

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA UNIVERSITAS SAHID
SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Program Studi Psikologi
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh

JOKO SANTOSO
NIM.2010031016

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2017

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : **JOKO SANTOSO**

NIM : 2010031016

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi

JUDUL : **Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Sahid Surakarta.**

adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/ karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 5 Juni 2017

Yang Menyatakan



JOKO SANTOSO
NIM. 2010031016

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : **JOKO SANTOSO**

NIM : 2010031016

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas saya yang berjudul :

Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Sahid Surakarta.

Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan Pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : 5 Juni 2017

Yang membuat pernyataan,



JOKO SANTOSO
NIM. 2010031016

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Disusun oleh

JOKO SANTOSO
NIM. 2010031016

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
dihadapan dewan penguji
pada tanggal 26 April 2017

Pembimbing I

Fitri Apsari, S.Psi., M.Si.
NIDN.0608048803

Pembimbing II

Dion Yoga Prastowo, S.Psi., M.Si
NIK. 1033146

Mengetahui,

Ketua Program Studi Psikologi

Faqih Purnomosidi, S.Psi, M.Si
NIDN. 0602058801

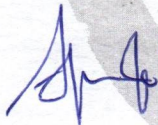
LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Disusun oleh
JOKO SANTOSO
NIM. 2010031016

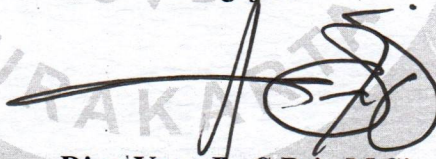
Skripsi ini telah diterima dan disahkan
Oleh dewan penguji Skripsi
Program Studi Psikologi
Universitas Sahid Surakarta
pada hari Senin tanggal 8 Mei 2017

Penguji I



Fitri Apsari, S.Psi., M.Si.
NIDN. 0608048803

Penguji II



Dion Yoga P., S.Psi., M.Si.
NIK. 1033146

Penguji III



Anniez RM, S.Psi., M.Psi.
NIDN.0623068501

Mengetahui,

— Dekan,
Fakultas Ilmu Kesehatan



dr. Sumarsono, M.Kes
NIK. 1033103

MOTTO

*"Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan
kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain,
karena hidup hanyalah sekali."*

*"Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada
kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon."*

(Alfi)

PERSEMBAHAN

Karya yang sederhana ini Penulis persembahkan kepada :

- ❖ Istriku tercinta **Daryatun** yang telah dengan setia mendampingi dalam suka maupun duka
- ❖ Anak-anakku **Ananda Putri Santun** dan **Meivina Dwi Santun** yang sangat aku banggakan
- ❖ Almamaterku



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Sahid Surakarta”

Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan tanpa mengurangi rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Trisno Martono, MM, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberi kesempatan untuk belajar di Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak Dr. Ir. KRMT. Haryo Santoso Harjokusumo, MM selaku Wakil Rektor I Universitas Sahid Surakarta.
3. Bapak H. Hartanto, SH, M.Hum selaku Wakil Rektor II Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu Sri Huning Anwariningsih, ST, M.Kom selaku Wakil Rektor III Universitas Sahid Surakarta.

5. Bapak dr. Sumarsono, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memperlancar proses belajar di Universitas Sahid Surakarta.
6. Bapak Faqih Purnomosidi, S.Psi, M.Si., selaku Ketua Program Studi Psikologi Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan perhatian dan semangat kepada penulis dalam proses belajar di Universitas Sahid Surakarta.
7. Ibu Sri Ernawati, S.Psi., Psi., selaku pembimbing akademik yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, memberi petunjuk, serta saran kepada penulis dalam proses belajar di Universitas Sahid Surakarta.
8. Ibu Fitri Apsari, S.Psi., M.Si., selaku pembimbing utama, yang telah banyak memberi perhatian, bimbingan dan masukan-masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
9. Bapak Dion Yoga Prastowo, S.Psi., M.Si., selaku pembimbing pendamping, yang telah banyak memberi bimbingan dan masukan-masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
10. Segenap dosen pengajar Program Studi Psikologi Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu, bimbingan dan perhatian selama proses belajar di Universitas Sahid Surakarta.
11. Segenap staf dan karyawan Universitas Sahid Surakarta yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi.
12. Keluargaku yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

13. Teman-teman semua yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi.

14. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

Penyelesaian penyusunan skripsi ini penulis kerjakan dengan sebaik mungkin. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Surakarta, 25 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRACT	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Manfaat.....	5
1.5. Keaslian Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kualitas Layanan Perpustakaan	8
2.1.1	Pengertian Kualitas	8
2.1.2	Pengertian Layanan	9
2.1.3	Layanan Perpustakaan	9
2.1.4	Pengertian Perpustakaan	12
2.1.5	Kualitas Layanan Perpustakaan	12
2.2	Kepuasan Pemustaka	12
2.2.1	Pengertian Kepuasan	12
2.2.2	Pengertian Pemustaka	13
2.2.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai	14
2.2.4	Aspek-Aspek Kepuasan Pemustaka	16
2.2.5	Pengukuran Kepuasan Pemakai	19
2.3	Perpustakaan Perguruan Tinggi	22
2.3.1	Pengertian dan Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	22
2.3.2	Fungsi dan Tugas Pokok Perpustakaan Perguruan Tinggi	23
2.3.3	Sistem Layanan Perpustakaan	26
2.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pemustaka	28
2.5	Kerangka Berfikir	30
2.6	Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Identifikasi Variabel Penelitian	32
3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	33

3.2.1 Kualitas Layanan Perpustakaan	33
3.2.2 Kepuasan Pemustaka	33
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	34
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.4.1 Skala Kualitas Layanan Perpustakaan	37
3.4.2 Skala Kepuasan Pemustaka	40
3.5 Validitas dan Reliabilitas	43
3.5.1 Validitas	43
3.5.2 Reliabilitas	43
3.6 Metode Analisis Data	44
3.6.1 Uji Asumsi	44
3.6.2 Analisis Data	45
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	
4.1 Persiapan Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Universitas Sahid Surakarta	46
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Universitas Sahid Surakarta	47
4.1.3 Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta	49
4.1.4 Struktur Organisasi Perpustakaan	50
4.1.5 Perijinan	50
4.1.6 Persiapan Alat Pengumpul Data	51

4.1.6.1 Skala Kualitas Layanan Perpustakaan	51
4.1.6.2 Skala Kepuasan Pemustaka	52
4.2 Pelaksanaan Penelitian.....	53
4.2.1 Penentuan Subjek Penelitian	53
4.2.2 Pengumpulan Data	54
4.2.3 Pelaksanaan Skoring	54
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.3.1 Skala Kualitas Layanan Perpustakaan	55
4.3.2 Skala Kepuasan Pemustaka	56
4.3.3 Kesimpulan Hasil Validitas dan Reliabilitas Nilai Koefisien	57
4.4 Analisis Data dan Hasil	58
4.4.1 Uji Asumsi	58
4.4.1.1 Uji Normalitas	58
4.4.1.2 Uji Linieritas	58
4.4.2 Uji Hipotesis	59
4.4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.5 Kategorisasi	60
4.6 Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran-saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Blueprint</i> Skala Kualitas Layanan Perpustakaan	39
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Pemustaka	42
Tabel 4.1 <i>Blueprint</i> Skala Kualitas Layanan Perpustakaan	51
Tabel 4.2 <i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Pemustaka	52
Tabel 4.3 Sebaran Aitem Skala Kualitas Layanan Perpustakaan Valid dan Gugur ...	56
Tabel 4.4 Sebaran Aitem Skala Kepuasan Pemustaka Valid dan Gugur	57
Tabel 4.5 Hasil Validitas dan Reliabilitas Nilai Koefisien	57
Tabel 4.6 Deskripsi Hasil Penelitian	59
Tabel 4.7 Kategorisasi, Frekuensi dan Prosentase Kualitas Layanan Perpustakaan	60
Tabel 4.8 Kategorisasi, Frekuensi dan Prosentase Kepuasan Pemustaka	61

DAFTAR GAMBAR

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan	50
---	----



HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

JOKO SANTOSO

ABSTRAK

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunaanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan perpustakaan merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja perpustakaan. Jika pelayanan perpustakaan kepada pemakai memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka perpustakaan mempunyai kualitas layanan yang kurang baik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Alat pengumpul data yang digunakan adalah skala kualitas layanan perpustakaan dan skala kepuasan pemustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah semua civitas akademika yang meliputi mahasiswa, dosen dan karyawan di Universitas Sahid Surakarta berjumlah 150 orang, dengan menggunakan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson dengan bantuan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows Release 18.0*.

Hasil analisis menunjukkan tingkat kualitas layanan perpustakaan kategori sangat tinggi dengan prosentase 28,0 % dan tingkat kepuasan pemustaka kategori tinggi dengan prosentase 47,3%. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan korelasi *product moment* didapatkan hasil 0,621 dengan nilai $p = 0,000 < 0,01$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka Universitas Sahid Surakarta

Kata kunci : kualitas layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka

**THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF THE LIBRARY SERVICE
WITH THE SATISFACTION OF THE LIBRARY
SAHID UNIVERSITY OF SURAKARTA**

JOKO SANTOSO

ABSTRACT

Library as a service provider institution is expected to meet the satisfaction of its users by providing various sources of information and providing quality services. Library service is a reflection of the face and appearance and performance of the library. If the library service to the user is satisfactory then hinted good performance, on the contrary if the service provided is not satisfactory then the library has poor service quality.

The research method used in this research is quantitative. Data collection tool used is the scale of the quality of library services and the scale of satisfaction pemustaka. The population in this study is all academic community which includes students, lecturers and employees at the University of Sahid Surakarta amounted to 150 people, using sampling technique that is purposive sampling. Method of data analysis in this research using product moment correlation technique from Karl Pearson with Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows Release 18.0.

The result of the analysis shows that the service quality of library category is very high with the percentage of 28,0% and the satisfaction level of the high category with the percentage 47,3%. Based on result of data analysis by using product moment correlation got result 0,621 with value $p = 0,000 < 0,01$. This shows that there is a very significant positive relationship between the quality of library services to satisfaction pemustaka University of Sahid Surakarta

Keywords: *quality of library services, user satisfaction*