانية :مبشرة، الماجستير.

الكلمات املفتاحية: تقييم جودة الخدمة، مكتبة المعارف سينجوساري مالانج، طريقة جودة الخدمة

وذكرت صحيفة "ديلي ميل" البريطانية أن مارتش آليش مايكل أندريه سيغادر مدرسة في ولاية كاليفورنيا، حيث أرادت إجراء اعترافات للطلاب وطلب منهم تطوير جودة الخدمات في المكتبة. الهدف من هذه الدراسة هو معرفة جودة الخدمات للمستخدمين من خلال استخدام أساليب الجودة الخدمية. هناك خمسة أبعاد هي: الإثبات المباشر *(tangibles)*, الإيمان *(keandalan)*, الإجابة *(responsif)*, التأكد *(jaminan)*, .الذات *(empati)*. استخدمت هذه الدراسة تقنيات نموذجية وتتلقى العينات من 91 شخصاً. وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن جودة الخدمة عند مراجعتها من الجوانب الوثيقة والموثوقية لديها درجة عالية. وهذا يؤكد أن الوظائف والظهور والقدرة ،على تقديم الخدمات تعتبر جيدة، سريعة، دقيقة، ومتوافقة. في الوقت نفسه، إذا نظرت إلى حجم الاستجابة والضمان، والتفاؤل لديها النتائج المتوسطة. ويظهر ذلك أن قدرة العميل على الاستجابة، والقدرة على التعامل مع العميل، والاتصال الذي يحدث بين العاملين مع مستخدمي المكتب ة تعتبر غير جيدة من قبل المسؤولين، مما يجعل .من الاهتمام للمكتبة لتعزيز جودة الخدمات خاصة مع هذه الجوانب تكون أفضل

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan perpustakaan pada dasarnya adalah untuk membantu siswa dan guru dalam proses belajar mengajar sebagai pemenuhan kebutuhan informasi pengguna dengan cara menyediakan bahan pustaka sesuai dengan kurikulum beserta alat pencarian bahan pustakanya (Suratmi, 2021). Peran perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang bagi siswa dan guru sebagai penyedia informasi, sehingga perpustakaan MA Al-Ma'arif dapat menyediakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pengguna, selain itu pelayanan yang diberikan perlu untuk dapat mengarahkan pengguna dalam menggunakan perpustakaan dengan baik dan terarah.

Selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan, peneliti mendapatkan hasil observasi bahwa pengguna perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari sebagian besar penggunanya memanfaatkan perpustakaan untuk mencari buku pembelajaran untuk dipinjam sementara atau satu hari, selain itu pengguna perpustakaan juga memanfaatkan perpustakaan untuk proses pembelajaran di ruang *meeting,* dengan begitu pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan sumber informasi pada buku pembelajaran. Banyak juga pengguna yang menggunakan perpustakaan sebagai tempat bersantai seperti membaca novel dan bersantai di ruang baca lesehan, *antusias* pengguna juga dapat dilihat ketika jam istirahat dimulai, para siswa berdatangan dengan tujuan untuk menggunakan layanan *audio visual* yang digunakan untuk menonton dan mendengarkan musik dan juga film yang diinginkan.

Pelayanan merupakan proses untuk pendayagunaan koleksi serta fasilitas yang sudah disediakan oleh perpustakaan, jenis layanan yang disediakan pada perpustakaan tergantung dengan tujuan, jenis, dan kemampuan perpustakaan dalam melayani berbagai jenis layanan (Sari & Nelisa, 2023). Oleh karena itu perpustakaan harus mampu menyediakan layanan yang menarik dan berkualitas. Pengguna perpustakaan sebagai penerima layanan (*service recipient*) yang memiliki peranan dominan dalam menentukan penilaian atas

kualitas pelayanan dan kinerja pustakawan sebagai penyedia layanan (*service provider*), maka dari itu pengguna perpustakaan harus memiliki akses sistem kebijakan atau peraturan, dan juga untuk evaluasi dari pelayanan perpustakaan (Novadi & Mahbubah, 2021). Kualitas pada pelayanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dapat di nilai dari bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegaawai perpustakaan, dengan begitu pengguna yang akan mengevaluasi kualitas dari pelayanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang, dengan adanya evaluasi yang diberikan oleh pengguna untuk perpustakaan dapat memberikan peningkatan kualitas dari pelayanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terwujudnya layanan perpustakaan, seperti tenaga perpustakaan yang professional, terdapat dana untuk operasional pada pelayanan, dan adanya kebutuhan pengguna peprustakaan (Suratmi, 2021). Kualitas pelayanan yang ada perpustakaan perlu untuk ditingkatkan dan tetap dijaga, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna, perpustakaan yang memiliki pelayanan dengan kualitas baik dapat memberikan rasa nyaman bagi para pengguna untuk menggunakan layanan yang dimiliki oleh perpustakaan, karena baik buruknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan (Aryanto, 2021). Sikap dan perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan sentuhan berupa perasaan, emosi, harga diri, harapan, dan penilaian kepada pengguna perpustakaan, dengan begitu dapat memberikan rasa nyaman. Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang memiliki peranan penting untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, dan juga sebagai tempat pembelajaran, kegiatan pengadaan, perawatan bahan pustaka, dan pengembangan kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang dibutuhkan untuk pengelolaan perpustakaan pada perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang.

Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang memiliki tanggung jawab untuk pengembangan perpustakaan disetiap tahunnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai perpustakaan menjelaskan bahwa jika Madrasah Aliyah Al-Ma'arif Singosari Malang jika ingin melakukan

akreditasi sekolah dan membutuhkan perpustakaan yang sesuai dengan ketentuan tercapainya akreditasi. Menurut (Kepala-PNRI, 2018) komponen akreditasi perpustakaan Sekolah Menengah Atas atau Madrasah Aliyah memiliki beberapa komponen untuk dapat memenuhi syarat akreditasi yaitu koleksi perpustakaan sesuai dengan standar dan kebutuhan, sarana dan prasarana perpustakaan memadai, pelayanan perpustakaan yang baik, adanya tenaga perpustakaan, terdapat penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan, dan penguat lainnya. Berdasarkan komponen tersebut maka perpustakaan dapat mengevaluasi dengan melihat apa saja yang dimiliki oleh perpustakaan, sesuai dengan yang ditargetkan oleh madrasah guna untuk melengkapai nilai akreditasi perpustakaan sekolah.

Evaluasi merupakan suatu proses yang dijalankan seperti suatu program yang dapat tersampaikan dengan baik sesuai dengan yang ditargetkan ataukah belum sama sekali (Novalinda et al., 2020). Maka evaluasi kualitas dapat dilakukan jika didalam suatu kegiatan tidak memenuhi kriteria tertentu untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan dari suatu proses, penjelasan mengenai evaluasi kualitas sesuai dengan firman Allah SWT *(Q.S. al-Mulk [67]: 2).*

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ

*Dialah (Tuhan) yang menjadikan kematian dan kehidupan, untuk menguji kamu, siapakah di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan dia Mahaperkasa, lagi Maha Pengampun. (Q.S. al-Mulk [67]: 2).*

Berdasarkan ayat diatas Tafsir Ibnu Katsir menjelaskan mengenai amalan manusia semasa hidupnya yaitu sebaik-baik amalan dan bukan sebanyak-banyaknya amalan, yang artinya amal yang berkualitas lebih diutamakan dibanding dengan banyaknya amalan yang diperbuat (Abdullah bin Muhammad Abu Syekh, 2015). Dari penggalan ayat dari arti yang lebih baik amalnya adalah yang paling banyak mengingat kematian, paling baik persiapannya, dan yang paling takut serta waspada terhadapnya. Kemudian dapat bermakna pula yang paling menjaga diri dari perbuatan yang dilarang atau diharamkan oleh Allah SWT, dan yang paling bersegera dalam melakukan ketaatan kepada Allah SWT.

Q.S Al-Mulk ayat 2 juga tersirat makna mengenai pentingnya kualitas pelayanan, yaitu untuk tetap menjaga kualitas dari amalan dimasa hidupnya

yang akan dibawa untuk pertunjukkan ketika masa hidupnya bertukar dengan kematian. Hal ini juga telah disebutkan dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh At-Turmudzi yaitu

عَنْ سَعْدِبْنِ اَبِى وَقَّاصٍ عَنْ اَبِيْهِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اِنَّ اللهَ طَيِّبٌ يُحِبُّ الطَّيِّبَ نَظِيْفٌ يُحِبُّ النَّظَافَةَ كَرِيْمٌ يُحِبُّ الْكَرَمَ جَوَادٌيُحِبُّ الْجَوَادَ فَنَظِّفُوْا اَفْنِيَتَكُمْ

"*Dari Sa'ad bin Abu Waqqas dari ayahnya dari Nabi Shalallahu 'alaihi wasallam, Sesungguhnya Allah itu baik, (dan) menyukai kebaikan, bersih (dan) menyukai kebersihan, mulia (dan) menyukai kemuliaan, bagus (dan) menyukai kebagusan, oleh karena itu bersihkanlah lingkunganmu*", *(HR. At-Turmudzi)*

Hadist diatas bahwa Allah mencintai hambanya yang memiliki kemualiaan dan kebersihan dalam dirinya, pemberian yang tidak berkualitas ini ditegur oleh Allah SWT melalui firman Allah *Q.S Al-Baqarah ayat 267* yang artinya "Wahai mereka yang beriman, nafkahkanlah di jalan Allah sebagian hasil usahamu dan Sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu, Janganlah kamu memilih yang buruk-buruk". Oleh karena itu, sebagai seorang muslin dituntut untuk selalu menjaga kualitas dari hidupnya agar keberadaannya dapat menjalani perintah Allah SWT, dan bermakna serta bermanfaat bagi sesama umat muslim.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan berbagai metode, salah satunya dapat diukur dengan menggunakan pendeketan *servqual*. Menurut (Purnamasari & Yuliansyah, 2020) *servqual* ialah metode yang dipakai guna mengukur kualitas atribut pelayanan dari sebuah dimensi, sehingga dapat memunculkan seberapa baik kualitas dari layanan perpustakaan dengan mengambil tanggapan dari pengguna perpustakaan. Metode *Servqual (Service Quality)* memiliki 5 dimensi untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dalam bentuk fisik, yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Kehandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Berdasarkan hasil observasi awal yang sudah penulis lakukan, sehingga untuk dapat memenuhi kriteria akreditasi maka perlu mengetahui kualitas dari pelayanan yang sudah diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna, mengingat bahwa kualitas pelayanan perpustakaan menjadi peran utama dalam

berkomunikasi secara internal antara pustakawan dengan pemustaka, pada perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari sudah sedikit demi sedikit mengembangkan perpustakaan demi kenyamanan pengguna perpustakaan. Dalam hal ini penulis dapat mengkaji kualitas pelayanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari dengan menggunakan metode *Servqual* dengan harapan dapat memberikan masukan dan evaluasi bagi pihak perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari.

## 1.2 Identitafikasi Masalah

Melalui latar belakang yang sudah dijelaskan, identifikasi masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan pengguna perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan menggunakan metode *Servqual*.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan menggunakan metode *Servqual*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu meliputi kontribusi secara teoritis dan kontribusi secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca sebagai pengembangan keilmuan, serta dapat digunakan sebagai referensi penelitian dalam bidang perpustakaan dan ilmu informasi, sedangkan secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menambah wawasan.

## 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah melakukan evaluasi pada kualitas pelayanan pengguna di perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan metode *servqual* berdasakan 5 dimensi yaitu *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

## 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian yang telah disusun oleh penulis, sebagai berikut :

**a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama memaparkan mengenai deskripsi umum dari penelitian, yang meliputi: Latar belakang masalah yang terjadi di perpustakaan MA AL-Ma'arif Singosari Malang, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang, tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan menggunakan metode *Servqual*, manfaat penelitian yaitu diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian dalam bidang perpustakaan dan ilmu informasi, batasan masalah dari penelitian ini dibatasi dengan melakukan evaluasi pada kualitas pelayanan pengguna di perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan metode *Servqual*, dan sistematika penulisan .

**b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab kedua memaparkan mengenai penelitian terdahulu dari teori-teori yang menunjang untuk penelitian yang bersumber dari jurnal maupun buku. Berikut poin-poin pemaparan bab dua, yaitu : tinjauan pustaka dan landasan teori terkait pengertian, konsep, dan teori penelitian yang mendukung yaitu dengan menggunakan teori Parasuraman, Zeithamal, dan Berry 1988.

**c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ketiga memaparkan mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari beberapa poin, yaitu : jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, desain penelitian memiliki 6 tahapan (studi literatur, analisis kebutuhan, uji validitas dan realibilitas, penyebaran kuesioner, pengolahan dan analisis data hasil kuesioner, evaluasi, saran dan kesimpulan), tempat dan waktu penelitian yaitu di MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan jangka waktu pegerjaan penelitian ini yaitu selama 6 bulan, subjek dan objek dari penelitian ini yaitu

seluruh siswa, guru dan staff MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan objek kualitas pelayanan pengguna perpustakaan, sumber data meliputi 2 sumber yaitu sumber data primer (berasal dari responden pada penelitian) sumber data sekunder (bersumber buku, artikel jurnal, dan dokumen ilmiah lainnya), populasi penelitian ini adalah seluruh siswa, guru dan staff di Madrasah Aliyah Al-Ma'arif Singosari Malang yang berjumlah 988 orang, sampel dari penelitian ini berjumlah 91 responden, instrument penleitian sesuai dengan metode *Servqual* berdasarkan 5 dimensi yaitu *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy*, teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan, dan analisis data dengan menggunakan metode *Servqual* dengan menghitung rata-rata atau *mean* pada setiap item pernyataan, kemudian dilanjutkan perhitungan *grand mean* pada setiap dimensi *servqual*.

**d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab keempat memaparkan hasil dari penelitian dengan deskripsi objek penelitian, uraian, tabel atau grafik, atas pembahasan dari penelitian yaitu evaluasi kualitas pelayanan pengguna perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari berdasarkan pendeketan *servqual.*

**e. BAB V KESIMPULAN**

Pada bab kelima memaparkan mengenai kesimpulan dan saran penelitian, kesimpulan dari hasil analisis data yang telah dilakukan, dan saran yang dituliskan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan penelitian berikutnya.

# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian dengan topik yang berkaitan dengan "Kualitas pelayanan perpustakaan dengan menggunakan metode *Servqual"*. Beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, namun memiliki perbedaan dalam hal variabel, tempat penelitian, serta waktu penelitian.

Pertama terdapat penelitian dengan judul "Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Penerapan Metode *Servqual* Pada Perpustakaan Universitas Islam Kadiri Kediri". Tujuan adanya penelitian yang dilakukan memiliki 3 harapan adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen perpustakaan UNISKA dengan metode *Servqual*, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan jasa perpustakaan UNISKA dengan metode *Servqual,* dan untuk mengetahui bentuk kegiatan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan yang harus dilakukan pihak manajemen perpustakaan UNISKA. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa adanya nilai gap yang sangat besar pada dimensi *responsiveness* 0,90 termasuk kriteria sangat kurang puas, dimensi *reliability* dan *assurance* 0,37 dan 0,80 termasuk kriteria kurang puas, pada dimensi *tangibles* 0,24 termasuk kriteria puas, dan nilai gap yang sangat kecil pada dimensi *empathy* 0,08 termasuk kriteria sangat puas. Dari hasil tersebut terdapat 3 dimensi yang perlu untuk di evaluasi dan di perbaiki yaitu *reliability, assurance,* dan *tangible* (Saptaria & Hidayati, 2017).

Kedua terdapat penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* : Studi Kasus di Perpustakaan UNESA" tujuan adanya penelitian yang dilakukan adalah untuk mewujudkan lingkungan yang baik dalam perpustakaan UNESA, dan menarik penggunaan perpustakaan khususnya mashasiswa, memerlukan informasi mengenai kualitas pelayanan perpustakaan UNESA dan tingkat kepuasan pengguna. Metode yang dipakai yaitu metode *Servqual,* responden dari penelitian ini diambil dari mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2017 dengan total 81 orang.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pemustaka masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, yang dapat dilihat dari hasil gap dari 5 dimensi yang rata-rata bernilai *Negative* (J. Nugraha, 2022).

Ketiga terdapat penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Perguruan Tinggi Vokasi Dengan Metode *Servqual* dan *Importance – Performace Analysis".* Tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan di perguruan tinggi pada bidang vokasi. Hasil dari penelitian ini keseluruhan dari dimensi *Servqual* bernilai *negative* dengan nilai gap yang paling besar -1,95 pada item P10 (perpustakaan menyediakan katalog online yang memadai), dan sebaliknya nilai hap yang paling kecil 0,9 pada item P8 (perpustakaan melakukan pengelompokan buku pada rak sesuai dengan hdang keilmuan), sehingga perlu adanya perbaikan pada atribut P10 menurut *Importance-Percformance Analysis* (Rachmadita & Arninputranto, 2018).

Keempat terdapat penelitian dengan judul "Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Bidang Kemahasiswaan Menggunakan *Servqual* di Politeknik Negeri Jakarta". Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengevaluasi pelayanan kemahasiswaan di Politeknik Negeri Jakarta (PNJ). Metode yang dipakai pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *Servqual* dengan cara membandingkan layanan yang didapatkan dengan layanan yang diharapkan oleh mahasiswa. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu keseluruhan dimensi terdapat gap negative, pada aspek *Tangibles* sebesar (-1,4), aspek *Reliability* sebesar (-1,01), aspek *Responsiveness* sebesar (-1,19), aspek *Assurance* sebesar (-1,12), aspek *Empathy* sebesar (-1,21), aspek sistem informasi sebesar (-1,27), menunjukkan bahwa keseluruhan aspek kurang dari harapan pengguna perpustakaan, maka perlu untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan pada semua aspek (Fatimah et al., 2019).

Kelima terdapat penelitian dengan judul "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunkan Metode LibQUAL di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau". Tujuan dari penelitian yang dilakukan

adalah untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di UPT perpustakaan Muhammadiyah Riau. Responden dari penelitian ini diambil dari anggota perpustakaan tahun 2018 dengan jumlah responden sebanyak 96 orang, metode yang di pakai oleh penelitian ini yaitu dengan menggunakan meode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan LibQUAL. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dengan menggunakan metode LibQUAL pada dimensi *Affect of Service* menunjukkan presentase rata-rata hampir keseluruhannya 86,19 %, kemudian pada dimensi *Information Control* memiliki presentase yang Sebagian besar 62,81%, sedangkan pada dimensi *Library of Place* presentase yang didapatkan sebesar 91,40%, maka dapat dilihat respon positif yang diberikan oleh pemustaka yang sangat memuaskan yaitu pada dimensi *Affect of Service* dan pada dimensi *Library of Place.* Peneliti menyarankan untuk memperbaiki dan membenahi permasalahan yang berkaitan dengan *Information Control* (Nurdawilis, 2022).

Jadi dari kelima penelitian diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan topik penelitian dengan yang dilakukan oleh penulis. Persamaan penelitian terdapat pada masalah yang diambil yaitu untuk mengukur kualitas pada suatu pelayanan perpustakaan dengan menggunakan metode *Servqual* pada penelitian pertama sampai keempat. Pada penelitian kelima berfokus pada penerapan metodenya untuk mendapatkan kualitas pelayanan pelanggan. Akhir dari penelitian sebatas pemaparan dari hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan, namun berbeda pada penelitian pertama dan ketiga sampai pada tahap pemberian saran dan perbaikan pada permasalahan yang sudah di dapatkan oleh peneletian.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah berada pada ruang lingkup Lembaga Pendidikan berupa sekolah dengan memfasilitasi perpustakaan yang dirancang khusus untuk penyedia sumber informasi dan penyedia koleksi buku, majalah, dan materi bacaan pembelajaran. Pada dasarnya perpustakaan merupakan tempat yang terdapat kegiatan-kegiatan yang dijalankan didalamnya seperti penghimpunan,

pengolahan, dan penyebarluasan dari berbagai macam informasi baik yang tercetak maupun yang terekam pada media seperti buku, majalah, surat kabar, film, tape recorder, video, dan komputer dari semua koleksi sumber informasi tersebut disusun dengan berdasarkan sistem tertentu dan dapat dipergunakan sebagai media pembelajaran melalui kegiatan membaca dan mencari informasi (Rodin et al., 2021), sedangkan menurut (Perpusnas, 2017) jenis koleksi perpustakaan sekolah terbagi menjadi 3 diantaranya :

a. Buku, terdiri dari teks, buku penunjang kurikulum, buku bacaan, referensi, dan biografi
b. Terbitan berkala, terdiri dari majalah dan surat kabar
c. Audio visual

Dengan jumlah koleksi sesuai dengan Standart Nasional Perpustakaan yaitu :

a. Buku teks (1 eksemplar per mata Pelajaran dan per siswa)
b. Buku pendidik (1 eksemplar per mata Pelajaran dan per guru)
c. Buku pengayaan (perbandingan 70% nonfiksi, dan 30% fiksi)

Pemaparan menurut Rodin sesuai dengan pengertian perpustakaan sekolah yang dimana menitik beratkan pada isi dari layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan dan peran dari perpustakaan sekolah sebagai tempat untuk mendapatkan ilmu pengetahuan serta ketrampilan melalui membaca dan mencari sebuah informasi. Menurut pemaparan peraturan kepala perpustakaan Nasional Republik Indonesia nomor 12 tahun 2017 (Perpusnas, 2017) pelayanan perpustakaan sekolah meliputi :

a. jam pelayanan perpustakaan minimal 8 jam
b. jenis pelayanan perpustakaan, yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan literasi informasi
c. program wajib baca di perpustakaan oleh pemustaka (pengguna perpustakaan)
d. program Pendidikan bagi pemustaka (pengguna perpustakaan)
e. program literasi informasi bagi pemustaka (pengguna perpustakaan)
f. promosi peprustakaan oleh pustakawan
g. laporan kegiatan perpustakaan
h. Kerjasama antar perpustakaan

Perpustakaan sekolah memiliki administrasi perpustakaan yang digunakan untuk mengatur dan mengelolah tugas-tugas yang ada didalam perpustakaan, untuk mendapatkan hasil yang baik maka dibutuhkan kemampuan tenaga untuk bekerjasama. Perpustakaan sekolah memiliki layanan yang dapat diberikan pada pengguna sesuai dengan kebutuhan pengguna, pengguna di perpustakaan sekolah yaitu seluruh masyarakat di sekolah tertentu seperti kepala sekolah, pegawai, guru, dan yang terutama siswa. Oleh karena itu pustakawan perlu untuk menyediakan layanan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menyelesaikan permasalahan dan tugas-tugas yang membebaninya, terdapat beberapa jenis layanan yang harus ada di perpustakaan sekolah yaitu layanan peminjaman atau sirkulasi, layanan referensi atau rujukan, dan layanan membaca (Nurcahyono et al., 2015).

### 2.2.2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Pada dasarnya kegiatan-kegiatan yang ada di dalam perpustakaan ditujukan untuk memeberikan informasi pada pengguna perpustakaan, informasi-informasi yang di olah didalam perpustakaan didapatkan melalui layanan yang diberikan oleh pustakawan, karena dibagian inilah interaksi dan komunikasi secara langsung dengan pengguna, perpustakaan dapat dikatakan identik dengan pelayanan karena tidak ada perpustakaan yang tidak memberikan pelayanan kepada pengguna. Dengan begitu pelayanan perpustakaan dianggap penting bagi pengguna perpustakaan, sehingga pustakawan akan tetap terus meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan konsumen sesuai dengan tingkat keunggulan jasa yang sesuai dengan harapan pengguna sehingga dapat memenuhi keinginan pengguna (Rohaeni & Marwa, 2018) dari pemaparan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pengguna, dengan pelayanan yang baik maka kualitas dari pelayanan terhadap pengguna tentu baik pula, karena baik tidaknya kualitas pelayanan pada perpustakaan bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penggunanya secara konsisten (Masruri, 2015), dengan begitu pelayanan yang diberikan kepada pengguna akan mendapatkan timbal balik kepada

perpustakaan, karena pelayanan yang baik akan mengahsilkan penilaian yang baik dari pengguna perpustakaan.

Beberapa ulasan diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sebagai penyedia sumber informasi berupa jasa pelayanan yang harus memperhatikan kualitas dari pelayanannya sesuai dengan kebutuhan pengguna, karena pelayanan perpustakaan dan kepuasan pengguna berbanding lurus dan saling timbal balik diantara keduanya, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanannya, maka semakin baik pula kepuasan penilaian pengguna, begitupun sebaliknya perpustakaan harus mampu mengikuti dinamika kebutuhan pengguna perpustakaan.

### 2.2.3. Metode *Service Quality*

Metode *servqual* merupakan metode yang sering digunakan untuk mengukur kulitas pelayanan, model *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman et. Al tahun 1985 merupakan model kualitas jasa yang paling populer untuk digunakan sebagai acuan yang dalam riset manajemen jasa, sama halnya dengan riset manajemen pada perpustakaan yang dikenal dengan *Gap Analisys Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan (Wibisono, 2018).

*Service Quality* ialah alat yang mampu mengukur kualitas pelayanan dipakai untuk menganalisis penyebab permasalahan layanan dan memahami bagaimana permasalahan diperbaiki. Menurut (Berry et al., 1988) terdapat 5 karakteristik dimensi kualitas yang dipakai oleh pelanggan sebagai media evaluasi sebuah jasa, yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), kemampuan dalam memberikan layanan yang dapat secara langsung dilihat dan digunakan oleh pengguna, pustakawan dapat memberikan fasilitas dengan baik bagi pengguna yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna yang berwujud didalam perpustakaan (Tjiptono & Chandra, 2016), hal tersebut merupakan hal yang konkret seperti: pegawai, fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana untuk pelanggan.
2. Kehandalan (*Reliability*), kemampuan dalam memberikan layanan yang baik karena *reliaillity* bersinggungan langsung dengan harapan pengguna dalam melakukan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan (Tjiptono & Chandra, 2016), contohnya perpustakaan tentu

memiliki peraturan mengenai layanan sirkulasi yang dimana aturan dalam meminjam buku dilakukan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan tersebut.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan dalam memeberikan layanan yang *responsive* terhadap keinginan pengguna, pustakawan perlu untuk memberikan pelayanan dengan cepat tanggap (Tjiptono & Chandra, 2016) dengan begitu pengguna perpustakaan akan merasa nyaman diperlakukan dengan cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), kemampuan dalam memberikan layanan yang didapatkan oleh pengguna dari staff, seperti contoh pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan pengguna (Tjiptono & Chandra, 2016) dengan begitu pengguna perpustakaan dapat merasakan kenyamanan ketika berada di dalam perpustakaan.
5. Empati (*Emphaty*), kemampuan dalam memberikan layanan dengan memberikan kemudahan untuk komunikasi yang baik, menjalin hubungan, serta memahami kebutuhan pengguna (Tjiptono & Chandra, 2016). Kemampuan empati pada pustakawan seperti contoh pustakawan dapat dengan mudah menjalin hubungan relasi kepada pengguna perpustakaan dan menyelesaikan kebutuhan individual pengguna.

### 2.2.4. Integrasi Keislaman

#### 2.2.4.1 Evaluasi dalam Perspektif Islam

Evaluasi sudah digunakan dan dilakukan oleh orang-orang terdahulu, sistem evaluasi merupakan suatu kegiatan untuk dapat mengetahui perkembangan dari manusia, termasuk juga nabi dan manusia terdahulu, hal ini sebagaimana kisah nabi kedatangan Malaikat Jibril menguji beliau dengan pertanyaan-pertanyaan seputar rukun islam dan setiap jawabannya selalu dibenarkan oleh Malaikat Jibril (Lubis, 2018). Tidak hanya manusia terdahulu yang diberi ujian dan menevaluasi dari setiap ujian, namun manusia dizaman sekarang juga tetap diuji oleh Allah SWT dengan ujian yang berbeda tentunya dengan ujian di zaman manusia terdahulu. Orang yang menyadari bahwa dirinya masih banyak kekurangan dalam aspek apapun maka ia akan berupaya untuk memperbaiki dirinya dengan yang lebih baik (Sardiyanah, 2020), hal tersebut merupakan

proses evaluasi dalam diri sendiri dengan mengubah sesuatu yang kurang tepat untuk tujuan memperbaiki kekurangan yang dilakukan. Setiap manusia akan diuji untuk mengetahui sejauh mana tingkat keimanan seseorang dan timbulnya evaluasi melalui berbagai cobaan, yang tertera pada (QS. Al-Ankabut: 2-3)

أَحَسِبَ ٱلنَّاسُ أَن يُتْرَكُوٓاْ أَن يَقُولُوٓاْ ءَامَنَّا وَهُمْ لَا يُفْتَنُونَ ﴿٢﴾ وَلَ قَدْ فَتَنَّا ٱلَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ فَلَيَعْلَمَنَّ ٱللَّهُ ٱلَّذِينَ صَدَقُواْ وَلَيَعْلَمَنَّ ٱلْكَٰذِبِينَ ﴿٣﴾

*Artinya : Apakah manusia mengira bahwa akan dibiarkan (hanya denga) berkata, "kami telah beriman", sedangkan mereka tidak diuji?(2) Sungguh, kamu benar-benar telah menguji orang-orang sebelum mereka. Allah pasti mengetahui orang-orang yang benar dan pasti mengetahui para pendusta (3).*

Penafsiran (Kementrian Agama, 2022) pada ayat tersebut, manusia mengira bahwa mereka akan dibiarkan begitu saja hanya dengan berkata "kami telah beriman" dan mereka tidak diuji dengan hal-hal yang dapat membuktikan hakekat keimanan mereka, dalam bentuk cobaan-cobaan keagamaan maka jawabannya tidak, bahkan mereka harus diuji dengan hal-hal semacam itu. Padahal sungguh, kami telah menguji orang-orang sebelum mereka, yaitu sebelum umat Nabi Muhammad dengan tugas dan cobaan keagamaan, agar tampak perbedaan antara orang-orang yang benar-benar beriman dan berdusta sesuai dengan apa yang diketauhinya berdasarkan ilmu-Nya yang azali.

Selain penjelasan diatas, menurut pandangan Islam juga terdapat istilah-istilah yang mengarah pada makna dari evaluasi, yaitu :

1. *Al-Hisab,* merupakan namaz at Allah SWT yang maha menghitung dan memberikan perhitungan pada setiap hambanya, hal ini dapat dilihat dalam firman Allah SWT pada QS.Al-ahzab: 39 (Muniruddin, 2017)

   الَّذِيْنَ يُبَلِّغُوْنَ رِسٰلٰتِ اللّٰهِ وَيَخْشَوْنَهٗ وَلَا يَخْشَوْنَ اَحَدًا اِلَّا اللّٰهَ ۗوَكَفٰى بِاللّٰهِ حَسِيْبًا

   *Artinya : (yaitu) orang-orang yang menyampaikan risalah-risalah Allah, dan takut kepada-Nya serta tidak merasa takut kepada siapapun selain kepada Allah. Cukuplah Allah sebagai pembuat perhitungan* (QS. al Ahzab 39).
2. *Al-Bala',* memiliki makna yaitu cobaan dan ujian, kata ini tercantum pada firman Allah pada QS. Mulk: 2 (Ano Suharna, 2016)

   الَّذِيْ خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيٰوةَ لِيَبْلُوَكُمْ اَيُّكُمْ اَحْسَنُ عَمَلًاۗ وَهُوَ الْعَزِيْزُ الْغَفُوْرُۙ

*Artinya : Yaitu menciptakan kematian dan kehidupan untuk menguji kamu, siapa diantara kamu yang lebih baik amalnya. Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.* (QS. Al-Mulk: 2)

3. *Al-Imtihan*, yang berarti juga bermakna ujian dari kata *mihnah*, didalam Al-Qur'an terdapat surat yang menyatakan Wanita-wanita yang diuji dengan kata *imtihan*, yaitu pada QS. Mumtahanah: 10 (Ano Suharna, 2016)

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اِذَا جَاۤءَكُمُ الْمُؤْمِنٰتُ مُهٰجِرٰتٍ فَامْتَحِنُوْهُنَّۗ

*Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, apabila Perempuan-perempuan mukmin datang berhijrah kepadamu, hendaklah kamu uji (keimanan) mereka.* (QS. Mumtahanah: 10)

4. *Al-Ikhtibar*, yang memiliki makna ujian atau cobaan, orang arab sering menggunkan kata bala' atau cobaan dengan sebutan ikhtibar, dan juga Lembaga Pendidikan Bahasa Arab menggunakan kata ikhtibar pada istilah evaluasi (Ano Suharna, 2016)

Dari penjelasan beberapa ayat Al-Qur'an dan pendapat beberapa ahli diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa evaluasi dalam perspektif Islam yaitu suatu proses ujian, cobaan dan tindakan yang sudah terencana sesuai Islam yang bertujuan untuk mengevaluasi atau perbaikan diri untuk menjadi yang lebih baik sesuai dengan ajaran Islam.

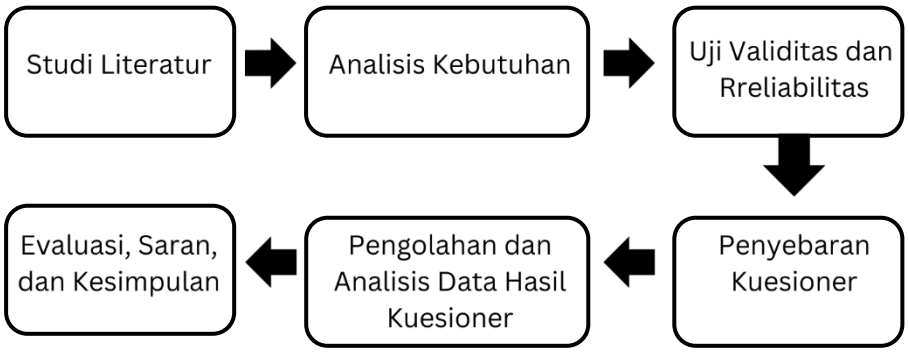
# BAB III
# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif, menurut (Syahrizal & Jailani, 2023) yaitu data fakta dengan menggunakan interpretasi yang sesuai, memahami masalah-masalah yang terjadi di suatu tempat dengan melihat situasi, kegiatan, sikap, pandangan, dan proses yang sedang berjalan serta pengaruh dari suatu fenomena sesuai dengan apa adanya.

## 3.2 Desain Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yang terdiri dari 6 tahapan yang berawalan dari studi literatur, analisis kebutuhan, uji validitas dan reliabilitas, penyebaran kuesioner, pengolahan dan analisis data hasil kuesioner, evaluasi, saran dan kesimpulan, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.1.




Gambar 3.1 Alur Penelitian

Berikut penjelasan terkait alur penelitian pada gambar 3.1 diatas :

a. Studi literatur

   Pada tahapan pertama penulis akan melakukan studi literatur terkait dengan penelitian yang digunakan

b. Analisis Kebutuhan

   Tahap selanjutnya penulis melakukan analisis kebutuhan mengenai penelitian yang akan dilaksanakan dengan menentukan variabel penelitian, populasi dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, kemudian penulis akan melakukan observasi awal.

c. Uji validitas dan reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian untuk melihat apakah alat ukur valid atau tidak, alat ukur yang dimaksud yaitu pertanyaan-pertanyaan yang ada di kuesioner, suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuesioner dapat menjawab sesuatu yang diukur. Dalam pengukuran uji validitas terdapat 2 cara, yang pertama yaitu merelevansikan antar skor butir pertanyaan dengan total pertanyaan, yang kedua yaitu merelevansikan antar skor indikator dengan total skor keseluruhan (Janna & Herianto, 2021). Pengujian validitas dapat diukur dengan menggunakan rumus dibawah ini (R. Nugraha et al., 2014):

$$r = \frac{N(\sum x_i y_i) - (\sum x_i \sum y_i)}{\sqrt{[N.\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2].[N.\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}} \qquad (3.1)$$

Keterangan :

| | | |
|---|---|---|
| R | = | Koefisien Korelasi |
| N | = | Jumlah subjek (responden) |
| $\sum x$ | = | Jumlah x (skor butir) |
| $\sum x^2$ | = | Jumlah skor butir kuadrat |
| $\sum y$ | = | Jumlah y (skor faktor) |
| $\sum y^2$ | = | Jumlah skor faktor kuadrat |
| $\sum xy$ | = | Jumlah perkalian x & y |

Jika $r_{xy}$ > r tabel (maka instrument penelitian dikatakan valid)

Jika $r_{xy}$ < r tabel (maka instrument penelitian dikatakan tidak valid)

2. Uji Reliabilitas

Setelah selesai menguji validitas selanjutnya akan dilakukan uji realibilitas adalah Uji reliabilitas merupakan uji alat ukur sejauh mana alat tersebut dapat dipercaya dan diandalkan, sehingga proses uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi pada alat ukur, sehingga alat ukur dapat dikatakan reliabel dapat menghasilkan hasil yang sama meskipun sudah berulangkali dilakukan (Janna & Herianto, 2021). Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 sampai 1.00. Analisis pengujian adalah *Alpha Cronbach* dengan menggunakan *software* analisis data yaitu

SPSS, menurut (Sugiyono, 2017) kuesioner dapat dinyatakan reliabel jika alpha > 0.60, dikur dengan menggunakan rumus seperti dibiawah ini :

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2}\right] \qquad (3.2)$$

Keterangan :

| | | |
|---|---|---|
| $\alpha$ | = | Alpha |
| k | = | Banyaknya butir pertanyaan |
| $\sum \sigma b^2$ | = | Jumlah varian butir |
| $\sigma t^2$ | = | Varian total |

d. Penyebaran kuesioner

Setelah kuesioner sudah layak untuk digunakan, maka tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner pada responden sesuai dengan subjek yang sudah ditentukan, dengan penentuan populasi dan sampel yang sudah ditetapkan oleh penulis. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan model Skala Likert.

e. Pengolahan dan analisis data hasil kuesioner

Kemudian ditahap berikutnya penulis akan melakukan pengolahan dan menganalisis data yang sudah didapatkan dari hasil kuesioner apabila jumlah responden sudah mencapai target yang ditentukan pada sampel. Pada tahapan ini menggunakan analisi data untuk mencari dan menghitung rata-rata dari persepsi dan harapan responden dengan menggunakan rumus *mean*.

f. Evaluasi, saran dan kesimpulan

Pada tahap terakhir yaitu penulis melakukan evaluasi dari penelitian yang sudah dilakukan, evaluasi ini berisikan mengenai apa saja yang menjadi permasalahan dan kendala pada kualitas pelayanan perpustakaan MA Al-Ma’arif Singosari Malang. Selanjutnya penulis akan memberikan saran terkait permasalahan yang ada didalam perpustakaan MA Al-Ma’arif Singosari Malang dengan memperhatikan bagian-bagian yang menjadi kendala. Kemudian yang terakhir yaitu kesimpulan, penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang, terletak di jalan Ronggolawe nomor 07 Pagentan, Kec. Singosari, Kab. Malang. Waktu dilakukannya penelitian ini dimulai pada bulan Desember 2023 hingga bulan Juni 2024.

### 3.4 Subjek dan objek

Subjek dari penelitian ini adalah seluruh siswa, guru, dan staff MA Al-Ma'arif Singosari Malang yang berkunjung ke perpustakaan sebagai responden dari penelitian, karena siswa, guru dan staff yang sering menggunakan pelayanan perpustakaan sebagai salah satu tempat rujukan, mencari informasi dengan menggunakan pelayanan diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna perpustakaan. hal ini dikarenakan untuk mengevaluasi kualitas dari pelayanan perpustakaan, maka pengguna perpustakaan yang dapat menilai dan mengevaluasi kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada penggunanya.

Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang sebagai objek penelitian, kemudian variabel yang digunakan oleh peneliti mengenai penelitian ini adalah bukti langsung (*Tangibles),* kehandalan *(Reliability),* daya tanggap *(Responsiveness),* jaminan *(Assurance),* empati *(Emphaty),* dari kelima dimensi tersebut akan tercantum pada kuesioner yang digunakan pada penelitian yaitu dengan menggunakan metode *Servqual (Service Quality).*

### 3.5 Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan infromasi mengenai data tertentu, data dapat dibedakan menjadi 2, yaitu primer dan sekunder.

a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang dihasilkan dari sumber pertama (Sugiyono, 2017). Data akan di peroleh secara langsung melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden pada penelitian ini. sumber data yang

dihasilkan dari responden pada penelitian ini adalah seluruh siswa, guru, dan staff yang berkunjung di perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang.

b. Sumber data sekunder

Penelitian ini membutuhkan data sekunder sebagai pendukung dari data primer, data sekunder merupakan segala sumber informasi yang dapat menunjang data primer, sumber data sekunder bersifat umum yang masih berhubungan dengan fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini menggunakan buku, bahan Pustaka, seperti buku, artikel jurnal, dan dokumen ilmiah lainnya.

### 3.6 Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi merupakan wilayah dari generalisasi atau keseluruhan yang sedang dipelajari dari karakteristiknya (Ramadhani Khija, ludovick Uttoh, 2015), maka populasi dari penelitian ini sesuai dengan subjek penelitian yaitu seluruh siswa, guru, dan staff MA Al-Ma'arif Singosari Malang, dari data yang didapatkan selama observasi jumlah dari siswa yaitu 916 siswa, jumlah guru dan staff sebanyak 72, sehingga total keseluruhan jumlah populasi pada penelitian yang didapatkan yaitu 988 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, maka sampel merupakan Sebagian dari keseluruhan obyek yang akan diteliti yang memiliki karakteristik tertentu dari sebuah populasi (Sugiyono, 2017). Tujuan dari adanya sampel yaitu untuk memudahkan dan mempercepat proses penelitian, dari berbagai rumus yang ada, salah satu rumus yang dapat digunakan untuk menghitung besaran sampel, yaitu dengan menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \qquad (3.3)$$

keterangan :

N : Besar sampel

N : Besar populasi

E : Batas ketelitian yang diinginkan

Maka perhitungan sampel sesuai dengan rumus slovin seperti berikut :

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

$$n = \frac{988}{1+988(0,1)^2}$$

$$n = \frac{988}{1+988(0,01)}$$

$$n = \frac{988}{10,88}$$

n = 90,80 dibulatkan menajadi 91 responden.

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan dari rumus Slovin, maka dari populasi sebanyak 988 diperoleh sampel sebanyak 91 responden.

c. Teknik pengambilan sampel

Pengambilan sampel pada penelitian diperlukan teknik pengumpulan sampel, tujuan adanya Teknik pengambilan sampel ini yaitu untuk memudahkan dalam pengambilan sampel dan dapat menentukan siapa saja yang akan menjadi sampel pada penelitian ini. Teknik yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah Teknik Sampel *purposive, purposive sampling* adalah periset memastikan dengan menggunakan metode menentukan identitas tertentu dengan tujuan riset (Lenaini, 2021)

Pada Teknik pengambilan sampel, yaitu mereka (siswa, guru dan staff) yang sudah memahami atau berasal dari MA Al-Ma'arif Singosari Malang, terdapat karakteristik pengguna perpustakaan, dan yang pernah merasakan layanan diperpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang. Menurut (Viga et al., 2018) yaitu pengguna yang melakukan kegiatan penelitian di perpustakaan, melakukan kegiatan pembelajaran di perpustakaan, membaca buku, mencari informasi, dan mengikuti acara perpustakaan. Kemudian dalam konteks ini penulis akan mengutamakan mengambil responden yang mengunjungi perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dan yang menjadi sampel pada penelitian ini.

## 3.7 Instrument Penelitian

Instrument penelitian dapat membantu dalam mempermudah penelitian berupa penelitian kuantitatif, pada penelitian kuantitatif instrument penelitian yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Perusahaan jasa tidak dapat hanya menilai kualitas pelayanan jasanya sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh pelanggan, namun juga bisa mengidentifikasi dimensi dan aspek yang membutuhkan penyempurnaan kualitas dengan menggunakan instrument *Servqual* (Tjiptono & Chandra, 2016), sama halnya dengan perpustakaan yang perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, maka membutuhkan pemenuhan kebutuhan secara menyeluruh terhadap kualitas dari sudut pandang dimensi dan aspek yang ada di dalam perpustakaan dengan menggunakan indikator pada instrument *Servqual* seperti pada tabel 3.2 dibawah ini.

Tabel 3.1 Indikator Dimensi dan Atribut Model *Servqual*

| No. | Dimensi | Atribut | Pernyataan |
|---|---|---|---|
| 1. | Bukti Fisik (*Tangibles*) | Penampilan Pegawai | 1) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang berpakaian rapi |
| | | | 2) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang berpenampilan menarik |
| | | Fasilitas fisik perpustakaan | 3) Saya merasa ruang baca yang disediakan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang nyaman |
| | | | 4) Saya merasa ruang referensi yang disediakan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang nyaman |
| | | Sarana dan Prasarana | 5) 5) Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang menyediakan buku pembelajaran yang lengkap |
| | | | 6) Pepustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang menyediakan ruang *audio visual* untuk siswa dan guru |
| | | | 7) Pegawai perpustakaan menggunakan peralatan modern berupa *scan barcode* untuk proses peminjaman dan pengembalian |
| 2. | Kehandalan (*Reliability*) | Pelayanan jasa dengan cepat | 8) Saya merasa alur layanan sirkulasi (peminjaman) dilakukan dengan cepat |
| | | | 9) Saya merasa alur layanan sirkulasi (pengembalian) dilakukan dengan cepat |

| No. | Dimensi | Atribut | Pernyataan |
|---|---|---|---|
| | | Penyampaian informasi yang akurat | 10) Informasi yang diberikan pegawai perpustakaan dalam memberikan layanan selama ini benar |
| | | | 11) Informasi yang diberikan pegawai perpustakaan dalam memberikan layanan relevan dengan kebutuhan saya |
| | | Pelayanan jasa yang memuaskan | 12) Saya merasa puas pada jam operasional perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang saat ini (jam 07.00 – 14.00) |
| | | | 13) Saya merasa puas terhadap layanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dalam menjawab pertanyaan yang saya berikan |
| 3. | Daya Tanggap (*Responsiveness*) | Kesediaan dalam membantu pelanggan | 14) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan sigap membantu ketika saya kebingungan |
| | | | 15) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang bersedia dalam memberikan bantuan jika saya kesulitan mencari buku |
| | | Kesediaan merespon cepat | 16) Respon yang diberikan pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang cepat pada setiap permintaan saya |
| | | | 17) Respon yang diberikan pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang cepat terhadap keluhan saya |

| No. | Dimensi | Atribut | Pernyataan |
|---|---|---|---|
| 4. | Jaminan (*Assurance*) | Kepercayaan pengguna | 18) Saya percaya terhadap informasi yang diberikan oleh pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang |
| | | | 19) Saya merasa kondisi ruang perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang aman untuk belajar |
| | | | 20) Saya percaya dengan keamanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang, terutama saat menitipkan barang di loker perpustakaan |
| | | Kesopanan dalam pelayanan | 21) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang secara konsisten melayani pengguna dengan sopan |
| | | | 22) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang selalu menyapa jika saya berkunjung ke perpustakaan |
| | | Kemampuan dalam pelayanan | 23) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang mampu dalam menjawab setiap pertanyaan dengan baik |
| | | | 24) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang mampu memberikan suasana perpustakaan kondusif |
| | | Pengetahuan dalam pelayanan | 25) Pegawai perpustakaan dapat memberikan jawaban dari pertanyaan saya dengan benar |
| | | | 26) Pegawai perpustakaan dapat menjelaskan secara detail setiap pertanyaan saya |

| No. | Dimensi | Atribut | Pernyataan |
|---|---|---|---|
| 5. | Empati (*Empathy)* | Menjalin hubungan yang baik | 27) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang tetap memberikan sapaan meskipun sedang berada diluar perpustakaan |
| | | | 28) Saya merasa nyaman berkonsultasi mengenai layanan perpustakaan dengan pegawai perpustakaan |
| | | Komunikasi baik | 29) Saya melihat pelayanan baik diberikan pada setiap pengguna perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang |
| | | | 30) Saya merasa cara bicara pegawai perpustakaan sopan dan santun ketika memberikan pelayanan kepada saya |
| | | Memahami kebutuhan | 31) Pegawai perpustakaan dapat memahami kebutuhan saya dengan baik |
| | | | 32) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang merespon dengan baik terhadap kritik dan saran yang saya diberikan |

Angket pada penelitian ini terdiri dari 4 kolom tabel, pada kolom pertama yaitu diisi dengan nomor untuk setiap dimensi *Servqual*, kemudian di kolom kedua diisi dengan dimensi *Servqual* yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yang mana terdiri dari : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*. Kemudian di kolom ketiga berisi tentang indikator atribut kualitas pelayanan perpustakaan, dari masing-masing dimensi *Servqual*, kolom ke 4 berisi pernyataan dari atribut setiap dimensi.

### 3.8 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini bertujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian ini, maka Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data, kuesioner adalah suatu alat ukur yang dipergunakan untuk mengukur suatu kejadian yang dilakukan peneliti (Dewi & Sudaryanto, 2020). Sehingga pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner dengan setiap poin pernyataan berdasarkan instrument penelitian yang sudah dipaparkan penulis sebelumnya, kuesioner ini menggunakan skala likert untuk penilaiannya.

Pengertian dari skala likert yaitu menggunakan ukuran ordinal sehingga dapat membentuk tingkatan walaupun tidak dapat diketahui berapa kali antara responden satu dengan responden lainnya menilai lebih baik atau lebih buruknya. Jawaban dari setiap instrumennya memiliki gradasi mulai dari yang sangat positif hingga yang sangat negatif (Mawardi, 2019). Indeks skala likert ini mengasumsikan kategorinya memiliki urutan yang jelas yang di mulai dari “sangat setuju”, “setuju”, ragu-ragu”, tidak setuju”, “sangat tidak setuju” dengan berdasarkan 5 tingkatan penilaiannya

Tabel 3.2 Skala Likert (Mawardi, 2019)

| No. | Skala ukur | Skor |
|---|---|---|
| 1. | Sangat Setuju | 5 |
| 2. | Setuju | 4 |
| 3. | Ragu-ragu | 3 |
| 4. | Tidak Setuju | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Dalam skala likert akan menjabarkan variabel menjadi indikator variabel, sehingga indikator tersebut dapat menjadi titik tolak untuk menyusun sebuah instrument-instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan. Dari data ini penulis daoat mengetahui data mengenai penilaian responden, dan dari penilaian tersebut penulis dapat menarik kesimpulan.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau juga bisa disebut dengan penelitian Pustaka (*Librarysearch),* merupakan salah satu cara yang dapat membantu penelitian pada masalah kurangnya sumber informasi terkait kualitas pelayanan perpustakaan, dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan sumber-sumber informasi yang ada di pepustakaan (Dewi & Sudaryanto, 2020) sumber informasi ini didapatkan melalui bahan Pustaka, seperti buku, artikel jurnal, dan dokumen ilmiah lainnya. Hasil pencarian data dari sumber informasi yang didapatkan memalui studi kepustakaan dapat menjadi penguat dalam penelitian.

## 3.9 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan angket untuk memperoleh data dari responden, dan menggunakan analisis data deskriptif untuk menghitung dengan menggunakan rumus mean, sebelum menghitung rata-rata perlu untuk menghitung teknik analisis menggunakan statistik deskriptif menurut (Sugiyono, 2017) merupakan statistik digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang sudah terkumpul tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan untuk umum.

a. Tabel Penilaian

Tabel penilaian dapat digunakan untuk mengetahui hasil analisis data termasuk kedalam kriteria tinggi atau rendah, dengan menggunakan rumus nilai rentang skala penilaian :

$$RS = \frac{\mathrm{m-n}}{\mathrm{b}} \qquad (3.4)$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

m = nilai tertinggi

n = nilai terendah

b = skala penilaian

maka perhitungannya dengan menggunakan rumus nilai rentang skala penilaian sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

$$RS = \frac{5-1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

RS = 0,8

Sehingga dapat diketahui bahwa rentang skala penelaian yang akan digunakan dalam tabel adalah 1. Maka tabel penilaian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.3 Tabel Penilaian (Sugiyono, 2017)

| No. | Nilai | Kriteria |
|---|---|---|
| 1. | 4,24 – 5,04 | Sangat Tinggi |
| 2. | 3,43 – 4,23 | Tinggi |
| 3. | 2,62 – 3,42 | Sedang |
| 4. | 1,81 – 2,61 | Rendah |
| 5. | 1,00 – 1,80 | Sangat Rendah |

b. Mean

Selanjutnya untuk mencari nilai rata-rata dari setiap pernyataan dengan menggunakan rumus mean dibawah ini (Rusmiatiningsih, 2018) :

$$Mean\ x = \frac{\sum x}{N} \qquad (3.5)$$

Keterangan :

X = Rata-rata atau mean

∑x = Jumlah skor

N = Jumlah responden

Berikut ini contoh gambaran perhitungan dengan menggunakan mean sebagai berikut: perhitungan yang sudah didapatkan dari pengumpulan data dengan sampel sebanyak 100 responden. Contoh pernyataan: saya merasa pegawai perpustakaan bersikap ramah dalam melayani pengguna perpustakaan.

1) Hasil jawaban responden:

| **Skala ukur** | **Skor** | **Jumlah** |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | (1) | 26 |
| Setuju | (2) | 30 |
| Ragu-ragu | (3) | 24 |
| Tidak Setuju | (4) | 12 |
| Sangat Tidak Setuju | (5) | 8 |

2) Perhitungan jawaban responden:

| **Skala ukur** | **Skor** | **Jumlah** | **Total** |
|---|---|---|---|
| Sangat Setuju | (5) | 26 | 130 |
| Setuju | (4) | 30 | 120 |
| Ragu-ragu | (3) | 24 | 72 |
| Tidak Setuju | (2) | 12 | 24 |
| Sangat Tidak Setuju | (1) | 8 | 8 |
| Total keseluruhan | | | 354 |

3) Perhitungan Mean$Mean\ x = \frac{\sum x}{N}$

**Mean x** = $\frac{\sum x}{N}$

**Mean x** = $\frac{354}{100}$

**Mean x** = 3,54 dibulatkan menjadi 3,5

Sehingga didapatkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan rumus mean dengan nilai sebesar 3,5, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan "saya merasa pegawai perpustakaan bersikap ramah dalam melayani pengguna perpustakaan" yaitu termasuk kedalam kriteria tinggi, sesuai dengan tabel peniliain yang dapat dilihat pada tabel 3.4

c. Grand Mean

Setelah mengatahui rata-rata umum dari perhitungan mean, maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus dibawah ini (Rusmiatiningsih, 2018) :

$$Grand\ Mean\ x = \frac{Total\ rata{-}rata\ hitung}{\text{Jumlah pertanyaan}} \qquad (3.6)$$

Berikut ini contoh gambaran dalam perhitungan dengan menggunakan grand mean sebagai berikut :

Setelah menghitung mean dari setiap penyataan, maka dapat di cari rata-rata dari setiap dimensi, sehingga dapat mencari perhitungan dari salah satu dimensi, contoh dimensi yaitu dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

1) Hasil perhitungan atribut:
   a. Kesediaan dalam membantu pelanggan : 3,5
   b. Ketersediaan merespon cepat : 3,3
2) Perhitungan Grand Mean:

**Grand Mean x =** $\frac{Total\ rata{-}rata\ hitung}{\text{Jumlah pertanyaan}}$

**Grand Mean x =** $\frac{Kesediaan\ membantu + ketersediaan\ merespon\ cepat}{2}$

**Grand Mean x =** $\frac{3{,}5+3.3}{2}$

**Grand Mean x =** 3,4

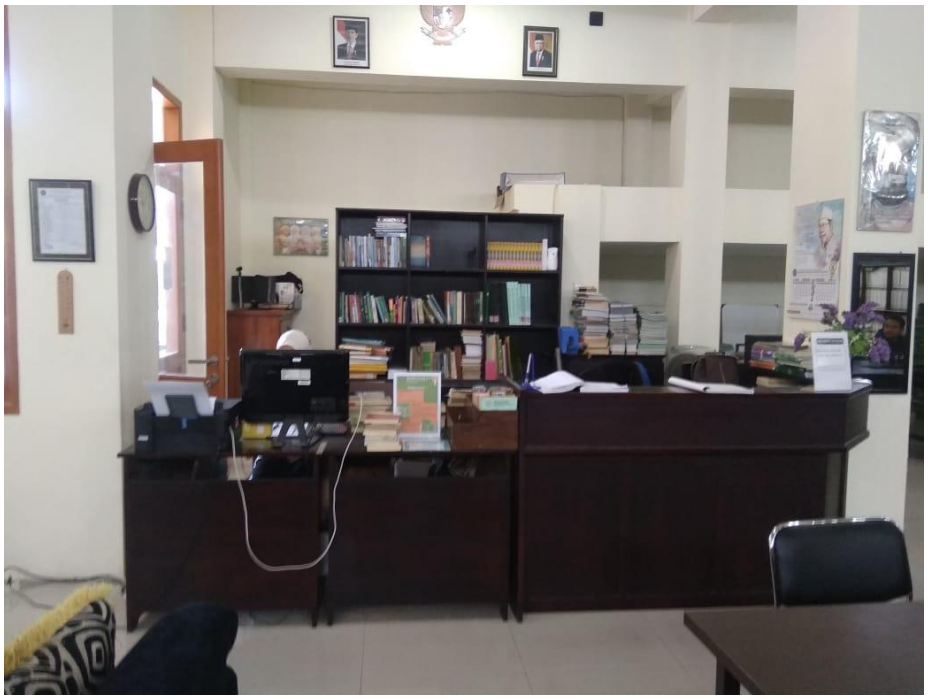
Sehingga didapatkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan rumus grand mean dengan nilai sebesar 3,4, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu termasuk kedalam kriteria tinggi, sesuai dengan tabel peniliain yang dapat dilihat pada tabel 3.4

# BAB IV
# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Hasil Penelitian

### 4.1.1 Gambaran Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang

Berdirinya Madrasah Aliyah Al-Ma'arif Singosari Malang pada tanggal 1 september tahun 1966 bertepatan pula terbentuknya perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang, perpustakaan berfungsi untuk menyimpan dan mengoleksi buku pembelajaran yang disediakan guna untuk melengkapi kebutuhan siswa siswi MA Al-Ma'arif Singosari Malang. Seiring berkembangnya zaman dan kebutuhan pengguna perpustakaan juga mengalami perubahan, perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari mengalami perubahan dalam bidang pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Saat ini ketua perpustakaan dijabat oleh M.Tauchid.SH.S,Pd dan dibantu oleh 2 pegawai perpustakaan, dengan begitu perpustakaan memiliki fungsi mengelolah, melestarikan serta mengembangkan koleksi dan pelayanan yang ada di perpustakaan.



Gambar 4.1 Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari

Perkembangan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dapat dilihat dari proses pelayanan dan tata letak yang sudah tertata rapi, proses pelayanan yang dilakukan perpustakaan terus di perbaiki guna untuk memberikan rasa nyaman kepada pengguna perpustakaan. Saat ini perpustakan sudah menerapkan pelayanan dengan menggunakan elektronik seperti scan barcode pada buku novel, yang digunakan untuk memudahkan dalam peminjaman buku bacaan. Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari memiliki visi dan misi sebagai berikut :

**a. Visi**

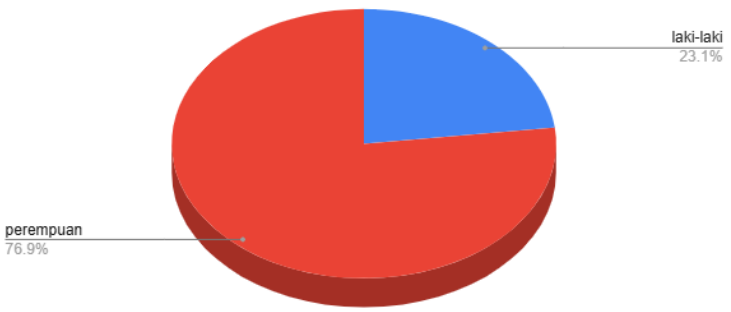
*"Terwujudnya Pendidikan yang berorientasi, menyelamatkan, mengembangkan, dan memberdayakan fitrah manusia menuju generasi ulil albab".*

**b. Misi**

"Menyelenggarakan proses Pendidikan berkarakter Islami berwawasan ahlussunah waljama'ah yang didukung organisasi dan administrasi yang efektif, efisien, akuntabel, transparan, demokratis, berkelanjutan untuk mewujudkan kualitas outcome yang memiliki keunggulan kompetitif serta relevan dengan kebutuhan masyarakat".

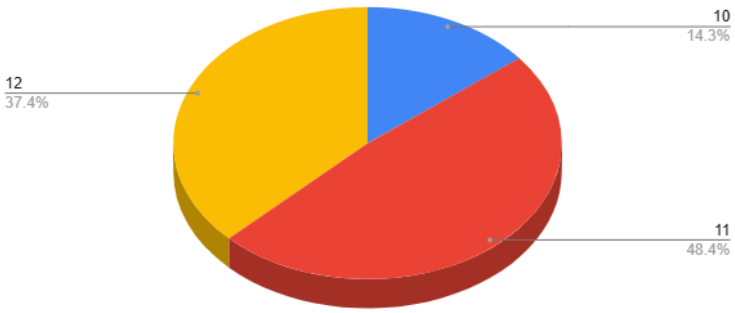
### 4.1.2 Demografi Responden

Penelitian ini melibatkan siswa siswi MA Al-Ma'arif Singosari Malang yang sering dan pernah berkunjung ke perpustakaan, dengan jumlah total responden yang telah mengisi sebanyak 91 siswa. Pada bagian ini akan menjelaskan berdasarkan jenis kelamin dan kelas dari responden, dapat dilihat gambar 4.2 dibawah ini :




Gambar 4.2 Rincian Jenis Kelamin Responden

Pada gambar 4.2 dapat dilihat responden dengan jenis kelamin laki-laki menunjukkan bahwa sebanyak 21 responden (23.1%), sedangkan responden dengan jenis kelamin Perempuan menunjukkan bahwa sebanyak 70 responden (76.9%), sehingga dapat dilihat bahwa pengunjung perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang lebih dominan Perempuan.




Gambar 4.3 Rincian kelas Responden

Pada gambar 4.3 dapat dilihat bahwa jumlah kelas 10 yang mengisi kuesioner sebanyak 13 siswa (14.3%), dan kelas 11 yang mengisi kuesioner sebanyak 44 siswa (48.4%), kemudian kelas 12 yang mengisi kuesioner sebanyak 34 siswa (37.4%), sehingga dapat dilihat pengunjung perpustakaan MA AL-Ma'arif Singosari lebih dominan kelas 11.

### 4.1.3 Hasil Uji Validitas

Dalam proses pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan 30 data responden, dalam penentuan taraf signifikan pada penelitian ini menggunakan rumus berikut:

$$df = N - 2$$

Keterangan :
df = *Deegre of Freedom*
N = banyaknya data
Maka perhitungan *deegre of freedom* pada penelitian ini seperti berikut :
df = 30 -2
df = 28

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan taraf signifikan bernilai 28 nilai sehingga dapat dilihat r-tabel sebesar 0,361, karena nilai signifikasinya sebesar 5%, maka dapat dilakukan pengolahan data secara statistic menggunakan bantuan SPSS dengan total 32 pernyataan untuk

mencari nilai r-hitung pada setiap butir kuesioner. Berikut hasil dari perhitungan validitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Uji Validitas

| No. | r-Hitung | r-Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 1. | 0,529 | >0,361 | Valid |
| 2. | 0,622 | >0,361 | Valid |
| 3. | 0,504 | >0,361 | Valid |
| 4. | 0,402 | >0,361 | Valid |
| 5. | 0,364 | >0,361 | Valid |
| 6. | 0,381 | >0,361 | Valid |
| 7. | 0,378 | >0,361 | Valid |
| 8. | 0,668 | >0,361 | Valid |
| 9. | 0,574 | >0,361 | Valid |
| 10. | 0,719 | >0,361 | Valid |
| 11. | 0,501 | >0,361 | Valid |
| 12. | 0,516 | >0,361 | Valid |
| 13. | 0,726 | >0,361 | Valid |
| 14. | 0,661 | >0,361 | Valid |
| 15. | 0,763 | >0,361 | Valid |
| 16. | 0,796 | >0,361 | Valid |
| 17. | 0,600 | >0,361 | Valid |
| 18. | 0,776 | >0,361 | Valid |
| 19. | 0,423 | >0,361 | Valid |
| 20. | 0,364 | >0,361 | Valid |
| 21. | 0,573 | >0,361 | Valid |
| 22. | 0,545 | >0,361 | Valid |
| 23. | 0,588 | >0,361 | Valid |
| 24. | 0,600 | >0,361 | Valid |
| 25. | 0,728 | >0,361 | Valid |
| 26. | 0,619 | >0,361 | Valid |
| 27. | 0,469 | >0,361 | Valid |
| 28. | 0,481 | >0,361 | Valid |
| 29. | 0,635 | >0,361 | Valid |
| 30. | 0,554 | >0,361 | Valid |
| 31. | 0,600 | >0,361 | Valid |
| 32. | 0,676 | >0,361 | Valid |

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.1 dengan total 32 item pernyataan kuesioner dinyatakan valid untuk menilai seberapa akurat alat ukur yang digunakan, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel.

### 4.1.4 Hasil Uji Reliabilitas

Proses pengujian Reliabilitas dilakukan setelah uji validitas pada setiap butir pernyataan, analisis data reliabilitas dilakukan untuk dapat mengetahui nilai *Cronbach alpha* dari setiap dimensi dengan menggunakan SPSS dalam perhitungannya, seperti pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

| Dimensi | Nilai Cronbach Alpha | Nilai kritis | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Tangibles | 0,647 | 0,60 | Reliabel |
| Reliabilitas | 0,803 | 0,60 | Reliabel |
| Responsiveness | 0,796 | 0,60 | Reliabel |
| Assurance | 0,805 | 0,60 | Reliabel |
| Empathy | 0,783 | 0,60 | Reliabel |

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa seluruh dimensi variabel dinyatakan reliabel, dengan nilai *Cronbach alpha* dari setiap dimensi *tangibles* (0,647), *reliabilitas* (0,803), *responsiveness* (0,796), *assurance* (0,805), *empathy* (0,783). Sehingga dapat disimpulkan nilai Cronbach alpha lebih dari nilai kritis dan kuesioner tersebut dapat dijadikan alat ukur yang konsisten dalam penggunaan yang berulang dan dapat dipercaya sebagai instrument penelitian ini.

### 4.1.5 Analisis Hasil Evaluasi Menggunakan Metode *Servqual*

Hasil evaluasi pertama dilakukan analisis data berdasarkan setiap butir pernyataan menggunakan rumus mean dan grand mean, kemudian dilanjutkan dengan evaluasi berdasarkan dimensi kualitas pelayanan metode *Servqual*.

#### 4.1.5.1 Evaluasi Menggunakan Rumus Mean

Setelah jumlah pengisian kuesioner telah mencapai target, sehingga penulis dapat melanjutkan mengolah data yang sudah didapatkan. Tahap awal dalam pengolahan data dengan menggunakan rumus mean untuk mencari rata-rata dari setiap pernyataan pada dimensi *tangibles* yang mencakup pegawai perpustakaan, fasilitas fisik, sarana dan prasarana, dimensi *reliability* yang mencakup kemampuan layanan yang dilakukan secara cepat, akurat dan memuaskan, kemudian dimensi *responsiveness* mencakup aspek layanan *responsive* terhadap keinginan pengguna, selanjutnya dimensi *assurance* mencakup aspek pengetahun, kemampuan,

kesopanan, dan kepercayaan terakhir dimensi *empathy* menackup aspek memberikan kemudahan dalam berkomunikasi, menjalin hubungan, dan memahami kebutuhan pengguna, seperti yang terlihat pada tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel 4.3 Hasil Pengolahan data Menggunakan Mean

| No | Dimensi | Jawaban | | | | | Total Nilai | Mean | Kriteria |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | N | S | SS | | | |
| 1. | *Tangibles* | 4 | 0 | 5 | 52 | 30 | 377 | 3,77 | Tinggi |
| 2. | | 2 | 1 | 13 | 60 | 15 | 358 | 3,58 | Tinggi |
| 3. | | 0 | 3 | 10 | 53 | 25 | 373 | 3,73 | Tinggi |
| 4. | | 3 | 1 | 14 | 59 | 14 | 353 | 3,53 | Tinggi |
| 5. | | 0 | 9 | 27 | 43 | 12 | 331 | 3,31 | Sedang |
| 6. | | 3 | 14 | 24 | 35 | 15 | 318 | 3,18 | Sedang |
| 7. | | 2 | 9 | 16 | 49 | 15 | 337 | 3,37 | Sedang |
| 8. | *Reliability* | 2 | 5 | 27 | 45 | 12 | 333 | 3,33 | Sedang |
| 9. | | 1 | 8 | 28 | 45 | 9 | 326 | 3,26 | Sedang |
| 10. | | 1 | 0 | 22 | 52 | 16 | 355 | 3,55 | Tinggi |
| 11. | | 0 | 3 | 29 | 54 | 5 | 334 | 3,34 | Sedang |
| 12. | | 3 | 1 | 26 | 46 | 15 | 442 | 4,42 | Sangat tinggi |
| 13. | | 0 | 1 | 30 | 46 | 14 | 346 | 3,46 | Tinggi |
| 14. | *Responsiveness* | 0 | 3 | 33 | 41 | 14 | 339 | 3,39 | Sedang |
| 15. | | 1 | 6 | 29 | 47 | 8 | 328 | 3,28 | Sedang |
| 16. | | 1 | 3 | 30 | 45 | 12 | 337 | 3,37 | Sedang |
| 17. | | 1 | 4 | 34 | 45 | 7 | 326 | 3,26 | Sedang |
| 18. | *Assuance* | 0 | 0 | 17 | 59 | 15 | 362 | 3,62 | Tinggi |
| 19. | | 0 | 1 | 17 | 48 | 25 | 370 | 3,70 | Tinggi |
| 20 | | 1 | 5 | 29 | 45 | 11 | 333 | 3,33 | Sedang |
| 21. | | 1 | 0 | 17 | 54 | 19 | 369 | 3,69 | Tinggi |
| 22. | | 3 | 14 | 32 | 34 | 8 | 313 | 3,13 | Sedang |
| 23. | | 1 | 4 | 29 | 49 | 8 | 302 | 3,02 | Sedang |
| 24. | | 1 | 3 | 22 | 54 | 11 | 344 | 3,44 | Tinggi |
| 25. | | 0 | 2 | 34 | 43 | 12 | 338 | 3,38 | Sedang |
| 26. | | 0 | 3 | 45 | 35 | 8 | 321 | 3,21 | Sedang |
| 27. | *Empathy* | 3 | 20 | 31 | 31 | 6 | 290 | 2,90 | Sedang |
| 28. | | 2 | 6 | 36 | 36 | 11 | 321 | 3,21 | Sedang |
| 29. | | 1 | 3 | 17 | 58 | 12 | 350 | 3,50 | Tinggi |
| 30. | | 0 | 2 | 17 | 53 | 19 | 285 | 2,85 | Sedang |
| 31. | | 0 | 3 | 25 | 51 | 12 | 345 | 3,45 | Tinggi |
| 32. | | 1 | 3 | 28 | 47 | 12 | 339 | 3,39 | Sedang |

Dari tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai dengan reveral antara (4,24 – 5.04) sangat tinggi, (3,43 – 4,23) tinggi, (2,62 – 3,42)

sedang pada setiap item pernyataan, dari kelima dimensi tersebut memiliki nilai sangat tinggi pada pernyataan dimensi *reliability*..

4.1.5.2 Evaluasi Menggunakan Rumus *Grand Mean*

Setelah mengetahui nilai rata-rata dari setiap pernyataan selanjutnya mencari hasil rata-rata dari setiap dimensi yang berkaitan dalam penelitian yaitu dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dengan menggunakan rumus *grand mean.*

Tabel 4.4 Hasil pengolahan data menggunkan *grand mean*

| No. | Dimensi | Mean | Grand Mean | Kriteria |
|---|---|---|---|---|
| 1. | *Tangibles* | 3,77 | 3,49 | Tinggi |
| 2. | | 3,58 | | |
| 3. | | 3,73 | | |
| 4. | | 3,53 | | |
| 5. | | 3,31 | | |
| 6. | | 3,18 | | |
| 7. | | 3,37 | | |
| 8. | *Reliability* | 3,33 | 3,56 | Tinggi |
| 9. | | 3,26 | | |
| 10. | | 3,55 | | |
| 11. | | 3,34 | | |
| 12. | | 4,42 | | |
| 13. | | 3,46 | | |
| 14. | *Responsiveness* | 3,39 | 3,32 | Sedang |
| 15. | | 3,28 | | |
| 16. | | 3,37 | | |
| 17. | | 3,26 | | |
| 18. | *Assurance* | 3,62 | 3,39 | Sedang |
| 19. | | 3,70 | | |
| 20. | | 3,33 | | |
| 21. | | 3,69 | | |
| 22. | | 3,13 | | |
| 23. | | 3,02 | | |
| 24. | | 3,44 | | |
| 25. | | 3,38 | | |
| 26. | | 3,21 | | |
| 27. | *Empathy* | 2,90 | 3,21 | Sedang |
| 28. | | 3,21 | | |
| 29. | | 3,50 | | |
| 30. | | 2,85 | | |
| 31. | | 3,45 | | |
| 32. | | 3,39 | | |

Dapat dilihat dari tabel 4.4 yang memiliki nilai *grand mean* dengan kriteria tinggi yaitu dimensi *tabgibles,* dan dimensi *reliability*. Kemudian untuk ketiga dimensi *responsiveness, assurance, dan empathy* memiliki nilai *grand mean* dengan kriteria sedang.

4.1.5.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode yang membantu menggambarkan, dan menunjukkan data secara detail dan terperinci yang mengacu pada Gambaran statistik untuk memahami detail data dengan meringkas dari pola sampel data tertentu (Sudirman et al., 2023). Berikut ini merupakan analisis deskripsi hasil dari masing dimensi yang diantaranya *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangibles*

Pertama dimensi *tangibles,* dimensi ini memiliki 3 indikator dengan setiap indikator memiliki beberapa pernyataan. Dimensi *tangibles* membahas tentang layanan perpustakaan yang dapat secara langsung dilihat dan digunakan, seperti fasilitas perpustakaan, penampilan pegawai yang dapat menarik perhatian pengguna perpustakaan. Berdasarkan perhitungan 3 indikator pada dimensi *tangibles*, Seperti pada tabel 4.5

Tabel 4.5 Hasil perhitungan dimensi *tangibles*

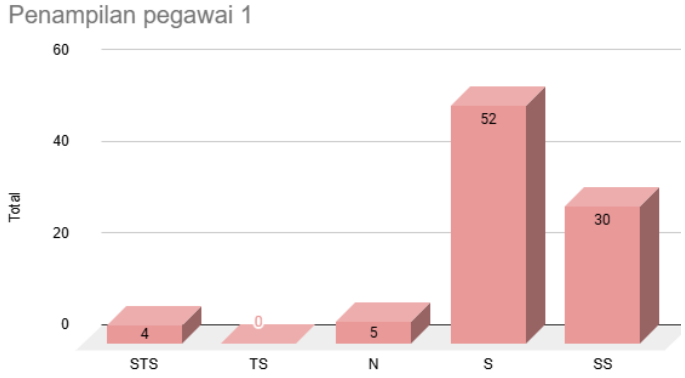
| No. | Indikator | Pernyataan | Skor |
|---|---|---|---|
| 1. | Penampilan pegawai | Pegawai perpustakaan berpakaian rapi | 3,67 |
| | | Pegawai perpustakaan berpakaian menarik | |
| 2. | Fasilitas fisik | Ruang baca yang disediakan nyaman | 3,63 |
| | | Ruang referensi yang disediakan nyaman | |
| 3. | Sarana dan prasarana | Perpustakan menyediakan buku pembelajaran yang lengkap | 3,86 |
| | | Perpustakaan menyediakan ruang audio | |
| | | Pegawai perpustakaan menggunakan peralatan | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | modern seperti *scan barcode* | |
| | | **Total** | 3,72 |

Hasil analisis pada tabel diatas dihitung kembali untuk mendapatkan nilai rata-rata dari dimensi *tangibles*, perhitungannya menggunakan rumus *grand mean*. Setelah dilakukan perhitungan didapatkan hasil sebesar 3,72, berdasarkan hasil rata-rata yang didapatkan dirujuk pada tabel 3.4 maka skor yang diperoleh terletak pada interval 3,43 – 4,23 yang berarti layanan perpustakaan dilihat dari bukti fisik perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang termasuk kategori tinggi. Berikut merupakan analisis pada setiap indikator pernyataan :

1. Penampilan pegawai

Pada indikator penampilan pegawai terdapat 2 pernyataan, yang diawali pernyataan pertama yang menyatakan bahwa "pegawai perpustakaan MA AL-Ma'arif Singosari Malang berpakaian rapi", yang dapat dilihat pada gambar 4.4 bahwa total responden terdapat 91 siswa, ada 4 responden (4,4%) yang memilih sangat tidak setuju, 5 responden (5,5%) memilih netral / ragu-ragu, 52 responden (57,1%) memilih setuju, 30 responden (33%) memilih sangat setuju.

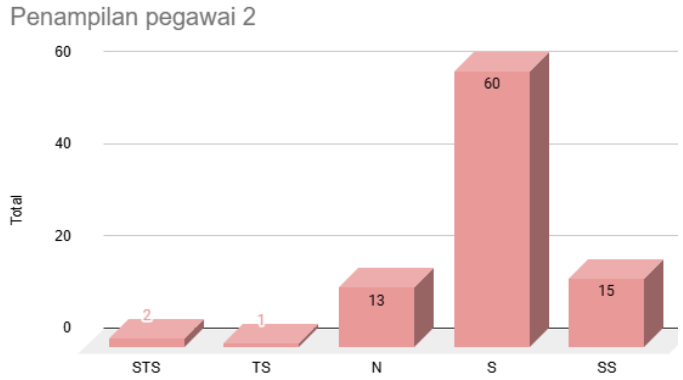



Gambar 4.4 Grafik penampilan pegawai pernyataan nomor 1

Berdasarkan gambar 4.4 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang memiliki penampilan rapi dan menarik perhatian pengguna perpustakaan.

Pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang berpenampilan

menarik", yang dapat dilihat pada gambar 4.5 dibawah ini terdapat 2 responden (2,2%) memilih sangat tidak setuju, kemudian terdapat 1 responden (1,1%) memilih tidak setuju, 13 responden (14,3%) memilih netral/ragu-ragu, 60 responden (65,9%) memilih setuju, dan 15 responden (16,5%) memilih sangat setuju.

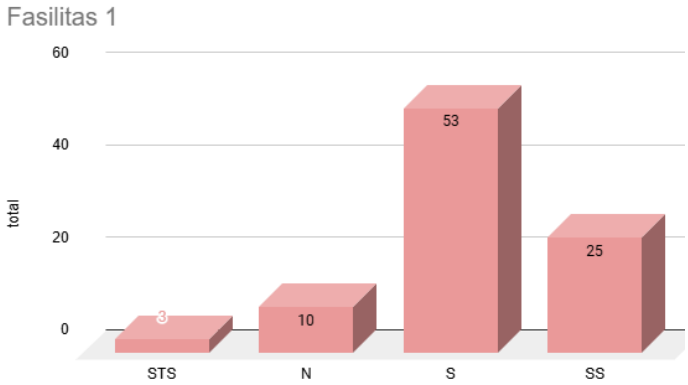



Gambar 4.5 Grafik penampilan pegawai pernyataan nomor 2

Berdasarakan gambar 4.5 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan tetap berpenampilan rapi ketika menyambut pengunjung perpustakaan.

2. Fasilitas Fisik

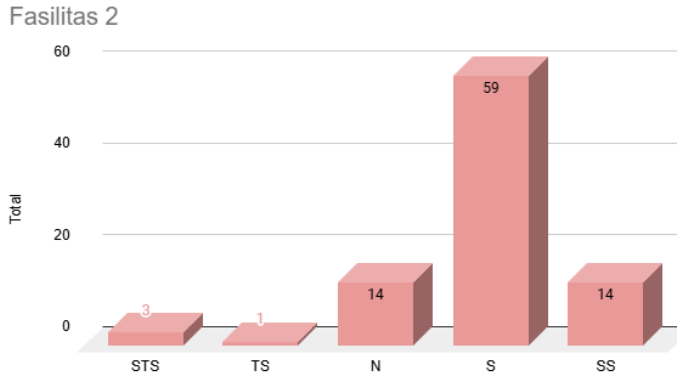
Indikator fasilitas fisik memiliki 2 pernyataan yang tersedia, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa "Ruang baca yang disediakan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang nyaman", yang dapat dilihat pada gambar 4.6 bahwa terdapat 3 responden (3,3%) yang memilih tidak setuju, dan 10 responden (11,0%) memilih Netral / ragu-ragu, 53 responden (58,2%) yang memilih setuju, sedangkan 25 responden (27,5%) memilih sangat setuju.



Gambar 4.6 Grafik fasilitas perpustakaan pernyataan nomor 3

Berdasarkan gambar 4.6 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan ruang baca yang ada di perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang nyaman untuk dijadikan tempat belajar dan membaca buku.

Pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "Ruang referensi yang disediakan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang nyaman", yang dapat dilihat pada gambar 4.7 bahwa terdapat 3 responden (3,3%) yang memilih sangat tidak setuju, kemudian 1 responden (1,1%) memilih tidak setuju, 14 responden (15,4%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 59 responden (64,8%) memilih setuju, sedangkan 14 responden (15,4%) memilih sangat setuju.



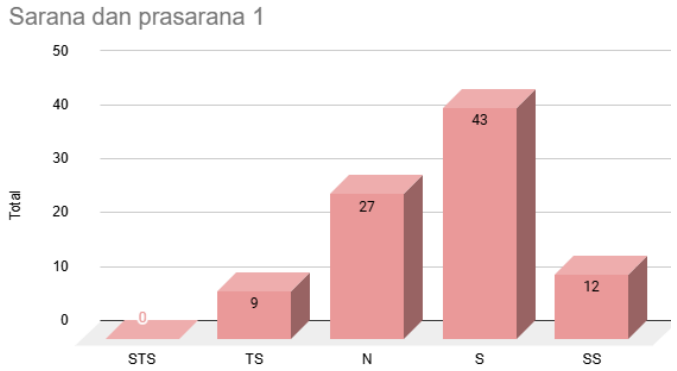

Gambar 4.7 Grafik fasilitas perpustakaan pernyataan nomor 4

Sehingga berdasarkan gambar 4.7 dapat disimpulkan bahwa pengguna perpustakaan merasa ruang referensi di perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang nyaman untuk dijadikan tempat membaca buku.

3. Sarana dan Prasarana

Indikator saran dan prasarana memiliki 3 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa "Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang menyediakan buku pembelajaran yang lengkap", yang dapat dilihat pada gambar 4.8 bahwa terdapat 9 responden (9,9%) yang memilih tidak setuju, 27 responden (29,7%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 43 responden (47,3%)

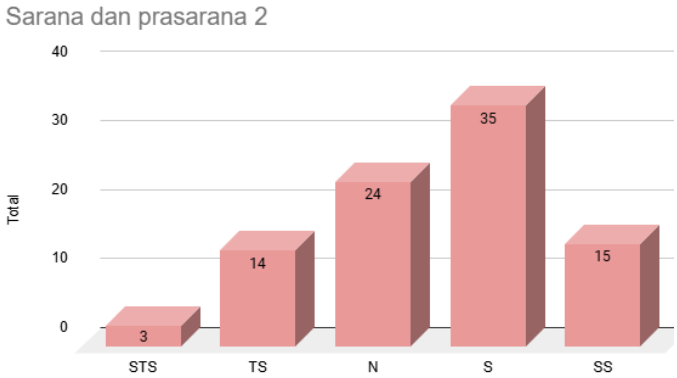
memilih setuju, sedangkan 12 responden (13,2%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.8 Grafik sarana dan prasana pernyataan nomor 5

Berdasarkan gambar 4.8 dapat disimpulkan bahwa perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang memiliki persediaan buku pembelajaran yang lengkap bagi siswa siswi MA Al-Ma'arif Singosari Malang.

Pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang menyediakan ruang audio visual untuk siswa dan guru", yang dapat dilihat pada gambar 4.9 bahwa terdapat 3 responden (3,3%) memilih sangat tidak setuju, dan 14 responden (15,4%) memilih tidak setuju, kemudian 24 responden (26,4%) memilih netral / ragu-ragu, 35 responden (38,5%) memilih setuju, sedangkan 15 responden (16,5%) memilih sangat setuju.

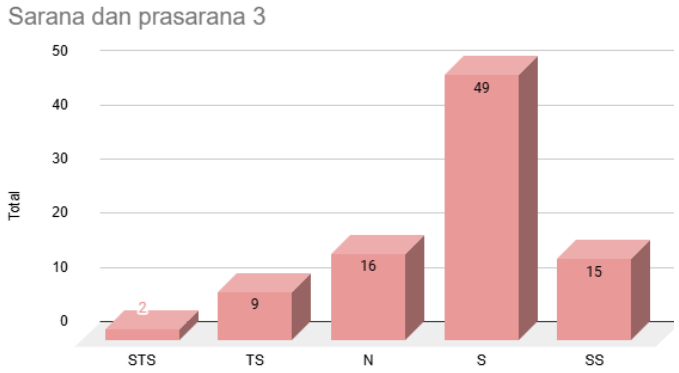



Gambar 4.9 Grafik sarana dan prasana pernyataan nomor 6

Berdasarkan gambar 4.9 dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna perpustakaan tidak menggunakan audio visual, dan Sebagian

besar pengguna perpustakaan yang lain sudah pernah memanfaatkan audio visual.

Pada pernyataan yang menyatakan bahwa “pegawai perpustakaan menggunkan peraltan modern berupa *scan barcode* untuk proses peminjaman dan pengembalian”, yang dapat dilihat pada gambar 4.10 bahwa terdapat 2 responden (2,2%) memilih sangat tidak setuju, dan 9 responden (9,9%) yang memilih tidak setuju, 16 repsonden (17,6%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 49 responden (53,8%) memilih setuju, sedangkan 15 responden (16,5%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.10 Grafik sarana dan prasana pernyataan nomor 7

Berdasarkan gambar 4.10 dapat disimpulkan bahwa perpustakaan MA Al-Ma’arif Singosari sudah menerapkan pelayanan scan barcode pada pelayanan peminjaman buku novel.

b. Dimensi *Reliability*

Kedua dimensi *reliability* memiliki 3 indikator dengan setiap indikator memiliki beberapa pernyataan, dimensi ini membahas tentang kemampuan layanan yang diberikan kepada pengguna dengan baik. Berdasarkan perhitungan 3 indikator pada dimensi *reliability* dapat dilihat pada tabel 4.6

Hasil analisis dari tabel 4.6 guna untuk mendapatkan nilai rata-rata dari dimensi *reliability*, perhitungannya dengan menggunakan rumus *grand mean.* Setelah dilakukan perhitungan didapatkan hasil sebesar 3,66,

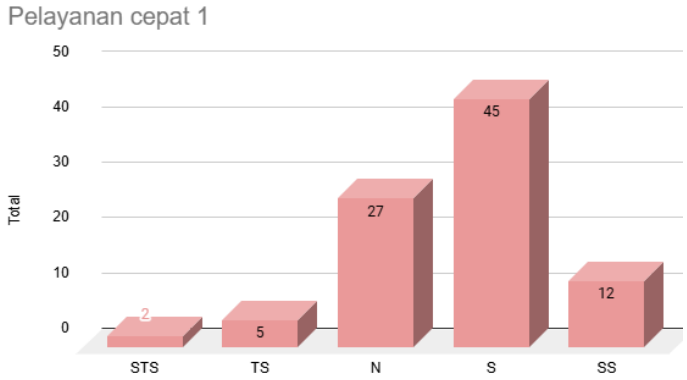
Tabel 4.6 Hasil perhitungan dimensi *reliability*

| No. | Indikator | pernyataan | nilai |
|---|---|---|---|
| 1. | Pelayanan jasa cepat | Alur layanan sirkulasi (peminjaman) cepat | 3,60 |
| | | Alur layanan sirkulasi (pengembalian) cepat | |
| 2. | Informasi akurat | Informasi yang diberikan selama ini benar | 3,44 |
| | | Informasi yang diberikan relevan dengan kebutuhan pengguna | |
| 3. | Penyampaian jasa yang memuaskan | Jam operasional perpustakaan saat ini (jam 07.00-14.00) | 3,94 |
| | | Puas terhadap layanan perpustakaan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan | |
| | | **Total** | 3,66 |

berdasarkan hasil rata-rata yang didapatkan dirujuk pada tabel 3.4 maka skor yang diperoleh terletak pada interval 3,43 – 4,23 yang berarti kemampuan pelayanan pegawai perpustakaan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan baik sehingga dapat dikategorikan tinggi. Berikut merupakan analisis berdasarkan setiap indikator pernyataan :

1. Indikator Pelayanan jasa dengan cepat

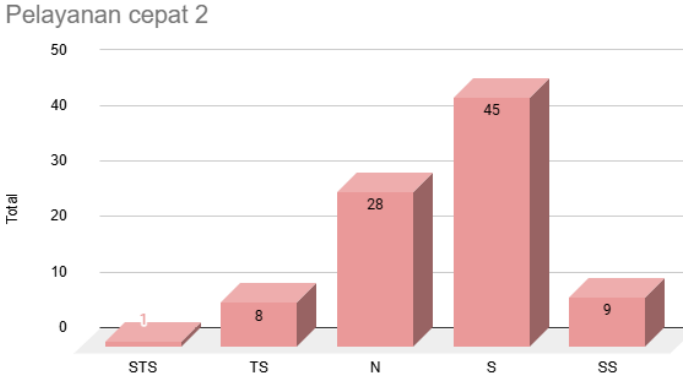
   Pada indikator pelayanan jasa dengan cepat memiliki 2 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa “Alur layanan sirkulasi (peminajamn) dilakukan dengan cepat”, yang dapat dilihat pada gambar 4.11 bahwa terdapat 2 responden (2,2%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 5 responden (5,5%) yang memilih tidak setuju, 27 responden (29,7%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 45 responden (49,5%) yang memilih setuju, sedangkan 12 responden (13,2%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.11 Grafik pelayanan jasa cepat pernyataan nomor 8

Sehingga berdasarkan gambar 4.11 dapat disimpulkan bahwa alur layanan peminjaman buku pada perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang diakukan dengan cepat.

Pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "Alur layanan sirkulasi (pengembalian) dilakukan dengan cepat", yang dapat dilihat pada gambar 4.12 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 8 responden (8,8%) yang memilih tidak setuju, 28 responden (30,8%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 45 responden (49,5%) yang memilih setuju, sedangkan 9 responden (9,9%) yang memilih sangat setuju.

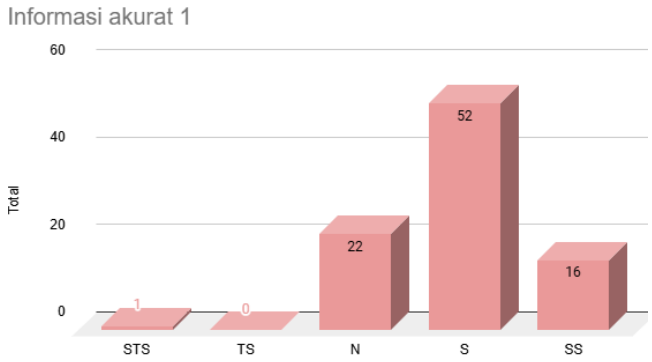



Gambar 4.12 Grafik pelayanan jasa cepat pernyataan nomor 9

Sehingga berdasarkan gambar 4.12 dapat disimpulkan bahwa alur layanan pengembalian buku dirasa dilakukan dengan cepat oleh pegawai perpustakaan.

2. Indikator Penyampaian informasi yang akurat

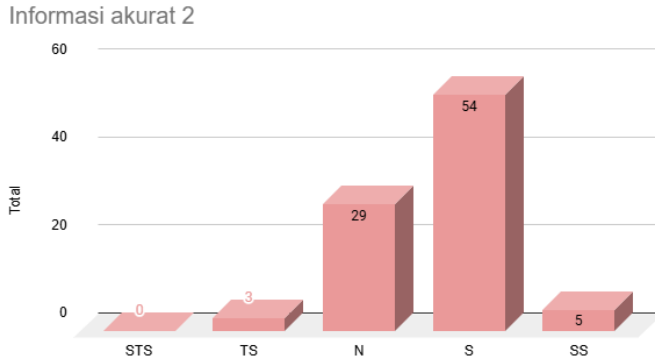
Pada indikator penyampaian informasi yang akurat ini memiliki 2 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa “Informasi yang diberikan pegawai perpustakaan dalam memberikan layanan selama ini benar”, yang dapat dilihat pada gambar 4.13 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 22 responden (24,2%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 52 responden (57,1%) yang memilih setuju, sedangkan 16 responden (17,6%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.13 Grafik penyampaian informasi akurat pernyataan 10

Sehingga berdasarkan gambar 4.13 dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan pegawai kepada pengguna perpustakaan benar atau akurat.

Pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa “Informasi yang diberikan pegawai perpustakaan dalam memberikan pelayanan relevan dengan kebutuhan saya”, yang dapat dilihat pada gambar 4.14 bahwa terdapat 3 responden (3,3%) yang memilih tidak setuju, dan 29 responden (31,9%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 54 responden (59,3%) yang memilih setuju, sedangkan 5 responden (5,5%) yang memilih sangat setuju.

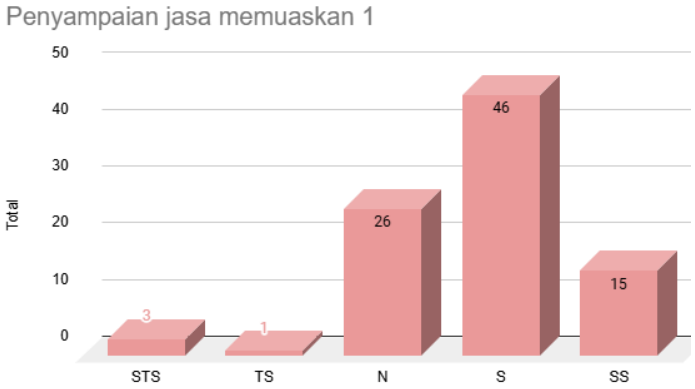



Gambar 4.14 Grafik penyampaian informasi yang akurat pernyataan nomor 11

Sehingga berdasarkan gambar 4.14 dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan oleh pegawai perpustakaan dalam memberikan layanan yaitu relevan dengan kebutuhan pengguna.

3. Indikator Penyampaian jasa yang memuaskan

Pada indikator penyampaian jasa yang memuaskan terdapat 2 pernyataan, pernyataan pertama yang menyatakan bawa "jam operasional perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang saat ini (jam 07.00 – 14.00)", dapat dilihat pada gambar 4.15 bahwa terdapat 3 responden (3,3%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 1 responden (1,1%) yang memilih tidak setuju, 26 responden (28,6%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 46 responden (50,5%) yang memilih setuju, sedangkan 15 responden (16,5%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.15 Grafik penyampaian jasa yang memuaskan pernyataan nomor 12

Sehingga berdasarkan gambar 4.15 dapat disimpulkan bahwa jam operasional perpustakaan sesuai dengan standart perpustakaan yaitu perpustakaan sekolah yang membuka layanan selama 7 jam perhari.

Pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "Puas terhadap layanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dalam menjawab pertanyaan yang diberikan", dapat dilihat pada gambar 4.16 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih tidak setuju, dan 30 responden (33,0%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 46 responden (50,5%) yang memilih setuju, sedangkan 14 responden (15,4%) yang memilih sangat setuju.

Gambar 4.16 Grafik penyampaian jasa yang memuaskan pernyataan nomor 13

Sehingga berdasarkan gambar 4.16 dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dalam menjawab pertanyaan pengguna perpustakaan.

c. Dimensi *Responsiveness*

Ketiga dimensi *responsiveness* memiliki 2 indikator dengan setiap indikator memiliki beberapa pernyataan, dimensi ini membahas tentang layanan yang *responsive* terhadap keinginan pengguna, dan layanan cepat tanggap. Berdasarkan perhitungan 2 indikator pada dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 4.7

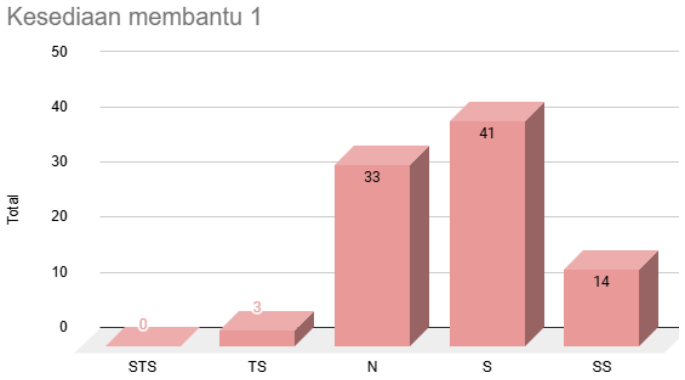
Tabel 4.7 Hasil perhitungan dimensi *responsiveness*

| No. | Indikator | Pernyataan | Nilai |
|---|---|---|---|
| 1. | Membantu pengguna | Pegawai perpustakana dengan sigap membantu ketika pengguna kebingungan | 3,33 |
| | | Pegawai perpustakaan memberikan bantuan saat pengguna kesulitan mencari buku | |
| 2. | Merespon cepat | Respon yang diberikan pegawai perpustakaan cepat pada setiap permintaan pengguna | 3,31 |
| | | Respon yang diberikan pegawai perpustakaan cepat terhadap keluhan pengguna | |
| | | **Total** | 3,32 |

Hasil analisis pada tabel diatas dihitung kembali untuk mendapatkan nilai rata-rata dari dimensi *responsiveness.* Perhitungannya menggunakan rumus *grand mean.* Setelah dilakukan perhitungan didapatkan hasil sebesar 3,32, berdasarkan hasil rata-rata yang didapatkan dirujuk pada tabel 3.4 maka skor yang diperolah terletak pada interval 2,62 – 3,42 yang berarti pegawai perpustakaan memberikan layanan dapat dikatakan belum dilakukan dengan cepat tanggap kepada pengguna perpustakaan termasuk kategori sedang. Berikut merupakan analisis pada setiap indikator pernyataan:

1. Indikator kesediaan dalam membantu pengguna

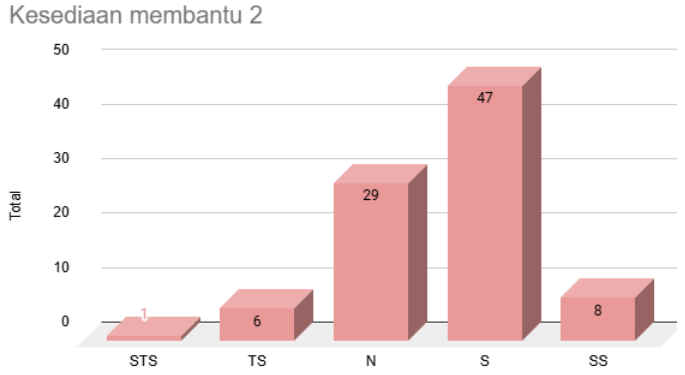
   Indikator kesediaan dalam membantu pengguna ini memiliki 2 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa “Pegawai perpustakaan MA Al-Ma’arif Singosari Malang dengan sigap membantu pengguna ketika kebingungan”, dapat dilihat pada gambar 4.17 bahwa terdapat 3 responden (3,3%) yang memilih tidak setuju, dan 33 responden (36,3%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 41 responden (45,1%) yang memilih setuju, sedangkan 14 responden (15,4%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.17 Grafik kesediaan membantu pengguna pernyataan nomor 14

Sehingga berdasarkan gambar 4.17 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan sigap membantu pengguna perpustakaan.

Pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang bersedia dalam memberikan bantuan jika pengguna kesulitan mencari buku", dapat dilihat pada gambar 4.18 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 6 responden (6,6%) yang memilih tidak setuju, 29 responden (31,9%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 47 responden (51,6%) yang memilih setuju, sedangkan 8 responden (8,8%) memilih sangat setuju.

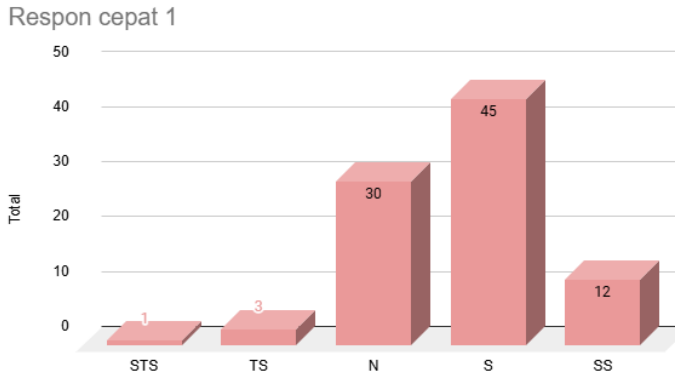



Gambar 4.18 Grafik kesediaan membantu pengguna pernyataan nomor 15

Sehingga berdasarkan gambar 4.18 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan bersedia membanu pengguna perpustakaan ketika sedang kesulitan dalam mencari buku yang diinginkan.

2. Indikator kesediaan merespon cepat

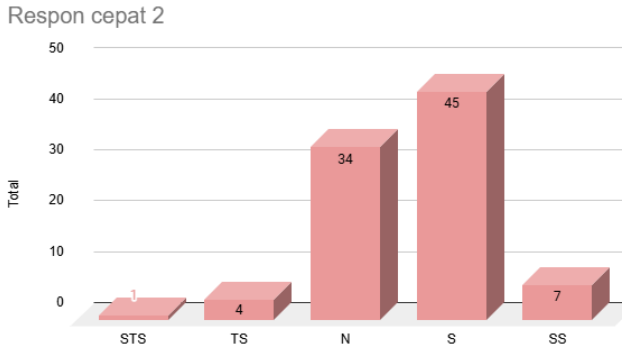
Pada indikator kesediaan merespon cepat terdapat 2 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa "Respon yang diberikan pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang cepat pada setiap permintaan pengguna", dapat dilihat pada gambar 4.19 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 3 responden (3,3%) yang memilih tidak setuju, 30 responden (33,0%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 45 responden (49,5%) yang memilih setuju, sedangkan 12 responden (13,2%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.19 Grafik kesediaan merespon cepat pernyataan nomor 16

Sehingga berdasarkan gambar 4.19 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang merespon cepat pada setiap permintaan pengguna perpustakaan.

Pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "Respon yang diberikan pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang cepat terhadap keluhan pengguna", dapat dilihat pada gambar 4.20 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 4 responden (4,4%) yang memilih tidak setuju, 34 responden (37,4) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 45 responden (49,5%) yang memilih setuju, sedangkan 7 responden (7,7%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.20 Grafik kesediaan merespon cepat pernyataan nomor 17

Sehingga berdasarkan gambar 4.20 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang merespon cepat terhadap keluhan yang diberikan oleh pengguna perpustakaan.

d. Dimensi *Assurance*

Keempat dimensi *a*ssurance memiliki 4 indikator dengan setiap indikator memiliki beberapa pernyataan, dimensi ini membahas tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sikap dan pengetahuan yang dimiliki. Berdasarkan perhitungan 4 indikator pada dimensi *assurance* dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel 4.8 Hasil perhitungan dimensi *Assurance*

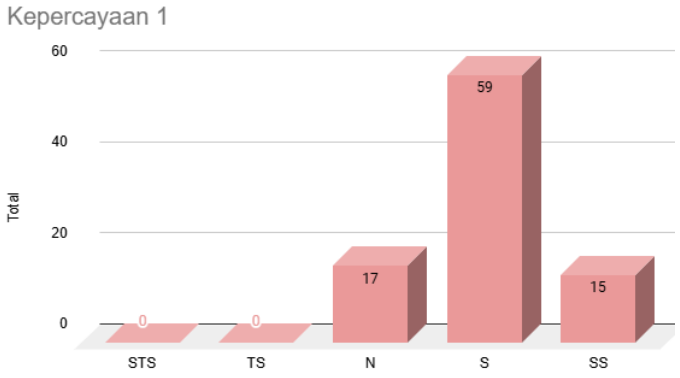
| No. | Indikator | Pernyataan | Nilai |
|---|---|---|---|
| 1. | Kepercayaan | Percaya terhadap infromasi yang diberikan oleh pegawai perpustakaan | 3,55 |
| | | Kondisi ruang perpustakaan aman untuk belajar | |
| | | Percaya dengan keamanan perpustakaan | |
| 2. | Kesopanan | Pegawai perpustakaan konsisten melayani penguna dengan sopan | 3,41 |
| | | Pegawai perpustakaan selalu menyapa jika pengguna berkunjung ke perpustakaan | |
| 3. | Kemampuan | Pegawai perpustakaan mampu dalam menjawab pertanyaan dengan baik | 3,23 |
| | | Pegawai perpustakaan mampu memberikan suasana perpustakaan kondusig | |

| No. | Indikator | Pernyataan | Nilai |
|---|---|---|---|
| 4. | Pengetahuan | Pegawai perpustakaan dapat memberikan jawaban dari pertanyaan dengan benar | 3,29 |
| | | Pegawai perpustakaan dapat menjelaskan secara detail setiap pertanyaan pengguna | |
| | | **Total** | 3,37 |

Hasil analisis pada tabel diatas dihitung kembali untuk mendapatkan nilai rata-rata dari dimensi *assurance,* perhitungannya menggunakan rumus *grand mean.* Setelah dilakukan perhitungan didapatkan hasil sebesar 3,37, berdasarkan hasil rata-rata yang didapatkan dirujuk pada tabel 3.4 maka skor yang diperoleh terletak pada interval 2,62 – 3,42 yang berarti kemampuan pelayanan pegawai dalam hal kesopanan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai perpustakaan termasuk kategori sedang. Berikut merupakan analisis pada setiap indikator pernyataan :

1. Indikator Kepercayaan Pengguna

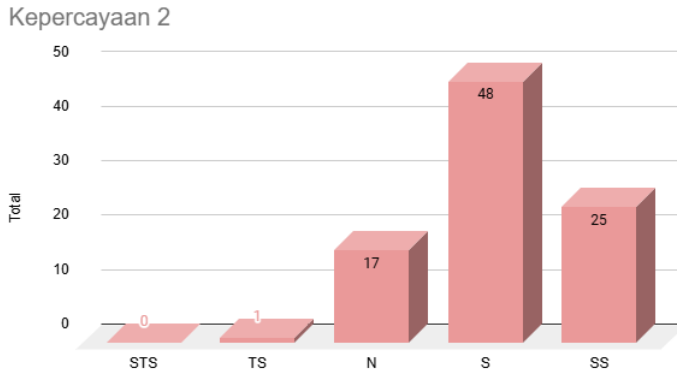
   Pada indikator kepercayaan pengguna ini memiliki 3 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa "Percaya terhadap informasi yang diberikan pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang", dapat dilihat pada gambar 4.21 bahwa terdapat 17 responden (18,7%) yang memilih netral / ragu-ragu, dan 59 responden (64,8%) yang memilih setuju, kemudian 15 responden (16,5%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.21 Grafik kepercayaan pengguna pernyataan nomor 18

Sehingga berdasarkan gambar 4.21 dapat di simpulkan bahwa sebagian besar pengguna perpustakaan menyatakan bahwa percaya terhadap informasi yang diberikan oleh pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang.

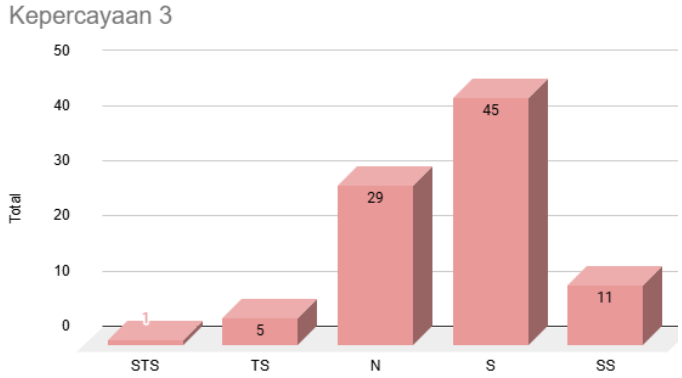
Kemudian pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "Kondisi ruang perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang aman untuk belajar", dapat dilihat pada gambar 4.22 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih tidak setuju, dan 17 responden (18,7%) yang memilih netral / ragu-ragu, 48 responden (52,7%) yang memilih setuju, kemudian 25 responden (27,7%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.22 Grafik kepercayaan pengguna pernyataan nomor 19

Sehinga berdasarkan gambar 4.22 dapat disimpulkan bahwa kondisi ruang perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang aman bagi pengguna perpustakaan untuk belajar.

Pada pernyataan ketiga yang menyatakan bahwa "Percaya dengan keamanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang terutama saat menitipkan barang diloker perpustakaan", dapat dilihat pada gambar 4.23 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 5 responden (5,5%) yang memilih tidak setuju, kemudian29 responden (31,9%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 45 responden (49,5%) yang memilih setuju, sedangkan 11 responden (12,1%) yang memilih sangat setuju.

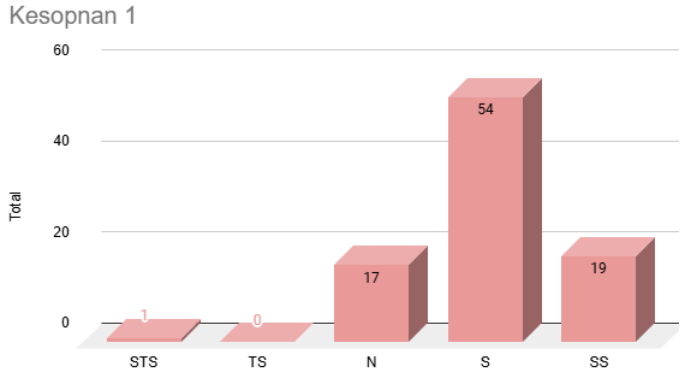



Gambar 4.23 Grafik kepercayaan pengguna pernyataan nomor 20

Sehingga berdasarkan gambar 4.23 dapat disimpulkan bahwa kepercayaan penguna dalam hal keamanan terutama ketika menitipkan barang di perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang.

2. Indikator Kesopanan dalam Pelayanan

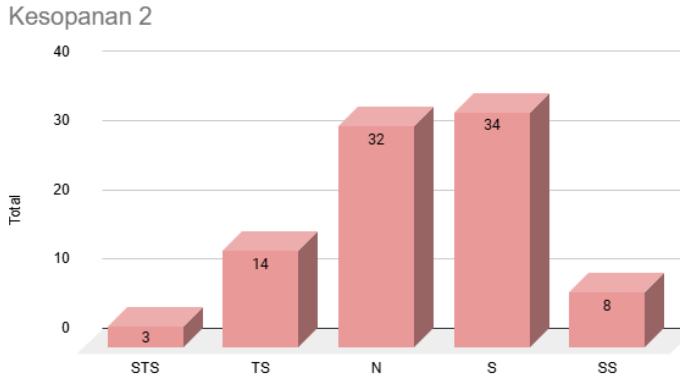
Pada indikator kesoponan dalam pelayanan ini memiliki 2 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa "Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang yang secara konsisten melayani pengguna dengan sopan", dapat dilihat pada gambar 4.24 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih sangat tidak setuju, kemudian 17 responden (18,7%) yang memilih netral / ragu-ragu, dan 54 responden (59,3%) yang memilih setuju, 19 responden (20,9%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.24 Grafik kesopanan dalam pelayanan pernyataan nomor 21

Sehingga berdasarkan gambar 4.24 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang secara konsisten melayani pengguna perpustakaan dengan sopan.

Pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa “Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang selalu menyapa jika saya berkunjung ke perpustakaan”, dapat dilihat pada gambar 4.25 bahwa terdapat 3 responden (3,3%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 14 responden (15,4%) yang memilih tidak setuju, 32 responden (35,2%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 34 responden (37,4%) yang memilih setuju, sedangkan 8 responden (8,8%) memilih sangat setuju.

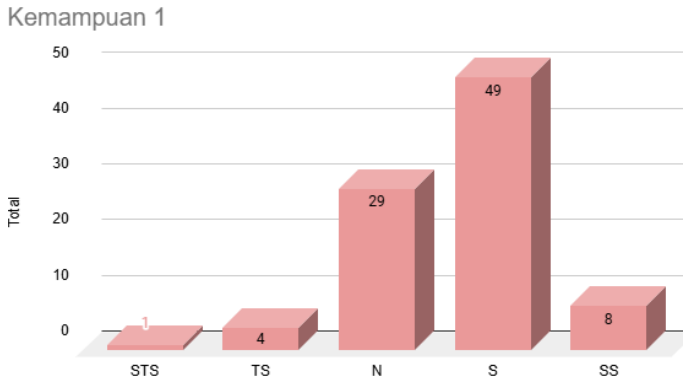



Gambar 4.25 Grafik kesopanan dalam pelayanan pernyataan nomor 22

Sehingga berdasarkan gambar 4.5 dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa pengunjung perpustakaan yang merasa pegawai perpustakaan tidak selalu menyapa pengunjung perpustakaan ketika berkunjung ke perpustakaan, tetapi juga terdapat beberapa pengguna perpustakaan yang merasa pegawai perpustakaan selalu menyapa pengunjung perpustkaan ketika berkunjung ke perpustakaan.

3. Indikator Kemampuan dalam Pelayanan

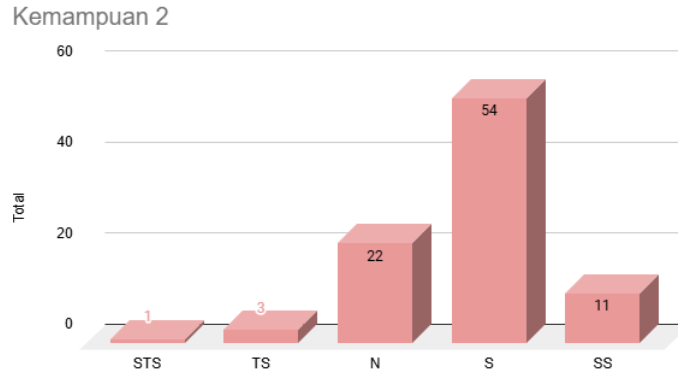
Pada indikator kemampuan dalam pelayanan memiliki 2 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa “pegawai perpustakaan MA Al-Ma’arif Singosari Malang mampu dalam menjawab setiap pertanyaan dengan baik”, dapat dilihat pada gambar 4.26 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 4 responden (4,4%) memilih tidak setuju, 29 responden (31,9%) memilih netral / ragu-ragu, kemudian 49 responden (53,8%) memilih setuju, sedangkan 8 responden (8,8%) memilih sangat setuju.




Gambar 4.26 Grafik kemampuan pelayanan pernyataan nomor 23

Sehingga berdasarkan gambar 4.26 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang mampu dalam menjawab setiap pertanyaan pengguna dengan baik.

Pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang mampu memberikan suasana perpustakaan kondusif", dapat dilihat pada gambar 4.27 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 3 responden (3,3%) yang memilih tidak setuju, 22 responden (24,2%) memilih netral / ragu-ragu, kemudian 54 responden (59,3%) yang memilih setuju, sedangkan 11 responden (12,1%) memilih sangat setuju.

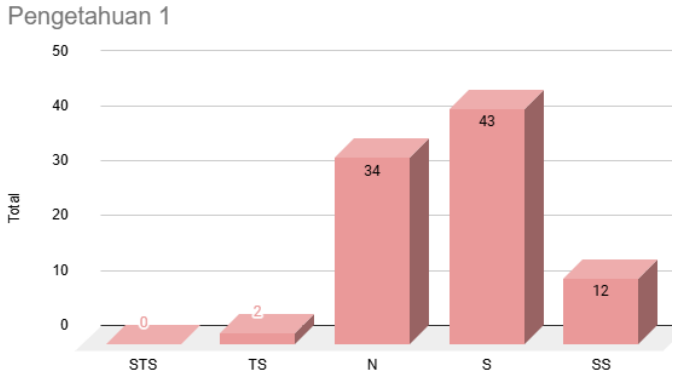



Gambar 4.27 Grafik kemampuan pelayanan pernyataan nomor 24

Sehingga berdasarkan gambar 4.27 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan mampu memberikan suasana perpustakaan yang kondusif dan tenang.

4. Indikator Pengetahuan dalam Pelayanan

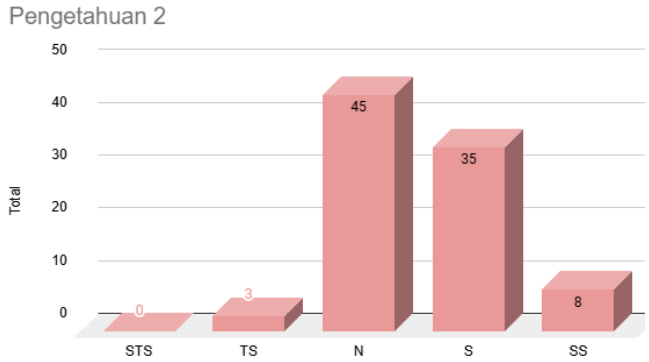
Pada indikator pengetahuan dalam pelayanan memiliki 2 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa “Pegawai perpustakaan dapat memberikan jawaban dari pertanyaan pengguna perpustakaan dengan benar”, dapat dilihat pada gambar 4.28 bahwa terdapat 2 responden (2,2%) memilih tidak setuju, dan 34 responden (37,4%) memilih netral / ragu-ragu, kemudian 43 responden (47,3%) memilih setuju, sedangkan 12 responden (13,2%) memilih sangat setuju.




Gambar 4.28 Grafik pengetahuan dalam pelayanan pernyataan nomor 25

Sehingga berdasarkan gambar 4.28 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakan dapat menjawab pertanyaan pengguna perpustakan dengan benar.

Pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa “pegawai perpustakaan dapat menjelaskan secara detail setiap pertanyaan saya”, dapat diliat pada gambar 4.29 bahwa terdapat 3 responden (3,3%) memilih tidak setuju, dan 45 responden (49,5%) yang memilih netral / rahu-ragu, kemudian 35 responden (38,5%) yang emilih setuju, sedangkan 8 responden (8,8%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.29 Grafik pengetahuan dalam pelayanan pernyataan nomor 26

Sehingga berdasarkan gambar 4.29 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan dapat secara detail menjelaskan setiap pertanyaan yang diberikan oleh pengguna perpustakaan.

e. Dimensi *Empathy*

Kelima dimensi *empathy* memiliki 3 indikator dengan setiap indikator memiliki beberapa pernyataan, dimensi ini membahas tentang kemampuan layanan dalam berkomunikasi secara baik dengan mudah. Berdasarkan perhitungan 3 indikator pada dimensi *empathy* dapat dilihat pada tabel 4.9

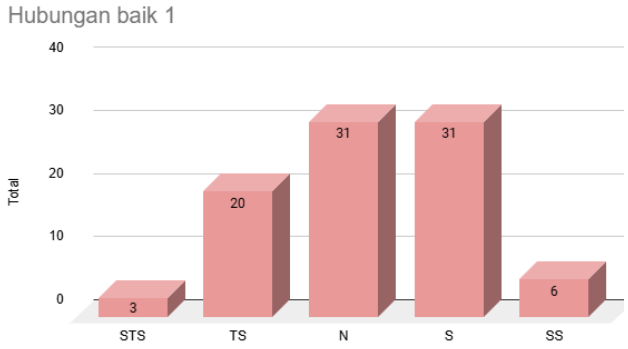
Tabel 4.9 Hasil perhitungan dimensi *empathy*

| No. | Indikator | Pernyataan | Nilai |
|---|---|---|---|
| 1. | Hubungan baik | Pegawai perpustakaan tetap memberikan sapaan meskipun diluar perpustakaan | 3.05 |
| | | Pengguna merasa nyaman berkonsultasu dengan pegawai perpustakaan | |
| 2. | Komunikasi baik | Pelayanan baik terhadap setiap pengguna | 3,17 |
| | | Cara bicara pegawai perpustakaan sopan dan santun | |
| 3. | Memahami kebutuhan | Pegawai perpustakaan dapat memahami kebutuhan pengguna | 3,42 |
| | | Pegawai perpustakaan merespon dengan baik terhadap kritik dan saran | |
| | | **Total** | 3,21 |

Hasil analisis pada tabel diatas dihitung kembali untuk mendapatkan nilai rata-rata dari *empathy*, perhitungannya menggunakan rumus *grand mean*. setelah dilakukan perhitungan didapatkan hasil sebesar 3,21, berdasarkan hasil rata-rata didapatkan dirujuk pada tabel 3.4 maka skor yang diperoleh terletak pada interval 2,62 – 3,42 yang berarti kemampuan pegawai perpustakaan dalam memberikan kemudahan berkomunikasi, menjalin hubungan, dan memahami kebutuhan pengguna termasuk kategori sedang. Berikut merupakan analisis pada setiap indikator pernyataan :

1. Indikator menjalin hubungan yang baik

   Pada indikator menjalin hubungan yang baik ini memiliki 2 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa "pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang tetap memberikan sapaan meskipun sedang berada diluar perpustakaan", dapat dilihat pada gambar 4.30 bahwa terdapat 3 responden (3,3%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 20 responden (22,0%) memilih tidak setuju, 31 responden (34,1%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 31 responden (34,1%) memilih setuju, sedangkan 6 responden (6,6%) memilih sangat setuju.

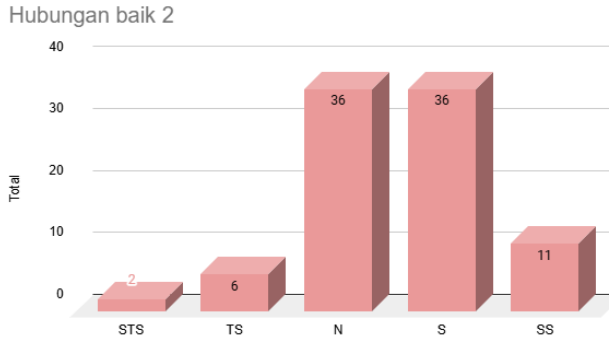



Gambar 4.30 Grafik menjalin hubungan yang baik pernyataan nomor 27

Sehingga berdasarkan gambar 4.30 dapat disimpulkan bahwa terdapat pengguna perpustakaan yang merasa tidak memiliki hubungan baik dengan pegawai perpustakaan saat berada di luar perpustakaan, tetapi beberapa pengguna perpustakaan merasakan hubungan baik

dengan pegawai perpustakaan, maka dari hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai perpustakaan tidak menyuluruh dapat membaur dengan siswa siswi MA Al-Ma'arif Singosari Malang.

Kemudian pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "pengguna perpustakaan merasa nyaman berkonsultasi mengenai layanan perpustakaan dengan pegawai perpustakaan", dapat dilihat pada gambar 4.31 bahwa terdapat 2 responden (2,2%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 6 responden (6,6%) yang memilih tidak setuju, 36 responden (39,6%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 36 responden (39,6%) yang memilih setuju, sedangkan 11 responden (12,1%) yang memilih sangat setuju.

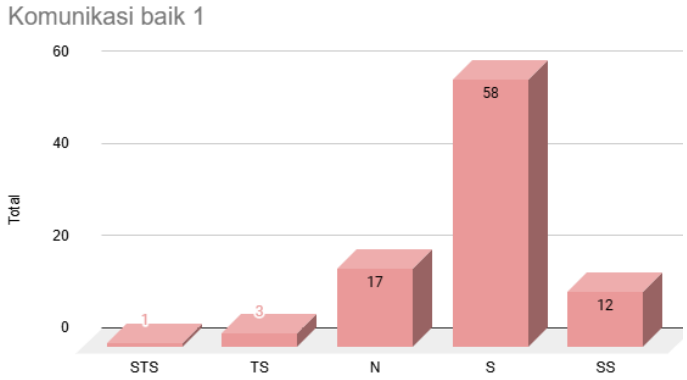



Gambar 4.31 Grafik menjalin hubungan yang baik pernyataan nomor 28

Sehingga berdasarkan gambar 4.31 dapat disimpulkan bahwa pengguna perpustakaan merasa nyaman untuk berkonsultasi mengenai layanan yang ada di perpustkaan dengan pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif SIngosari Malang.

2. Indikator komunikasi baik

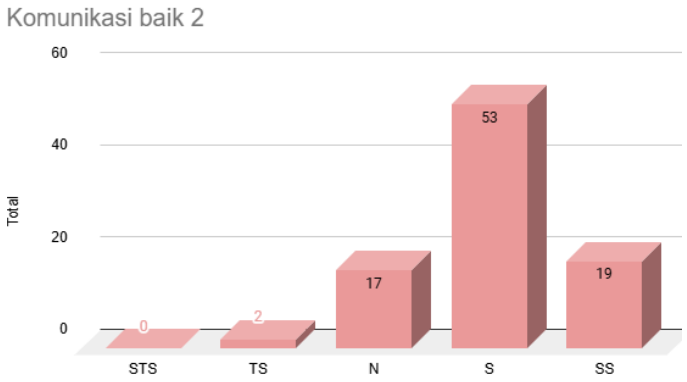
Pada indikator komunikasi baik memiliki 2 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa "pelayanan baik diberikan pada setiap pengguna perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang", dapat dilihat pada gambar 4.32 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) memilih sangat tidak setuju, dan 3 responden (3,3%) memilih tidak setuju, 17 responden (18,7%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 58 responden (63,7%) memilih setuju, sedangkan 12 responden (13,2%) memilih sangat setuju.




Gambar 4.32 Grafik komunikasi baik pernyataan nomor 29

Sehingga berdasarkan gambar 4.32 dapat disimpulkan bahwa pelayanan baik diberikan oleh pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari kepada setiap pengguna perpustakaan.

Kemudian pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa "cara bicara pegawai perpustakaan sopan dan santun ketika memberikan pelayanan kepada pengguna", dapat dilihat pada gambar 4.33 bahwa terdapat 2 responden (2,2%) memilih tidak setuju, dan 17 responden (18,7%) memilih netral / ragu-ragu, kemudian 53 responden (58,2%) memilih setuju, sedangkan 19 responden (20,9%) memilih sangat setuju.

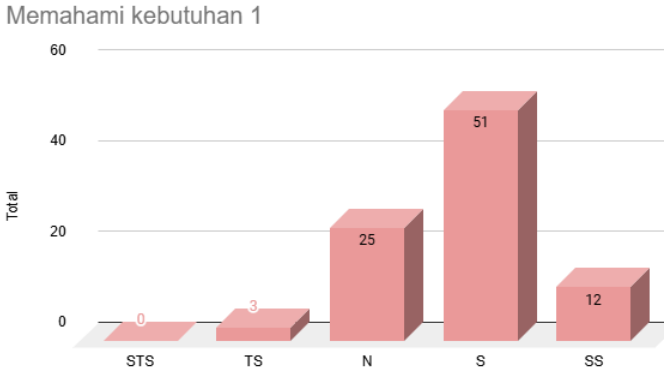



Gambar 4.33 Grafik komunikasi baik pernyataan nomor 30

Sehingga berdasarkan gambar 4.33 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan memiliki cara bicara yang sopan dan santun ketika memberikan pelayanan kepada pengguna.

3. Indikator memahami kebutuhan

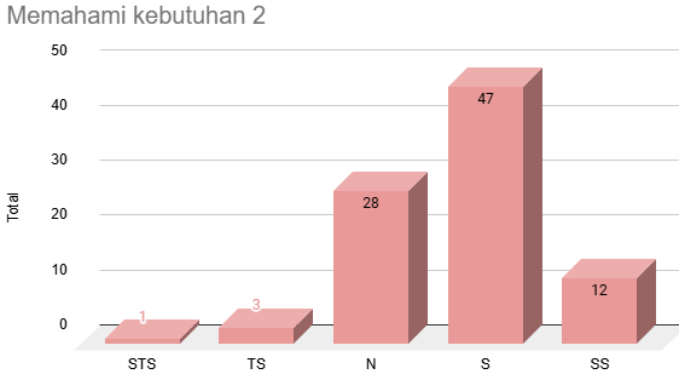
Pada indikator memahami kebutuhan ini memiliki 2 pernyataan yang menyertai, pernyataan pertama yang menyatakan bahwa “pegawai perpustakaan dapat memahami kebutuhan pengguna dengan baik”, dapat dilihat pada gambar 4.34 bahwa terdapat 3 responden (3,3%) memilih tidak setuju, dan 25 responden (27,5%) memilih netral / ragu-ragu, kemudian 51 responden (56,0%) memilih setuju, sedangkan 12 responden (13,2%) yang memilih sangat setuju.




Gambar 4.34 Grafik memahami kebutuhan pernyataan nomor 31

Sehingga berdasarkan gambar 4.34 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan dapat memahami kebutuhan pengguna perpustakaan MA Al-Ma’arif Singosari Malang.

Kemudian pada pernyataan kedua yang menyatakan bahwa “pegawai perpustakaan MA AL-Ma’arif Singosari Malang merespon dengan baik terhadap kritik dan saran yang diberikan pengguna”, dapat dilihat pada gambar 4.35 bahwa terdapat 1 responden (1,1%) yang memilih sangat tidak setuju, dan 3 responden (3,3%) memilih tidak setuju, 28 responden (30,8%) yang memilih netral / ragu-ragu, kemudian 47 responden (51,6%) yang memilih setuju, sedangkan 12 responden (13,2%) memilih sangat setuju.




Gambar 4.35 Grafik memahami kebutuhan pernyataan nomor 32

Sehingga berdasarkan gambar 4.35 dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang merespon dengan baik terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pengguna perpustakaan.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Kualitas pelayanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan menggunakan metode *servqual*, terdapat 5 aspek yang menjadi titik fokus pada penelitian ini yaitu dimensi bukti langsung (*tangibles)*, kehandalan (*reliability)*, daya tanggap (*responsiveness)*, Jaminan (*Assurance)*, empati (*empathy)*. Pelayanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang harus tetap memperhatikan kualitas dari pelayanan yang sudah diterapkan pada perpustakaan, dengan begitu pengguna perpustakaan yaitu siswa siswi Madrasah Aliyah Al-Ma'arif Singosari dapat merasakan kenyamanan dari pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan. Hal tersebut selaras kalam Allah yang tercantum pada al-Qur'an surat al-Qasas ayat 77, yang berbunyi sebagai berikut : (Kementrian Agama, 2022)

وَابْتَغِ فِيْمَآ اٰتٰىكَ اللّٰهُ الدَّارَ الْاٰخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَاَحْسِنْ كَمَآ اَحْسَنَ اللّٰهُ اِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِى الْاَرْضِ ۗاِنَّ اللّٰهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِيْنَ

Artinya : "*Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu didunia. Berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana*

*Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan dibumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan*." ( Al-Qashash: 77)

Ibn Katsir dalam Tafsir al-Quran al-adzim menafsirkan ayat 77 surat al-Qasas agar kita tetap menggunakan harta dan nikmat digunakan untuk bekal, hal tersebut merupakan bentuk dari ketaatan dan untuk dapat lebih dekat kepada Allah dengan mengerjakan berbagai macam kebaikan semata-mata untuk mendapatkan pahala didunia dan diakhirat. Diperbolehkan oleh Allah kepadamu makan, minum, pakaian, rumah, dan nikah, karena engkau punya kewajiban kepada Tuhanmu, dirimu, dan keluargamu. Oleh karena itu penuhilah kewajiban tersebut terhadap Tuhanmu. Serta berbuat baiklah kepada sesama makhluk sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu. Janganlah kamu memiliki keinginan untuk berbuat kerusakan dimuka bumi dan jangan pula berbuat jahat kepada ciptaan-Nya (Ad-dimasyqy & Fada‟, 2006).

Perbuatan yang dilakukan karena untuk memenuhi kewajiban yang telah Allah tentukan, seperti memberikan layanan semata-mata untuk mendapatkan pahala didunia dan juga diakhirat. Hal tersebut wajib dilakukan oleh makhluk hidup untuk selalu berbuat kebaikan dengan tetap melakukan perkembangan dari kualitas suatu pelayanan, dengan tanpa melakukan perbuatan yang dilarang.

Dari hasil penelitian yang sudah didapatkan diatas dari dimensi bukti langsung yang mencakup pegawai perpustakaan, fasilitas fisik, sarana dan prasarana, menunjukkan bahwa pada dimensi bukti langsung *(tangibles)*, memiliki skor yang didapatkan dari perhitungan *grand mean* sebesar 3,49 termasuk kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan merasa puas terhadap layanan perpustakaan dalam bentuk fisik yang ada didalam perpustakaan, dikarenakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang sudah memenuhi keinginan pengguna perpustakaan, dari segi kenyamanan terdapat *Air Conditioner* (AC) pada ruangan yang berguna untuk kelembapan buku dan memberikan kenyamanan bagi pengguna

perpustakaan, terdapat pula ruangan khusus baca, ruangan referensi, dan ruang meeting, pegawai perpustakaan yang berpenampilan rapi, adanya teknologi berupa scan barcode untuk peminjaman dan pengembalian buku novel, serta kebersihan lingkungan perpustakaan yang selalu terjaga. Berkaitan dengan pendapat (Cahyono, 2017) yang menjelaskan bahwa untuk menciptakan suasana nyaman dapat diawali dengan memperhatikan lingkungan perpustakaan pada setiap ruangan, ruang yang bersih dan koleksi tertata dengan rapi akan membuat pengguna perpustakaan dapat merasakan kenyamanan.

Pada aspek ini merupakan selain dari fasilitas dan sarana prasarana, penampilan pegawai juga menjadi penentu dari kualitas pelayanan sebagai penyedia jasa, berpenampilan rapi, bersih dan menarik perhatian merupakan syarat untuk meyakinkan pengguna, karena didalam Islam menganjurkan untuk memperhatikan kerapian dan kebersihan (Syahria, 2021). Hal ini diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim yang berbunyi :

لَوْلاَ أَنْ أَشُقَّ عَلَى أُمَّتِي أَوْ عَلَى النَّاسِ لأَمَرْتُهُمْ بِالسِّوَاكِ مَعَ كُلِّ صَلاَةٍ

Artinya: "*kalau bukan karna akan memberatkan umatku maka akan kuperintahkan mereka bersiwak setiap akan berwudlu*." (Hadits Riwayat Bukhari dan Muslim)

Kemudian pada dimensi kehandalan yang mencakup kemampuan layanan yang dilakukan secara cepat, akurat, dan memuaskan, menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki nilai tertinggi dengan skor yang didapatkan dari perhitungan *grand mean* sebesar 3,65 termasuk kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan merasa puas terhadap kemampuan pegawai perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang cepat, informasi yang akurat dan memuaskan, dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari akurat dan memuaskan, informasi yang diberikan oleh pegawai perpustakaan terkait dengan hal-hal yang berhubungan dengan perpustakaan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan, pengguna perpustakaan puas terhadap konsistensi pegawai mengenai jam buka tutup perpustakaan.

Sesuai dengan (Perpusnas, 2017) yang membahas tentang jam operasional perpustakaan paling sedikit 8 jam per hari di hari kerja.

Dalam Islam mengajarkan bahwa agar umatnya selalu menempati janji yang sudah dibuatnya, selain itu Islam juga mengajarkan agar umatnya menjaga amanat yang sudah diberikan. Sesuai dengan aspek kehandalan yaitu salah satu faktor pendorong kepercayaan pengguna dengan penyedia layanan yaitu ketepatan janji dengan pelayanan yang diberikan (Syahria, 2021), seperti firman Allah yang berbunyi:

وَاَوْفُوْا بِعَهْدِ اللّٰهِ اِذَا عَاهَدْتُّمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْاَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيْدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللّٰهَ عَلَيْكُمْ كَفِيْلًاۗ اِنَّ اللّٰهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُوْنَ

Artinya: "*Tepatilah janji dengna Allah apabila kamu berjanji. Janganlah kamu melanggar sumpah(mu) setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan*". Q.S An-Nahl (16): 91 (Kementrian Agama, 2022)

Kemudian pada dimensi daya tanggap yang mencakup aspek layanan yang *responsive* atau cepat tanggap terhadap keinginan pengguna, menunjukkan bahwa pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai sebesar 3,32 termasuk kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan masih belum sepenuhnya puas terhadap layanan cepat tanggap yang diberikan oleh pegawai perpustakaan, dikarenakan hanya terdapat 1 pegawai perpustakaan yang aktif dalam mengelolah perpustakaan, sehingga tidak dapat melakukan pelayanan dengan cepat tanggap terhadap pengguna perpustakaan dengan baik, pengguna juga belum puas terhadap pelayanan pegawai dalam membantu pencarian buku, dengan tidak adanya sistem katalog online yang diberikan pada perpustakaan, maka peran pegawai perpustakaan seharusnya kesediaan membantu terhadap kesulitan yang dialami pengguna perpustakaan dalam pencarian buku pada rak. Sesuai dengan pendapat (Hartono, 2016) yang menyatakan bahwa mutu dari layanan dapat ditingkatkan hingga lebih baik dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, di era teknologi informasi

memerlukan tanggapan secara cepat dan akurat. Perpustakaan dituntut untuk bergerak cepat sesuai perkembangan teknologi dan informasi saat ini, sehingga peran kepemimpinan dalam bidang tata kelola manejemen perpustakaan dan kinerja pegawai perpustakaan (Rifqi, 2017). Perpustakaan dapat memberikan layanan cepat dan akurat dapat memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk memberikan layanan cepat misalnya menyediakan akses katalog online bagi pengguna.

Sikap cepat dan tanggap yang dilakukan terhadap kebutuhan pengguna, dapat dilakukan oleh seorang pegawai yang memiliki profesionalitas dalam melakukan pekerjaan (Syahria, 2021), sesuai dengan firman Allah yang berbunyi :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانْصَبْ

Artinya: "*Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebijakan), teruslah bekerja keras (untuk kebijakan lain)*." Q.S AsSyarh (94):7 (Kementrian Agama, 2022)

Sementara pada dimensi jaminan yang mencakup aspek pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan pengguna terhadap pegawai perpustakaan, menunjukkan bahwa pada dimensi jaminan (*assurance*) memiliki nilai sebesar 3,39 termasuk kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan masih belum sepenuhnya puas terhadap kemampuan yang dimiliki pegawai perpustakaan yang meliputi pengetahuan, wawasan, kesopanan, dan kepercayaan pengguna perpustakaan, dikarenakan pegawai perpustakaan yang bukan dari akademik perpustakaan, sehingga pegawai perpustakaan hanya mengetahui secara umum dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, pengguna juga belum puas terhadap simpati pegawai dalam pelayanan yang diberikan, pegawai perpustakaan harus terlihat ramah dihadapan pengguna perpustakaan seperti senyum, tutur kata baik, gerak gerik yang sopan, dan ramah tamah kepada pengguna perpustakaan. Sesuai dengan pendapat (Gani, 2017) bahwa peran dari pegawai perpustakaan menjaga kesopnanan, menambah pengetahuan dan

kemampuan guna untuk memberikan kepercayaan kepada pengguna perpustakaan.

Islam menjunjung sikap sopan santun terhadap sesama makhluk Allah, saling melayani, dan menghormati. Dalam perilah kualitas pelayanan salah satu penentunya yaitu memiliki sopan santun dan sikap ramah kepada pengguna (Syahria, 2021). Allah berfirman :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِيْ رَسُوْلِ اللّٰهِ اُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَنْ كَانَ يَرْجُوا اللّٰهَ وَالْيَوْمَ الْاٰخِرَ وَذَكَرَ اللّٰهَ كَثِيْرًا

Artinya: "*Sungguh, pada (diri) Rasulullah benar-benar ada suri eladan yang baik bagimu, (yaitu) bagi orang yang mengharap (Rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat serta yang banyak mengingat Allah*". Q.S Al-Ahzab (33): 21 (Kementrian Agama, 2022)

Kemudian dimensi terakhir yaitu empati yang mencakup aspek memberikan kemudahan dalam berkomunikasi baik, dan menjalin hubungan, serta memahami kebutuhan pengguna, menunjukkan bahwa pada dimensi empati (*empathy*) memiliki nilai terendah sebesar 3,21 termasuk kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan masih belum sepenuhnya puas terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengguna dengan baik. pegawai perpustakaan beberapa kali terlihat bersikap cuek kepada pengguna perpustakaan dan hanya beberapa pengguna yang memiliki hubungan dekat mendapatkan komunikasi baik. Pengguna perpustakaan belum puas terhadap kesediaan dalam berkonsultasi, didapatkan beberapa kali adanya sikap pustakawan yang enggan dalam memberikan sapaan terlebih dahulu kepada pengguna perpustakan, sehingga pengguna menjadi takut dan kurang nyaman untuk melakukan konsultasi secara terbuka kepada pegawai perpustakaan. Sesuai dengan pendapat yang dikemukanan oleh (Gani, 2017) yang mengatakan bahwa ketrampilan pada komunikasi antarpersonal yaitu kemampuan dalam dalam membangun relasi dengan orang secara langsung maupun tertulis, keterampilan untuk berkomunikasi dengan orang dapat dilakukan melalui mendengarkan, menerima, dan memberi kritikan.

Islam memberikan anugrah dalam perihal kasih sayang, dan saling mengingatkan dan menjalin hubungan dengan sesama. Dalam konteks layanan pegawai perlu memiliki relasi dan hubungan yang baik dengan pengguna untuk memberikan rasa nyaman kepada pengguna. Sesuai dengan hadits Riwayat Bukhari :

لاَيُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لأَخِيْهِ مَايُحِبُّ لِنَفْسِهِ

Artinya: "*Tidaklah termasuk beriman seseorang diantara kami sehingga mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri*." (HR.Bukhari).

Hadits diatas merupakan hadits yang sangat terkenal, memiliki makna bahwa tidak sempurna iman seseorang sampai ia mencintai sesuatu untuk saudaramu sebagaimana kamu mencintai sesuatu untuk dirimu sendiri. Agar masuk dalam golongan orang yang sempurna imannya, sehingga apa yang didapatkan oleh orang lain akan membuat dirirmu ikut merasakan kebahagiaan seperti kebahagiaan orang lain tersebut.

Dari hasil penelitian yang sudah didapatkan dan dalam perspektif Islam dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara 5 dimensi yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dengan Islam. Pelayanan yang diberikan dengan mengutamakan penampilan yang rapi dan bersih, layanan yang cepat dan memuaskan pada dimensi *tangibles dan reliability* dalam penelitian ini memiliki skor yang tinggi, sama halnya dalam Islam menganjurkan untuk memperhatikan kerapian, kebersihan, serta Islam mengajarkan agar umatnya selalu menempati janji yang sudah dibuatnya. Kemudian pada layanan *responsive* atau cepat tanggap, kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan pengguna, serta memiliki hubungan yang baik dengan pengguna pada dimensi *responsiveness, assurance*, dan *empathy* dalam penelitian ini memiliki skor sedang, sama hal nya didalam Islam menjunjung sikap sopan santun, cepat tanggap, dan memiliki kasih sayang, saling mengingatkan, serta menjalin hubungan dengan sesama.

# BAB V
# PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan dilihat dari keseluruhan dimensi masih berkategori sedang, sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna perpustakaan masih belum merasa puas terhadap pelayanan di perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang. Sedangkan jika ditinjau dari setiap dimensi, terdapat 2 dimensi yang memiliki hasil pengolahan dengan kategori tinggi yaitu dimensi bukti langsung (tangibles) dengan skor 3,49 dan kehandalan (reliability) dengan skor 3,65. Kualitas pelayanan di perpustakaan dengan kategori tinggi didukung beberapa keunggulan seperti aspek fasilitas, penampilan pegawai, serta kemampuan pegawai untuk memberikan layanan secara cepat, akurat dan dapat memuaskan pengguna perpustakaan. Sedangkan terdapat 3 dimensi yang memiliki hasil pengolahan dengan kategori sedang, yaitu dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan skor yang didapatkan 3,32 termasuk kategori sedang, jaminan (assurance) dengan skor yang didapatkan 3,39 termasuk kategori sedang, dan empati (empathy) dengan skor yang didapatkan 3,21. kualitas pelayanan pada perpustakaan perlu ditingkatkan adalah aspek daya tanggap pegawai perpustakaan, kemampuan, pengetahuan, kesopanan, kepercayaan dan komunikasi yang baik dengan pengguna serta hubungan baik yang dijalin oleh pegawai perpustakaan dengan pengguna

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan selama proses penelitian, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas dari pelayanan yang dianggap sedang atau ragu-ragu, yaitu sebagai berikut :

1. Pada dimensi *responsiveness*, pegawai perpustakaan mampu memberikan pelayanan secara *responsive* terhadap keinginan pengguna, seperti pegawai perpustakaan yang sigap terhadap kebutuhan pengguna, dan juga kesediaan pegawai perpustakaan memberikan bantuan dengan cepat jika pengguna mengalami kesulitan mencari buku. Dengan begitu dari pihak perpustakaan juga perlu untuk meningkatkan digitalisasi perpustakaan secara optimal,

agar pengguna perpustakaan dapat dengan leluasa dalam mencari informasi melalui digital.

2. Dimensi *assurance*, meningkatkan pengetahuan pegawai terhadap apa yang dibutuhkan oleh penguna perpustakaan, kesopanan pegawai juga sangat penting dalam memberikan layanan secara langsung kepada pengguna perpustakaan, contohnya bersikap ramah dan bertutur kata yang sopan saat sedang memberikan layanan kepada pengguna.
3. kemudian dimensi *empathy*, pegawai perpustakaan perlu untuk meningkatkan komunikasi yang baik kepada pengguna karena dibutuhkan sikap toleransi untuk mempersatukan perbedaan dan bersama-sama membagun sikap saling menghormati dan menghargai serta menjalin hubungan yang baik kepada pengguna dengan cara memberikan arahan disetiap personal tanpa memilih dan membeda-bedakan pengguna perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA


Abdullah bin Muhammad Abu Syekh. (2015). *Tafsir Ibnu Katsir Surah Al-Mulk* (p. 177).

Ad-dimasyqy, A.-H. I. K., & Fada‟, A. (2006). Tafsir al-Qur‟an al-Adzim Juz II. *Darul Kutib Ilmiah*.

Ano Suharna. (2016). Evaluasi Pendidikan dalam Perspektif Islam. *Qathruna*, *3*(2), 49–68.

Aryanto, M. Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka …*. *9*, 401–412.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Cahyono, T. Y. (2017). Fungsi Perpustakaan Sebagai Penyedia Informasi. *Jurnal Perpustakaan*, 1–3. http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2017/07/Fungsi-Perpustakaan-Sebagai-Penyedia-Informasi.pdf

Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan , Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, 73–79.

Fatimah, F., Darna, D., & Ansori, A. (2019). Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Bidang Kemahasiswaan Menggunakan Servequal Di Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram*, *16*(2), 211–220. https://doi.org/10.32722/epi.v16i2.2264

Gani, S. A. (2017). Membangun Interpersonal Skills Pustakawan Dalam Layanan Informasi Perpustakaan. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, *6*(1), 51–66. http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1

Hartono, D. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah : Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional* (R. KR (ed.)). Ar-Ruzz Media.

Janna, N. M., & Herianto. (2021). KONSEP UJI VALIDITAS DAN

RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, *18210047*, 1–12.

Kementrian Agama. (2022). *Qur'an Kemenag*. Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. https://quran.kemenag.go.id/

Kepala-PNRI. (2018). *Instrumen Akreditasi Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan/Madrasah Aliyah*.

Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, *6*(1), 33–39. http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis

Lubis, R. N. (2018). Konsep evaluasi dalam islam. *Sabilarrasyab*, *III*(01), 44–55.

Masruri, A. (2015). Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga yogyakarta). *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *1*(2), 4. https://doi.org/10.22146/bip.8346

Mawardi, M. (2019). Rambu-rambu Penyusunan Skala Sikap Model Likert untuk Mengukur Sikap Siswa. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, *9*(3), 292–304. https://doi.org/10.24246/j.js.2019.v9.i3.p292-304

Muniruddin. (2017). Asmaul Husna sebagai Manajemen Keshalihan Sosial. *Al-Idârah*, *4*(5), 96–130.

Novadi, I. N., & Mahbubah, N. A. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Berbasis Integrasi Servqual – Six Sigma Di Kuma Coffee and Eatery Kabupaten Gresik. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknologi Industri*, *21*(2), 302. https://doi.org/10.36275/stsp.v21i2.423

Novalinda, R., Ambiyar, A., & Rizal, F. (2020). Pendekatan Evaluasi Program Tyler: Goal-Oriented. *Edukasi: Jurnal Pendidikan*, *18*(1), 137. https://doi.org/10.31571/edukasi.v18i1.1644

Nugraha, J. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual : Studi Kasus di Perpustakaan Unes a*. *10*(2016), 233–245.

Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor

Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, *1*(3), 221–231.

Nurcahyono, Supriyanto, & Sumartini, E. S. (2015). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*.

Nurdawilis, Y. (2022). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+Tm di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, *4*.

Perpusnas. (2017). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah/Madrasah Lembar Negara RI Tahun 2017 Nomor 703*. *703*.

Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *9*(1), 68. https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250

Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performace analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *14*(2), 214. https://doi.org/10.22146/bip.32602

Ramadhani Khija, ludovick Uttoh, M. K. T. (2015). Teknik Pengambilan Sampel. *Ekp*, *13*(3), 1576–1580.

Rifqi, A. N. (2017). Mendekonstruksi Peran Kepemimpinan Perpustakaan Perguruan Tinggi Era Net Generation Melalui Prespektif Teori Sosial Postmodern Jacques Derrida. *Pustaka Ilmiah*, *2*(3), 805–815.

Rodin, R., Retnowati, D. A., & Sasmita, Y. P. (2021). Manajemen Perpustakaan Sekolah (Studi pada Perpustakaan Ceria SMA N 1 Rejang Lebong). *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science*, *1*(1), 1–11. https://doi.org/10.20414/light.v1i1.4352

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Melayani Lebih Baik BAB 1 DAFPUS*. *2*(2), 312–318.

Rusmiatiningsih. (2018). Analisis Sistem Informasi Union Catalogue Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dengan Pendekatan EUCS. *TAMADDUN: Jurnal Kebudayaan Dan Sastra Islam*, *18*(2), 182–187. https://doi.org/10.19109/tamaddun.v18i2.2787

Saptaria, L., & Hidayati, N. (2017). Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan

Dengan Penerapan Servqual Pada Perpusatakaan Universitas Islam Kadiri Kediri. *Seminar Nasional & Call For Paper, FEB Unikama "Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global"Malang*, *43*, 555–574.

Sardiyanah, S. (2020). Konsep Evaluasi Dalam Pendidikan. *Jurnal Al-Qalam: Jurnal Kajian Islam & Pendidikan*, *8*(1), 1–9. https://doi.org/10.47435/al-qalam.v8i1.199

Sari, R. R., & Nelisa, M. (2023). Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan Polda Sumbar. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, *1*(1), 144–155. https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i1.23

Sudirman, Kongdolayuk, marlilyn lasarus, Sriwahyuningrum, A., Cahaya, M. E., Astuti, S. N. luh, Setiawan, J., Yavet, W., Rahmi, S., Nusantari, O. D., Farah, I., Fitriya, N. laili, Aziza, N., Kurniawati, N., Wardana, A., & Hasanah, T. (2023). Metodologi penelitian 1 : deskriptif kuantitatif. *Media Sains Indonesia*, *July*, 166–178.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan r&d. In *Bandung Alf* (p. 143).

Suratmi, I. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, *1*(2), 55–59. https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952

Syahria, M. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Qur'an dan Hadits). *Indra Tech*, *2*.

Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM : Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, *1*(1), 13–23. https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction edisi 4* (4th ed.). C.V Andi Offset.

Viga, A. D. E., Utami, W., Warsita, K., & Dewi, P. (2018). *Standar Layanan Perpustakaan*. *5*(1), 28–37.

Wibisono, D. (2018). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD. *Sosio E-Kons*, *10*(1), 57–74.

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
Website: http://saintek.uin-malang.ac.id, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-55.O/FST.01/TL.00/04/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Madrasah Aliyah Al-Ma\'arif Singosari Malang
Jl. Ronggolawe No.07, Pangetan, Pagentan, Kec. Singosari, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65153

Dengan hormat,
Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

| | |
|---|---|
| Nama | : THALIDA AISYA ONANDITA |
| NIM | : 200607110008 |
| Judul Penelitian | : Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengguna Perpustakaan MA Al-Ma\'arif Singosari Malang Menggunakan Metode SERVQUAL |
| Dosen Pembimbing | : WAHYU HARIYANTO,MM |

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di Madrasah Aliyah Al-Ma\'arif Singosari Malang dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 26 April 2024 sampai dengan 02 Mei 2024.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Malang, 30 April 2024
a.n Dekan

*Scan QRCode ini*

*untuk verifikasi surat*

Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Anton Prasetyo, M.Si
NIP. 19770925 200604 1 003

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian yang saat ini saya lakukan dengan judul "Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengguna Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang"

Berikut adalah kuesioner yang berkaitan tentang evaluasi suatu kualitas dari pelayanan yang diperuntukkan untuk pengguna perpustakaan. Maka bersama ini saya meminta kepada saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan baik, saya menjamin kerahasiaan dari identitas dan jawaban yang saudara/i berikan. Atas kesediaan dan partisipasinya yang telah diberikan, saya ucapkan terima kasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :
Kelas :
Jenis Kelamin :

Kuesioner penelitian ini terdiri dari 26 pertanyaan, sehingga diharapkan saudara/i dapat mengisi kuesioner dengan jujur.

Kuesioner menggunakan Skala Likert dengan ketentuan :

(1) Sangat Tidak Setuju (STS)

(2) Tidak Setuju (TS)

(3) Ragu-ragu / Netral (N)

(4) Setuju (S)

(5) Sangat Setuju (SS)

| **No.** | **Dimensi** | **Atribut** | **Pernyataan** | **Keterangan** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| 1. | Bukti Fisik (*Tangibles*) | Penampilan pegawai | 1) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang berpakaian rapi | | | | | |
| | | | 2) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang berpenampilan menarik | | | | | |

| No. | Dimensi | Atribut | Pernyataan | Keterangan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | STS | TS | N | S | SS |
| | | Fasilitas fisik perpustakaan | 3) Saya merasa ruang baca yang disediakan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang nyaman | | | | | |
| | | | 4) Saya merasa ruang referensi yang disediakan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang nyaman | | | | | |
| | | Sarana dan prasarana | 5) Perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang menyediakan buku pembelajaran yang lengkap | | | | | |
| | | | 6) Pepustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang menyediakan ruang audio visual untuk siswa dan guru | | | | | |
| | | | 7) Pegawai perpustakaan menggunakan peralatan modern berupa *scan barcode* untuk proses peminjaman dan pengembalian | | | | | |
| 2. | Kehandalan (*Reliability*) | Pelayanan jasa dengan cepat | 8) Saya merasa alur layanan sirkulasi (peminjaman) dilakukan dengan cepat | | | | | |
| | | | 9) Saya merasa alur layanan sirkulasi (pengembalian) dilakukan dengan cepat | | | | | |
| | | Penyampaian informasi yang akurat | 10) Informasi yang diberikan pegawai perpustakaan dalam memberikan layanan selama ini benar | | | | | |

| No. | Dimensi | Atribut | Pernyataan | Keterangan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | STS | TS | N | S | SS |
| | | | 11) Informasi yang diberikan pegawai perpustakaan dalam memberikan layanan relevan dengan kebutuhan saya | | | | | |
| | | Penyampaian jasa yang memuaskan | 12) Saya merasa puas pada jam operasional perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang saat ini (jam 07.00 – 14.00) | | | | | |
| | | | 13) Saya merasa puas terhadap layanan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dalam menjawab pertanyaan yang saya berikan | | | | | |
| 3. | Daya Tanggap (*Responsive ness)* | Kesediaan dalam membantu pengguna | 14) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang dengan sigap membantu ketika saya kebingungan | | | | | |
| | | | 15) Pegawai perpustakaan MA bersedia dalam memberikan bantuan jika saya kesulitan mencari buku | | | | | |
| | | Kesediaan merespon cepat | 16) Respon yang diberikan pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang cepat pada setiap permintaan saya | | | | | |
| | | | 17) Respon yang diberikan pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang cepat terhadap keluhan saya | | | | | |

| No. | Dimensi | Atribut | Pernyataan | Keterangan |
|---|---|---|---|---|

| | | | | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. | Jaminan (*Assurance*) | Kepercayaan pengguna | 18) Saya percaya terhadap informasi yang diberikan oleh pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang | | | | | |
| | | | 19) Saya merasa kondisi ruang perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang aman untuk belajar | | | | | |
| | | | 20) Saya percaya dengan keamanan yang diberikan ketika menitipkan barang di loker pengguna yang disediakan perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang | | | | | |
| | | Kesopanan dalam pelayanan | 21) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang secara konsisten melayani pengguna dengan sopan | | | | | |
| | | | 22) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang selalu menyapa jika saya berkunjung ke perpustakaan | | | | | |
| | | Kemampuan dalam pelayanan | 23) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang mampu dalam menjawab setiap pertanyaan dengan baik | | | | | |

| No. | Dimensi | Atribut | Pernyataan | Keterangan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | STS | TS | N | S | SS |
| | | | 24) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang mampu memberikan suasana perpustakaan kondusif | | | | | |
| | | Pengetahuan dalam pelayanan | 25) pegawai perpustakaan dapat memberikan jawaban dari pertanyaan saya dengan benar | | | | | |
| | | | 26) Pegawai perpustakaan dapat menjelaskan secara detail setiap pertanyaan saya | | | | | |
| 5. | Empati (*Empathy*) | Menjalin hubungan yang baik | 27) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang tetap memberikan sapaan meskipun sedang berada diluar perpustakaan | | | | | |
| | | | 28) Saya merasa nyaman berkonsultasi mengenai layanan perpustakaan dengan pegawai perpustakaan | | | | | |
| | | Komunikasi baik | 29) Saya melihat pelayanan baik diberikan pada setiap pengguna perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang | | | | | |
| | | | 30) Saya merasa cara bicara pegawai perpustakaan sopan dan santun ketika memberikan pelayanan kepada saya | | | | | |

| No. | Dimensi | Atribut | Pernyataan | Keterangan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | STS | TS | N | S | SS |
| | | Memahami kebutuhan | 31) Pegawai perpustakaan dapat memahami kebutuhan saya dengan baik | | | | | |
| | | | 32) Pegawai perpustakaan MA Al-Ma'arif Singosari Malang merespon dengan baik terhadap kritik dan saran yang saya diberikan | | | | | |

Lampiran 3 : Nilai Kritis r-Tabel

| Tabel nilai kritis untuk r Pearson Product Moment | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| dk=n-2 | Probabilitas 1 ekor | | | | | | | |
| | 0,10 | 0,05 | 0,025 | 0,01 | 0,005 | 0,0025 | 0,001 | 0,0005 |
| | Probabilitas 2 ekor | | | | | | | |
| | 0,20 | 0,10 | 0,05 | 0,02 | 0,01 | 0,01 | 0,002 | 0,001 |
| 1 | 0,951 | 0,988 | 0,997 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 |
| 2 | 0,800 | 0,900 | 0,950 | 0,980 | 0,990 | 0,995 | 0,998 | 0,999 |
| 3 | 0,687 | 0,805 | 0,878 | 0,934 | 0,959 | 0,974 | 0,986 | 0,991 |
| 4 | 0,608 | 0,729 | 0,811 | 0,882 | 0,917 | 0,942 | 0,963 | 0,974 |
| 5 | 0,551 | 0,669 | 0,754 | 0,833 | 0,875 | 0,906 | 0,935 | 0,951 |
| 6 | 0,507 | 0,621 | 0,707 | 0,789 | 0,834 | 0,870 | 0,905 | 0,925 |
| 7 | 0,472 | 0,582 | 0,666 | 0,750 | 0,798 | 0,836 | 0,875 | 0,898 |
| 8 | 0,443 | 0,549 | 0,632 | 0,715 | 0,765 | 0,805 | 0,847 | 0,872 |
| 9 | 0,419 | 0,521 | 0,602 | 0,685 | 0,735 | 0,776 | 0,820 | 0,847 |
| 10 | 0,398 | 0,497 | 0,576 | 0,658 | 0,708 | 0,750 | 0,795 | 0,823 |
| 11 | 0,380 | 0,476 | 0,553 | 0,634 | 0,684 | 0,726 | 0,772 | 0,801 |
| 12 | 0,365 | 0,458 | 0,532 | 0,612 | 0,661 | 0,703 | 0,750 | 0,780 |
| 13 | 0,351 | 0,441 | 0,514 | 0,592 | 0,641 | 0,683 | 0,730 | 0,760 |
| 14 | 0,338 | 0,426 | 0,497 | 0,574 | 0,623 | 0,664 | 0,711 | 0,742 |
| 15 | 0,327 | 0,412 | 0,482 | 0,558 | 0,606 | 0,647 | 0,694 | 0,725 |
| 16 | 0,317 | 0,400 | 0,468 | 0,543 | 0,590 | 0,631 | 0,678 | 0,708 |
| 17 | 0,308 | 0,389 | 0,456 | 0,529 | 0,575 | 0,616 | 0,662 | 0,693 |
| 18 | 0,299 | 0,378 | 0,444 | 0,516 | 0,561 | 0,602 | 0,648 | 0,679 |
| 19 | 0,291 | 0,369 | 0,433 | 0,503 | 0,549 | 0,589 | 0,635 | 0,665 |
| 20 | 0,284 | 0,360 | 0,423 | 0,492 | 0,537 | 0,576 | 0,622 | 0,652 |
| 21 | 0,277 | 0,352 | 0,413 | 0,482 | 0,526 | 0,565 | 0,610 | 0,640 |
| 22 | 0,271 | 0,344 | 0,404 | 0,472 | 0,515 | 0,554 | 0,599 | 0,629 |
| 23 | 0,265 | 0,337 | 0,396 | 0,462 | 0,505 | 0,543 | 0,588 | 0,618 |
| 24 | 0,260 | 0,330 | 0,388 | 0,453 | 0,496 | 0,534 | 0,578 | 0,607 |
| 25 | 0,255 | 0,323 | 0,381 | 0,445 | 0,487 | 0,524 | 0,568 | 0,597 |
| 26 | 0,250 | 0,317 | 0,374 | 0,437 | 0,479 | 0,515 | 0,559 | 0,588 |
| 27 | 0,245 | 0,311 | 0,367 | 0,430 | 0,471 | 0,507 | 0,550 | 0,579 |
| 28 | 0,241 | 0,306 | 0,361 | 0,423 | 0,463 | 0,499 | 0,541 | 0,570 |
| 29 | 0,237 | 0,301 | 0,355 | 0,416 | 0,456 | 0,491 | 0,533 | 0,562 |
| 30 | 0,233 | 0,296 | 0,349 | 0,409 | 0,449 | 0,484 | 0,526 | 0,554 |
| 35 | 0,216 | 0,275 | 0,325 | 0,381 | 0,418 | 0,452 | 0,492 | 0,519 |
| 40 | 0,202 | 0,257 | 0,304 | 0,358 | 0,393 | 0,425 | 0,463 | 0,490 |
| 45 | 0,190 | 0,243 | 0,288 | 0,338 | 0,372 | 0,403 | 0,439 | 0,465 |
| 50 | 0,181 | 0,231 | 0,273 | 0,322 | 0,354 | 0,384 | 0,419 | 0,443 |
| 60 | 0,165 | 0,211 | 0,250 | 0,295 | 0,325 | 0,352 | 0,385 | 0,408 |
| 70 | 0,153 | 0,195 | 0,232 | 0,274 | 0,302 | 0,327 | 0,358 | 0,380 |
| 80 | 0,143 | 0,183 | 0,217 | 0,257 | 0,283 | 0,307 | 0,336 | 0,357 |
| 90 | 0,135 | 0,173 | 0,205 | 0,242 | 0,267 | 0,290 | 0,318 | 0,338 |
| 100 | 0,128 | 0,164 | 0,195 | 0,230 | 0,254 | 0,276 | 0,303 | 0,321 |
| 150 | 0,105 | 0,134 | 0,159 | 0,189 | 0,208 | 0,227 | 0,249 | 0,264 |
| 200 | 0,091 | 0,116 | 0,138 | 0,164 | 0,181 | 0,197 | 0,216 | 0,230 |
| 300 | 0,074 | 0,095 | 0,113 | 0,134 | 0,148 | 0,161 | 0,177 | 0,188 |
| 400 | 0,064 | 0,082 | 0,098 | 0,116 | 0,128 | 0,140 | 0,154 | 0,164 |
| 500 | 0,057 | 0,073 | 0,088 | 0,104 | 0,115 | 0,125 | 0,138 | 0,146 |
| 1000 | 0,041 | 0,052 | 0,062 | 0,073 | 0,081 | 0,089 | 0,098 | 0,104 |

# Lampiran 4 : Hasil Validitas pada SPSS

**Correlations**

| | | Pen 1 | Pen 2 | Fas 1 | Fas 2 | Sar 1 | Sar 2 | Sar 3 | Cep 1 | Cep 2 | Akut 1 | Akut 2 | Mem 1 | Mem 2 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pen 1 | Pearson Correlation | 1 | .564** | .306 | -.032 | .221 | .070 | .005 | .448* | .385* | .400* | .421* | .270 | .296 |
| | Sig. (2-tailed) | | .001 | .101 | .868 | .240 | .712 | .977 | .013 | .036 | .028 | .021 | .149 | .112 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Pen 2 | Pearson Correlation | .564** | 1 | .435* | .331 | .234 | .473** | .086 | .428* | .258 | .587** | .383* | .281 | .478** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | | .016 | .074 | .214 | .008 | .652 | .018 | .169 | .001 | .037 | .133 | .008 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Fas 1 | Pearson Correlation | .306 | .435* | 1 | .527** | .215 | .350 | .058 | .216 | .084 | .294 | .104 | .346 | .151 |
| | Sig. (2-tailed) | .101 | .016 | | .003 | .254 | .058 | .761 | .251 | .657 | .115 | .583 | .061 | .425 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Fas 2 | Pearson Correlation | -.032 | .331 | .527** | 1 | .306 | .245 | -.066 | .223 | .026 | .179 | -.197 | .345 | .169 |
| | Sig. (2-tailed) | .868 | .074 | .003 | | .100 | .191 | .731 | .236 | .892 | .343 | .297 | .062 | .371 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Sar 1 | Pearson Correlation | .221 | .234 | .215 | .306 | 1 | .264 | .003 | .316 | .234 | .348 | .218 | .185 | .279 |
| | Sig. (2-tailed) | .240 | .214 | .254 | .100 | | .159 | .986 | .089 | .214 | .059 | .248 | .329 | .135 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Sar 2 | Pearson Correlation | .070 | .473** | .350 | .245 | .264 | 1 | .209 | .053 | -.070 | .255 | .229 | .325 | .189 |
| | Sig. (2-tailed) | .712 | .008 | .058 | .191 | .159 | | .267 | .782 | .713 | .174 | .224 | .079 | .318 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Sar 3 | Pearson Correlation | .005 | .086 | .058 | -.066 | .003 | .209 | 1 | .182 | .350 | .398* | .299 | -.064 | .167 |
| | Sig. (2-tailed) | .977 | .652 | .761 | .731 | .986 | .267 | | .334 | .058 | .029 | .109 | .737 | .377 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Cep 1 | Pearson Correlation | .448* | .428* | .216 | .223 | .316 | .053 | .182 | 1 | .726** | .669** | .327 | .436* | .397* |
| | Sig. (2-tailed) | .013 | .018 | .251 | .236 | .089 | .782 | .334 | | .000 | .000 | .078 | .016 | .030 |
| Cep 2 | Pearson Correlation | .385* | .258 | .084 | .026 | .234 | -.070 | .350 | .726** | 1 | .395* | .241 | .371* | .374* |
| | Sig. (2-tailed) | .036 | .169 | .657 | .892 | .214 | .713 | .058 | .000 | | .031 | .199 | .043 | .042 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Akut 1 | Pearson Correlation | .400* | .587** | .294 | .179 | .348 | .255 | .398* | .669** | .395* | 1 | .525** | .319 | .495** |
| | Sig. (2-tailed) | .028 | .001 | .115 | .343 | .059 | .174 | .029 | .000 | .031 | | .003 | .085 | .005 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Akut 2 | Pearson Correlation | .421* | .383* | .104 | -.197 | .218 | .229 | .299 | .327 | .241 | .525** | 1 | .247 | .336 |
| | Sig. (2-tailed) | .021 | .037 | .583 | .297 | .248 | .224 | .109 | .078 | .199 | .003 | | .188 | .069 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Mem 1 | Pearson Correlation | .270 | .281 | .346 | .345 | .185 | .325 | -.064 | .436* | .371* | .319 | .247 | 1 | .302 |
| | Sig. (2-tailed) | .149 | .133 | .061 | .062 | .329 | .079 | .737 | .016 | .043 | .085 | .188 | | .105 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Mem 2 | Pearson Correlation | .296 | .478** | .151 | .169 | .279 | .189 | .167 | .397* | .374* | .495** | .336 | .302 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .112 | .008 | .425 | .371 | .135 | .318 | .377 | .030 | .042 | .005 | .069 | .105 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Ban 1 | Pearson Correlation | .446* | .405* | .203 | .091 | -.008 | .204 | .124 | .416* | .290 | .286 | .285 | .233 | .595** |
| | Sig. (2-tailed) | .013 | .026 | .281 | .631 | .965 | .279 | .514 | .022 | .121 | .125 | .127 | .214 | .001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Ban 2 | Pearson Correlation | .261 | .361 | .393* | .190 | .131 | .311 | .466** | .320 | .335 | .473** | .168 | .267 | .624** |
| | Sig. (2-tailed) | .164 | .050 | .032 | .314 | .491 | .094 | .009 | .084 | .071 | .008 | .374 | .154 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Res 1 | Pearson Correlation | .353 | .531** | .549** | .357 | .299 | .314 | .390* | .438* | .423* | .598** | .281 | .296 | .445* |
| | Sig. (2-tailed) | .055 | .003 | .002 | .053 | .108 | .091 | .033 | .016 | .020 | .000 | .133 | .112 | .014 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Res 2 | Pearson Correlation | .291 | .443* | .195 | .239 | -.022 | .116 | .324 | .397* | .331 | .448* | .319 | .079 | .424* |
| | Sig. (2-tailed) | .119 | .014 | .301 | .204 | .908 | .542 | .081 | .030 | .074 | .013 | .086 | .680 | .020 |
| Kep 1 | Pearson Correlation | .294 | .299 | .229 | -.003 | .342 | .359 | .351 | .573** | .443* | .678** | .451* | .428* | .501** |
| | Sig. (2-tailed) | .114 | .108 | .225 | .986 | .064 | .051 | .057 | .001 | .014 | .000 | .012 | .018 | .005 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kep 2 | Pearson Correlation | .318 | .217 | .624** | .293 | .340 | .048 | -.024 | .096 | .070 | .100 | .173 | .151 | .251 |
| | Sig. (2-tailed) | .087 | .249 | .000 | .117 | .066 | .801 | .900 | .614 | .713 | .601 | .360 | .425 | .181 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kep 3 | Pearson Correlation | .300 | .203 | .211 | .024 | -.167 | -.236 | -.248 | .432* | .456* | .288 | .056 | .314 | .334 |
| | Sig. (2-tailed) | .107 | .281 | .264 | .900 | .379 | .209 | .187 | .017 | .011 | .122 | .769 | .091 | .071 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kes 1 | Pearson Correlation | .667** | .553** | .362* | -.003 | -.106 | .141 | .071 | .243 | .279 | .352 | .318 | .394* | .461* |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .002 | .049 | .987 | .577 | .458 | .708 | .197 | .136 | .056 | .087 | .031 | .010 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kes 2 | Pearson Correlation | .231 | .379* | .133 | .163 | -.175 | -.111 | .000 | .398* | .375* | .317 | .169 | .406* | .449* |
| | Sig. (2-tailed) | .219 | .039 | .483 | .391 | .354 | .561 | 1.000 | .029 | .041 | .088 | .372 | .026 | .013 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kem 1 | Pearson Correlation | .041 | .314 | .164 | .029 | -.068 | .253 | .439* | .210 | .264 | .501** | .228 | .203 | .473** |
| | Sig. (2-tailed) | .831 | .091 | .387 | .881 | .722 | .178 | .015 | .265 | .159 | .005 | .226 | .282 | .008 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kem 2 | Pearson Correlation | .191 | .219 | .347 | .405* | .086 | .280 | -.029 | .402* | .279 | .190 | .067 | .693** | .436* |
| | Sig. (2-tailed) | .311 | .244 | .060 | .026 | .651 | .134 | .878 | .028 | .136 | .315 | .723 | .000 | .016 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Peng 1 | Pearson Correlation | .331 | .179 | .238 | -.061 | .123 | .129 | .384* | .399* | .481** | .445* | .325 | .390* | .365* |
| | Sig. (2-tailed) | .074 | .344 | .204 | .747 | .518 | .497 | .036 | .029 | .007 | .014 | .080 | .033 | .047 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Peng 2 | Pearson Correlation | .330 | .165 | .284 | -.239 | .233 | .108 | .374* | .429* | .396* | .457* | .556** | .235 | .432* |
| | Sig. (2-tailed) | .075 | .384 | .129 | .204 | .215 | .572 | .042 | .018 | .030 | .011 | .001 | .212 | .017 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Hub 1 | Pearson Correlation | .120 | .274 | .030 | -.122 | .169 | .043 | .130 | .417* | .229 | .463** | .113 | .032 | .233 |
| | Sig. (2-tailed) | .528 | .143 | .876 | .520 | .372 | .823 | .494 | .022 | .224 | .010 | .551 | .865 | .216 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Hub 2 | Pearson Correlation | .415* | .291 | .224 | -.238 | .166 | .234 | .288 | .141 | .000 | .271 | .211 | -.117 | .439* |
| | Sig. (2-tailed) | .023 | .118 | .234 | .204 | .381 | .213 | .123 | .458 | 1.000 | .148 | .263 | .538 | .015 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kom 1 | Pearson Correlation | .366* | .103 | .434* | .006 | -.029 | .035 | .246 | .206 | .291 | .184 | .242 | .294 | .442* |
| | Sig. (2-tailed) | .047 | .587 | .017 | .973 | .878 | .854 | .191 | .275 | .119 | .330 | .198 | .114 | .014 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kom 2 | Pearson Correlation | .387* | .442* | .306 | -.011 | -.022 | .208 | .108 | .125 | .235 | .215 | .341 | .268 | .438* |
| | Sig. (2-tailed) | .035 | .015 | .100 | .953 | .908 | .270 | .572 | .511 | .210 | .254 | .065 | .153 | .016 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Keb 1 | Pearson Correlation | .092 | .221 | .295 | .023 | .088 | .294 | .072 | .372* | .114 | .405* | .504** | .310 | .451* |
| | Sig. (2-tailed) | .630 | .240 | .114 | .904 | .645 | .114 | .707 | .043 | .547 | .026 | .004 | .095 | .012 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Keb 2 | Pearson Correlation | .089 | .305 | .045 | .097 | .189 | .198 | .489** | .416* | .384* | .537** | .389* | .064 | .603** |
| | Sig. (2-tailed) | .641 | .101 | .812 | .610 | .318 | .294 | .006 | .022 | .036 | .002 | .034 | .737 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | .532** | .620** | .511** | .245 | .318 | .367* | .376* | .667** | .570** | .726** | .507** | .524** | .723** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | .004 | .192 | .087 | .046 | .041 | .000 | .001 | .000 | .004 | .003 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

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

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

| Ban 1 | Ban 2 | Res 1 | Res 2 | Kep 1 | Kep 2 | Kep 3 | Kes 1 | Kes 2 | Kem 1 | Kem 2 | Peng 1 | Peng 2 | Hub 1 | Hub 2 | Kom 1 | Kom 2 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| .446* | .261 | .353 | .291 | .294 | .318 | .300 | .667** | .231 | .041 | .191 | .331 | .330 | .120 | .415* | .366* | .387* |
| .013 | .164 | .055 | .119 | .114 | .087 | .107 | .000 | .219 | .831 | .311 | .074 | .075 | .528 | .023 | .047 | .035 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .405* | .361 | .531** | .443* | .299 | .217 | .203 | .553** | .379* | .314 | .219 | .179 | .165 | .274 | .291 | .103 | .442* |
| .026 | .050 | .003 | .014 | .108 | .249 | .281 | .002 | .039 | .091 | .244 | .344 | .384 | .143 | .118 | .587 | .015 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .203 | .393* | .549** | .195 | .229 | .624** | .211 | .362* | .133 | .164 | .347 | .238 | .284 | .030 | .224 | .434* | .306 |
| .281 | .032 | .002 | .301 | .225 | .000 | .264 | .049 | .483 | .387 | .060 | .204 | .129 | .876 | .234 | .017 | .100 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .091 | .190 | .357 | .239 | -.003 | .293 | .024 | -.003 | .163 | .029 | .405* | -.061 | -.239 | -.122 | -.238 | .006 | -.011 |
| .631 | .314 | .053 | .204 | .986 | .117 | .900 | .987 | .391 | .881 | .026 | .747 | .204 | .520 | .204 | .973 | .953 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| -.008 | .131 | .299 | -.022 | .342 | .340 | -.167 | -.106 | -.175 | -.068 | .086 | .123 | .233 | .169 | .166 | -.029 | -.022 |
| .965 | .491 | .108 | .908 | .064 | .066 | .379 | .577 | .354 | .722 | .651 | .518 | .215 | .372 | .381 | .878 | .908 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .204 | .311 | .314 | .116 | .359 | .048 | -.236 | .141 | -.111 | .253 | .280 | .129 | .108 | .043 | .234 | .035 | .208 |
| .279 | .094 | .091 | .542 | .051 | .801 | .209 | .458 | .561 | .178 | .134 | .497 | .572 | .823 | .213 | .854 | .270 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .124 | .466** | .390* | .324 | .351 | -.024 | -.248 | .071 | .000 | .439* | -.029 | .384* | .374* | .130 | .288 | .246 | .108 |
| .514 | .009 | .033 | .081 | .057 | .900 | .187 | .708 | 1.000 | .015 | .878 | .036 | .042 | .494 | .123 | .191 | .572 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .416* | .320 | .438* | .397* | .573** | .096 | .432* | .243 | .398* | .210 | .402* | .399* | .429* | .417* | .141 | .206 | .125 |
| .022 | .084 | .016 | .030 | .001 | .614 | .017 | .197 | .029 | .265 | .028 | .029 | .018 | .022 | .458 | .275 | .511 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .290 | .335 | .423* | .331 | .443* | .070 | .456* | .279 | .375* | .264 | .279 | .481** | .396* | .229 | .000 | .291 | .235 |
| .121 | .071 | .020 | .074 | .014 | .713 | .011 | .136 | .041 | .159 | .136 | .007 | .030 | .224 | 1.000 | .119 | .210 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .286 | .473** | .598** | .448* | .678** | .100 | .288 | .352 | .317 | .501** | .190 | .445* | .457* | .463** | .271 | .184 | .215 |
| .125 | .008 | .000 | .013 | .000 | .601 | .122 | .056 | .088 | .005 | .315 | .014 | .011 | .010 | .148 | .330 | .254 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .285 | .168 | .281 | .319 | .451* | .173 | .056 | .318 | .169 | .228 | .067 | .325 | .556** | .113 | .211 | .242 | .341 |
| .127 | .374 | .133 | .086 | .012 | .360 | .769 | .087 | .372 | .226 | .723 | .080 | .001 | .551 | .263 | .198 | .065 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .233 | .267 | .296 | .079 | .428* | .151 | .314 | .394* | .406* | .203 | .693** | .390* | .235 | .032 | -.117 | .294 | .268 |
| .214 | .154 | .112 | .680 | .018 | .425 | .091 | .031 | .026 | .282 | .000 | .033 | .212 | .865 | .538 | .114 | .153 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .595** | .624** | .445* | .424* | .501** | .251 | .334 | .461* | .449* | .473** | .436* | .365* | .432* | .233 | .439* | .442* | .438* |
| .001 | .000 | .014 | .020 | .005 | .181 | .071 | .010 | .013 | .008 | .016 | .047 | .017 | .216 | .015 | .014 | .016 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 1 | .469** | .398* | .383* | .366* | .195 | .231 | .467** | .343 | .301 | .467** | .441* | .342 | .429* | .589** | .454* | .517** |
| | .009 | .029 | .037 | .047 | .302 | .219 | .009 | .064 | .106 | .009 | .015 | .064 | .018 | .001 | .012 | .003 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .469** | 1 | .685** | .443* | .557** | .227 | .146 | .371* | .372* | .647** | .527** | .635** | .506** | .351 | .533** | .632** | .234 |
| .009 | | .000 | .014 | .001 | .227 | .441 | .044 | .043 | .000 | .003 | .000 | .004 | .058 | .002 | .000 | .214 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .398* | .685** | 1 | .639** | .638** | .378* | .224 | .369* | .381* | .454* | .427* | .645** | .480** | .364* | .421* | .363* | .557** |
| .029 | .000 | | .000 | .000 | .039 | .234 | .045 | .038 | .012 | .019 | .000 | .007 | .048 | .021 | .048 | .001 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .383* | .443* | .639** | 1 | .493** | .231 | .356 | .283 | .497** | .437* | .283 | .416* | .247 | .212 | .243 | .207 | .311 |
| .037 | .014 | .000 | | .006 | .219 | .053 | .129 | .005 | .016 | .129 | .022 | .189 | .261 | .196 | .271 | .094 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| .366 | .557 | .638 | .493 | 1 | .196 | .265 | .333 | .245 | .542 | .450 | .669 | .514 | .427 | .343 | .444 | .399 |
| .047 | .001 | .000 | .006 | | .299 | .157 | .072 | .192 | .002 | .013 | .000 | .004 | .019 | .063 | .014 | .029 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .195 | .227 | .378* | .231 | .196 | 1 | .004 | .306 | .147 | .142 | .218 | .268 | .379* | .072 | .192 | .544** | .353 |
| .302 | .227 | .039 | .219 | .299 | | .983 | .100 | .438 | .454 | .247 | .152 | .039 | .707 | .310 | .002 | .055 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .231 | .146 | .224 | .356 | .265 | .004 | 1 | .467** | .349 | .199 | .154 | .202 | .157 | -.011 | -.028 | .114 | .255 |
| .219 | .441 | .234 | .053 | .157 | .983 | | .009 | .059 | .292 | .416 | .285 | .408 | .956 | .882 | .547 | .174 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .467** | .371* | .369* | .283 | .333 | .306 | .467** | 1 | .315 | .499** | .260 | .415* | .221 | -.019 | .316 | .489** | .650** |
| .009 | .044 | .045 | .129 | .072 | .100 | .009 | | .090 | .005 | .166 | .022 | .241 | .920 | .089 | .006 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .343 | .372* | .381* | .497** | .245 | .147 | .349 | .315 | 1 | .231 | .586** | .428* | .245 | .337 | .043 | .377* | .275 |
| .064 | .043 | .038 | .005 | .192 | .438 | .059 | .090 | | .219 | .001 | .018 | .192 | .069 | .822 | .040 | .141 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .301 | .647** | .454* | .437* | .542** | .142 | .199 | .499** | .231 | 1 | .214 | .609** | .198 | .347 | .173 | .447* | .280 |
| .106 | .000 | .012 | .016 | .002 | .454 | .292 | .005 | .219 | | .257 | .000 | .294 | .060 | .359 | .013 | .133 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .467** | .527** | .427* | .283 | .450* | .218 | .154 | .260 | .586** | .214 | 1 | .429* | .254 | .211 | .125 | .505** | .198 |
| .009 | .003 | .019 | .129 | .013 | .247 | .416 | .166 | .001 | .257 | | .018 | .175 | .262 | .511 | .004 | .295 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .441* | .635** | .645** | .416* | .669** | .268 | .202 | .415* | .428* | .609** | .429* | 1 | .403* | .472** | .311 | .594** | .464** |
| .015 | .000 | .000 | .022 | .000 | .152 | .285 | .022 | .018 | .000 | .018 | | .027 | .008 | .094 | .001 | .010 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .342 | .506** | .480** | .247 | .514** | .379* | .157 | .221 | .245 | .198 | .254 | .403* | 1 | .308 | .583** | .503** | .297 |
| .064 | .004 | .007 | .189 | .004 | .039 | .408 | .241 | .192 | .294 | .175 | .027 | | .098 | .001 | .005 | .111 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .064 | .004 | .007 | .189 | .004 | .039 | .408 | .241 | .192 | .294 | .175 | .027 | | .098 | .001 | .005 | .111 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .429* | .351 | .364* | .212 | .427* | .072 | -.011 | -.019 | .337 | .347 | .211 | .472** | .308 | 1 | .400* | .212 | .131 |
| .018 | .058 | .048 | .261 | .019 | .707 | .956 | .920 | .069 | .060 | .262 | .008 | .098 | | .029 | .260 | .491 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .589** | .533** | .421* | .243 | .343 | .192 | -.028 | .316 | .043 | .173 | .125 | .311 | .583** | .400* | 1 | .338 | .350 |
| .001 | .002 | .021 | .196 | .063 | .310 | .882 | .089 | .822 | .359 | .511 | .094 | .001 | .029 | | .068 | .058 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .454* | .632** | .363* | .207 | .444* | .544** | .114 | .489** | .377* | .447* | .505** | .594** | .503** | .212 | .338 | 1 | .413* |
| .012 | .000 | .048 | .271 | .014 | .002 | .547 | .006 | .040 | .013 | .004 | .001 | .005 | .260 | .068 | | .023 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .517** | .234 | .557** | .311 | .399* | .353 | .255 | .650** | .275 | .280 | .198 | .464** | .297 | .131 | .350 | .413* | 1 |
| .003 | .214 | .001 | .094 | .029 | .055 | .174 | .000 | .141 | .133 | .295 | .010 | .111 | .491 | .058 | .023 | |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .406* | .406* | .333 | .242 | .558** | .264 | .090 | .102 | .433* | .245 | .448* | .453* | .499** | .408* | .227 | .563** | .372* |
| .026 | .026 | .072 | .197 | .001 | .158 | .635 | .593 | .017 | .191 | .013 | .012 | .005 | .025 | .227 | .001 | .043 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .438* | .593** | .531** | .445* | .589** | .122 | -.123 | .081 | .472** | .497** | .381* | .508** | .401* | .542** | .296 | .494** | .296 |
| .015 | .001 | .003 | .014 | .001 | .520 | .518 | .672 | .009 | .005 | .038 | .004 | .028 | .002 | .112 | .006 | .113 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .648** | .758** | .803** | .594** | .780** | .430* | .323 | .572** | .532** | .583** | .598** | .727** | .626** | .463** | .479** | .632** | .558** |
| .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | .018 | .081 | .001 | .002 | .001 | .000 | .000 | .000 | .010 | .007 | .000 | .001 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

| Kep 1 | Kep 2 | Kep 3 | Kes 1 | Kes 2 | Kem 1 | Kem 2 | Peng 1 | Peng 2 | Hub 1 | Hub 2 | Kom 1 | Kom 2 | Keb 1 | Keb 2 | Kualitas Pelayanan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| .294 | .318 | .300 | .667** | .231 | .041 | .191 | .331 | .330 | .120 | .415* | .366* | .387* | .092 | .089 | .532** |
| .114 | .087 | .107 | .000 | .219 | .831 | .311 | .074 | .075 | .528 | .023 | .047 | .035 | .630 | .641 | .002 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .299 | .217 | .203 | .553** | .379* | .314 | .219 | .179 | .165 | .274 | .291 | .103 | .442* | .221 | .305 | .620** |
| .108 | .249 | .281 | .002 | .039 | .091 | .244 | .344 | .384 | .143 | .118 | .587 | .015 | .240 | .101 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .229 | .624** | .211 | .362* | .133 | .164 | .347 | .238 | .284 | .030 | .224 | .434* | .306 | .295 | .045 | .511** |
| .225 | .000 | .264 | .049 | .483 | .387 | .060 | .204 | .129 | .876 | .234 | .017 | .100 | .114 | .812 | .004 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| -.003 | .293 | .024 | -.003 | .163 | .029 | .405* | -.061 | -.239 | -.122 | -.238 | .006 | -.011 | .023 | .097 | .245 |
| .986 | .117 | .900 | .987 | .391 | .881 | .026 | .747 | .204 | .520 | .204 | .973 | .953 | .904 | .610 | .192 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .342 | .340 | -.167 | -.106 | -.175 | -.068 | .086 | .123 | .233 | .169 | .166 | -.029 | -.022 | .088 | .189 | .318 |
| .064 | .066 | .379 | .577 | .354 | .722 | .651 | .518 | .215 | .372 | .381 | .878 | .908 | .645 | .318 | .087 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .359 | .048 | -.236 | .141 | -.111 | .253 | .280 | .129 | .108 | .043 | .234 | .035 | .208 | .294 | .198 | .367* |
| .051 | .801 | .209 | .458 | .561 | .178 | .134 | .497 | .572 | .823 | .213 | .854 | .270 | .114 | .294 | .046 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .351 | -.024 | -.248 | .071 | .000 | .439* | -.029 | .384* | .374* | .130 | .288 | .246 | .108 | .072 | .489** | .376* |
| .057 | .900 | .187 | .708 | 1.000 | .015 | .878 | .036 | .042 | .494 | .123 | .191 | .572 | .707 | .006 | .041 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .573** | .096 | .432* | .243 | .398* | .210 | .402* | .399* | .429* | .417* | .141 | .206 | .125 | .372* | .416* | .667** |
| .001 | .614 | .017 | .197 | .029 | .265 | .028 | .029 | .018 | .022 | .458 | .275 | .511 | .043 | .022 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| .443* | .070 | .456* | .279 | .375* | .264 | .279 | .481** | .396* | .229 | .000 | .291 | .235 | .114 | .384* | .570** |
| .014 | .713 | .011 | .136 | .041 | .159 | .136 | .007 | .030 | .224 | 1.000 | .119 | .210 | .547 | .036 | .001 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .678** | .100 | .288 | .352 | .317 | .501** | .190 | .445* | .457* | .463** | .271 | .184 | .215 | .405* | .537** | .726** |
| .000 | .601 | .122 | .056 | .088 | .005 | .315 | .014 | .011 | .010 | .148 | .330 | .254 | .026 | .002 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .451* | .173 | .056 | .318 | .169 | .228 | .067 | .325 | .556** | .113 | .211 | .242 | .341 | .504** | .389* | .507** |
| .012 | .360 | .769 | .087 | .372 | .226 | .723 | .080 | .001 | .551 | .263 | .198 | .065 | .004 | .034 | .004 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .428* | .151 | .314 | .394* | .406* | .203 | .693** | .390* | .235 | .032 | -.117 | .294 | .268 | .310 | .064 | .524** |
| .018 | .425 | .091 | .031 | .026 | .282 | .000 | .033 | .212 | .865 | .538 | .114 | .153 | .095 | .737 | .003 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .501** | .251 | .334 | .461* | .449* | .473** | .436* | .365* | .432* | .233 | .439* | .442* | .438* | .451* | .603** | .723** |
| .005 | .181 | .071 | .010 | .013 | .008 | .016 | .047 | .017 | .216 | .015 | .014 | .016 | .012 | .000 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .366* | .195 | .231 | .467** | .343 | .301 | .467** | .441* | .342 | .429* | .589** | .454* | .517** | .406* | .438* | .648** |
| .047 | .302 | .219 | .009 | .064 | .106 | .009 | .015 | .064 | .018 | .001 | .012 | .003 | .026 | .015 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .557** | .227 | .146 | .371* | .372* | .647** | .527** | .635** | .506** | .351 | .533** | .632** | .234 | .406* | .593** | .758** |
| .001 | .227 | .441 | .044 | .043 | .000 | .003 | .000 | .004 | .058 | .002 | .000 | .214 | .026 | .001 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .638** | .378* | .224 | .369* | .381* | .454* | .427* | .645** | .480** | .364* | .421* | .363* | .557** | .333 | .531** | .803** |
| .000 | .039 | .234 | .045 | .038 | .012 | .019 | .000 | .007 | .048 | .021 | .048 | .001 | .072 | .003 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .493** | .231 | .356 | .283 | .497** | .437* | .283 | .416* | .247 | .212 | .243 | .207 | .311 | .242 | .445* | .594** |
| .006 | .219 | .053 | .129 | .005 | .016 | .129 | .022 | .189 | .261 | .196 | .271 | .094 | .197 | .014 | .001 |
| 1 | .196 | .265 | .333 | .245 | .542** | .450* | .669** | .514** | .427* | .343 | .444* | .399* | .558** | .589** | .780** |
| | .299 | .157 | .072 | .192 | .002 | .013 | .000 | .004 | .019 | .063 | .014 | .029 | .001 | .001 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .196 | 1 | .004 | .306 | .147 | .142 | .218 | .268 | .379* | .072 | .192 | .544** | .353 | .264 | .122 | .430* |
| .299 | | .983 | .100 | .438 | .454 | .247 | .152 | .039 | .707 | .310 | .002 | .055 | .158 | .520 | .018 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .265 | .004 | 1 | .467** | .349 | .199 | .154 | .202 | .157 | -.011 | -.028 | .114 | .255 | .090 | -.123 | .323 |
| .157 | .983 | | .009 | .059 | .292 | .416 | .285 | .408 | .956 | .882 | .547 | .174 | .635 | .518 | .081 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .333 | .306 | .467** | 1 | .315 | .499** | .260 | .415* | .221 | -.019 | .316 | .489** | .650** | .102 | .081 | .572** |
| .072 | .100 | .009 | | .090 | .005 | .166 | .022 | .241 | .920 | .089 | .006 | .000 | .593 | .672 | .001 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .245 | .147 | .349 | .315 | 1 | .231 | .586** | .428* | .245 | .337 | .043 | .377* | .275 | .433* | .472** | .532** |
| .192 | .438 | .059 | .090 | | .219 | .001 | .018 | .192 | .069 | .822 | .040 | .141 | .017 | .009 | .002 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .542** | .142 | .199 | .499** | .231 | 1 | .214 | .609** | .198 | .347 | .173 | .447* | .280 | .245 | .497** | .583** |
| .002 | .454 | .292 | .005 | .219 | | .257 | .000 | .294 | .060 | .359 | .013 | .133 | .191 | .005 | .001 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .450* | .218 | .154 | .260 | .586** | .214 | 1 | .429* | .254 | .211 | .125 | .505** | .198 | .448* | .381* | .598** |
| .013 | .247 | .416 | .166 | .001 | .257 | | .018 | .175 | .262 | .511 | .004 | .295 | .013 | .038 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .669** | .268 | .202 | .415* | .428* | .609** | .429* | 1 | .403* | .472** | .311 | .594** | .464** | .453* | .508** | .727** |
| .000 | .152 | .285 | .022 | .018 | .000 | .018 | | .027 | .008 | .094 | .001 | .010 | .012 | .004 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .514** | .379* | .157 | .221 | .245 | .198 | .254 | .403* | 1 | .308 | .583** | .503** | .297 | .499** | .401* | .626** |
| .004 | .039 | .408 | .241 | .192 | .294 | .175 | .027 | | .098 | .001 | .005 | .111 | .005 | .028 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .427* | .072 | -.011 | -.019 | .337 | .347 | .211 | .472** | .308 | 1 | .400* | .212 | .131 | .408* | .542** | .463** |
| .019 | .707 | .956 | .920 | .069 | .060 | .262 | .008 | .098 | | .029 | .260 | .491 | .025 | .002 | .010 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .343 | .192 | -.028 | .316 | .043 | .173 | .125 | .311 | .583** | .400* | 1 | .338 | .350 | .227 | .296 | .479** |
| .063 | .310 | .882 | .089 | .822 | .359 | .511 | .094 | .001 | .029 | | .068 | .058 | .227 | .112 | .007 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .444* | .544** | .114 | .489** | .377* | .447* | .505** | .594** | .503** | .212 | .338 | 1 | .413* | .563** | .494** | .632** |
| .014 | .002 | .547 | .006 | .040 | .013 | .004 | .001 | .005 | .260 | .068 | | .023 | .001 | .006 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .399* | .353 | .255 | .650** | .275 | .280 | .198 | .464** | .297 | .131 | .350 | .413* | 1 | .372* | .296 | .558** |
| .029 | .055 | .174 | .000 | .141 | .133 | .295 | .010 | .111 | .491 | .058 | .023 | | .043 | .113 | .001 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .558** | .264 | .090 | .102 | .433* | .245 | .448* | .453* | .499** | .408* | .227 | .563** | .372* | 1 | .628** | .601** |
| .001 | .158 | .635 | .593 | .017 | .191 | .013 | .012 | .005 | .025 | .227 | .001 | .043 | | .000 | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .589** | .122 | -.123 | .081 | .472** | .497** | .381* | .508** | .401* | .542** | .296 | .494** | .296 | .628** | 1 | .670** |
| .001 | .520 | .518 | .672 | .009 | .005 | .038 | .004 | .028 | .002 | .112 | .006 | .113 | .000 | | .000 |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| .780** | .430* | .323 | .572** | .532** | .583** | .598** | .727** | .626** | .463** | .479** | .632** | .558** | .601** | .670** | 1 |
| .000 | .018 | .081 | .001 | .002 | .001 | .000 | .000 | .000 | .010 | .007 | .000 | .001 | .000 | .000 | |
| 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

Lampiran 6 : Hasil Reliabilitas pada SPSS

## Scale: Tangibles

### Case Processing Summary

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .647 | 7 |

## Scale: Reliability

### Case Processing Summary

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .803 | 6 |

## Scale: Responsiveness

### Case Processing Summary

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .796 | 4 |

## Scale: Assurance

### Case Processing Summary

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .803 | 9 |

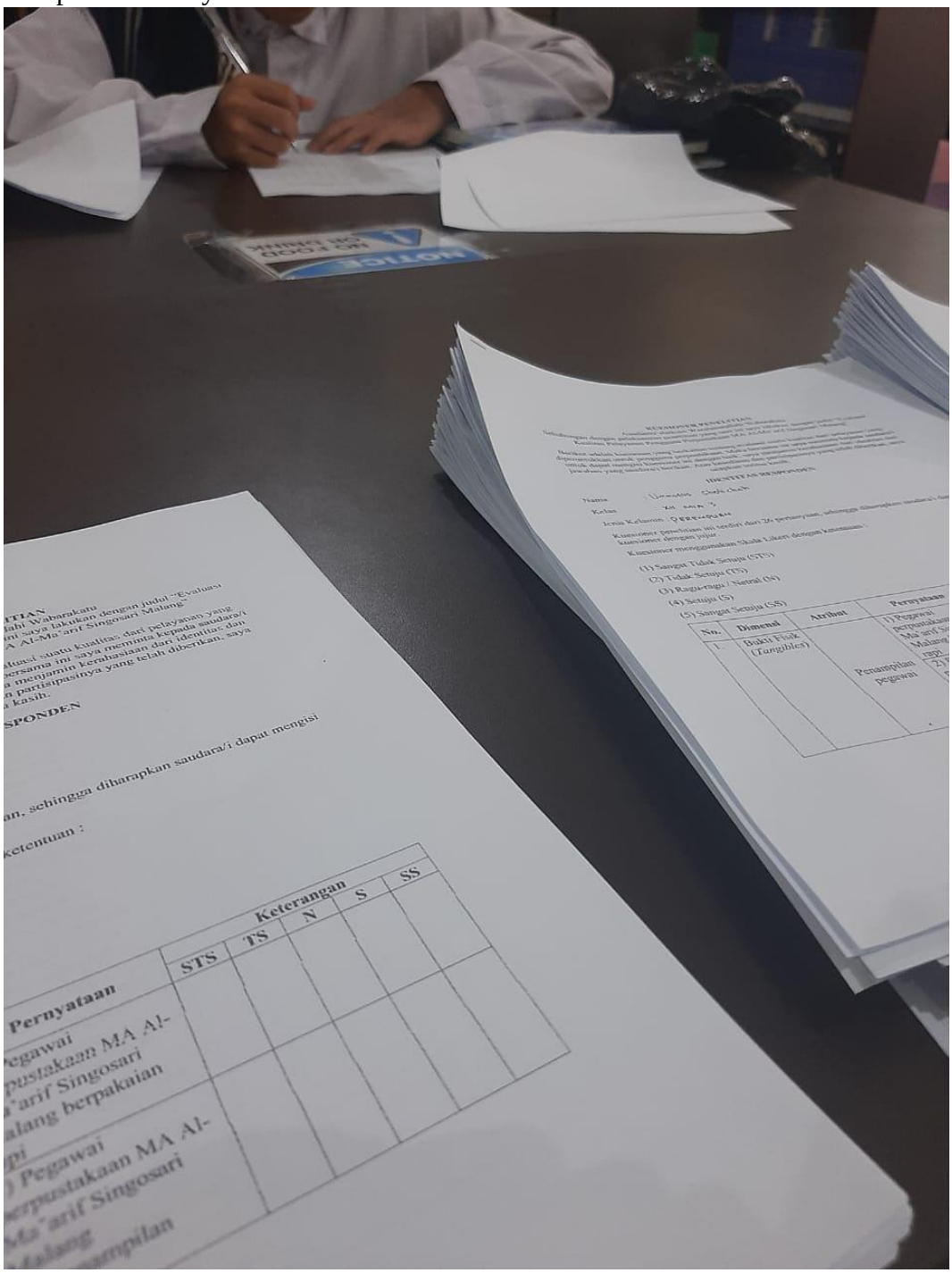
## Scale: Empathy

### Case Processing Summary

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .783 | 6 |

Lampiran 6 : Penyebaran Kuesioner