

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PERPUSTAKAAN DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN  
INFORMASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS  
NEGERI (SMAN) 15 BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Dinda Aria Mareta**

**NPM: 1961010024**



**FAKULTAS ADAB  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1445 H/2023 M**

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PERPUSTAKAAN DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN  
INFORMASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI  
(SMAN) 15 BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Mendapat Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan  
Dan Informasi Islam

**Oleh:**

**Dinda Aria Mareta**

NPM : 1961010024

Jurusan : Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam

Pembimbing I : Dr. Hj. Romlah, M.Pd.I

Pembimbing II : Okta Reni Azrina RA, M.Hum



**FAKULTAS ADAB  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1445 H/2023 M**

## ABSTRAK

Persepsi masyarakat secara umum dapat diartikan sebagai anggapan atau pemberian makna. Secara etimologi, persepsi dalam Bahasa Inggris *perception* berasal dari Bahasa Latin *perception*, dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil, selain itu persepsi ialah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Adanya persepsi ini adalah penting agar dapat menumbuhkan komunikasi, sehingga dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas layanan. Penilaian terhadap layanan dapat tercermin dari tanggapan lima dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan dimensi berwujud (*tangible*).

Posisi perpustakaan sangat berperan dalam proses pembelajaran dan mencerdaskan bangsa. Dapat dikatakan perpustakaan memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki dan perempuan. Perpustakaan sekolah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di lingkungan sekolah, khususnya guru dan siswa. Perpustakaan sekolah mampu dikelola dengan baik dari segi pelayanan, koleksi SDM.

Jenis metode yang digunakan adalah kuantitatif, dengan jumlah populasi dalam penelitian adalah seluruh peserta didiknya sejumlah 900 di tahun ajaran 2022/2023. Sampel penelitian berjumlah 90 orang, maka pengambilan sampel 10% dari jumlah populasi. Pengambilan hasil penelitian menggunakan kuesioner yang disebar kepada 90 responden dan beberapa dokumentasi. Pada penelitian ini penelitian menggunakan beberapa pengujian diantaranya uji validitas, uji reliabilitas dan penarikan kesimpulan peneliti menggunakan rumus rata-rata. Dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi di sekolah menengah atas (SMAN) 15 Bandar Lampung dapat dikategorikan baik.

**Kata Kunci :** *Persepsi, Kualitas Layanan, Perpustakaan, Kebutuhan*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dinda Aria Mareta

NPM : 1961010024

Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Fakultas : Adab

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebarikan dalam footnote atau daftar pemustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpanan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusunan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

Bandar Lampung, Agustus 2023

Hormat saya



**Dinda Aria Mareta**

NPM. 1961010024



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi** : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung  
**Nama** : Dinda Aria Mareta  
**NPM** : 1961010024  
**Program Studi** : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam  
**Fakultas** : Adab

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah  
Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Dr. Hj. Romlah, M.Pd.I**

**NIP : 196306121993032002**

**Pembimbing II**

**Okta Reni Azrina RA, M.Hum**

**NIDN: 2022109402**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**

**Eni Amaliah, S.Ag, SS., M.Ag**

**NIP. 1970051219980320**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS ADAB**

**Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung” yang disusun oleh Dinda Aria Mareta dengan NPM 1961010024, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal: Selasa, 25 Juli 2023.

**TIM MUNAQOSAH**

**Ketua** : Eni Amaliah, S.Ag, SS, M.Ag (.....)  
**Sekretaris** : Aghesna Rahmatika Kesuma, M.Si (.....)  
**Penguji Utama** : Irva Yunita, M.IP (.....)  
**Penguji Pendamping I** : Dr. Hj. Romlah, M. Pd.I (.....)  
**Penguji Pendamping II** : Okta Reni Azrina RA, M.Hum (.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Adab

  
**Dr. H. Ahmad Bukhari Muslim, Lc.MA**  
NIP. 196212271996031001

## MOTTO

فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ

*Maka ingatlah kepada-Ku, aku pun akan ingat kepadamu.  
Bersyukurlah kepada-Ku dan janganlah  
kamu ingkar kepada-Ku  
(QS. Al-Baqarah 2: Ayat 152)*

***“Long Story Short, I Survived”***

- Taylor Swift -



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan lancar. Dengan ketulusan sebagai tanda cinta, sayang, dan hormat tak terhingga kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Hamdi dan Ibu Lusiana Diah. K yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa kepada saya selama ini sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
2. Kedua kakakku tercinta yang selalu memberikan dukungan, memberikan motivasi, yang selalu memberikan inspirasi agar menjadi seorang yang baik dan ceria.
3. Almamater Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah mendidik, mengajarkan, serta mendewasakan dalam berfikir dan bertindak secara baik.



## RIWAYAT HIDUP

Dinda Aria Mareta adalah penulis dari karya ilmiah ini. Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 16 Maret 2001, penulis merupakan anak ketiga dari pasangan Bapak Hamdi dan Ibu Lusiana.

Pendidikan penulis dimulai dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Tanjung Senang Bandar Lampung dimulai pada tahun 2008 dan selesai pada tahun 2013, dan melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMPN) 19 Bandar Lampung yang dimulai pada tahun 2013 dan selesai pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung tahun 2017-2019. Setelah selesai penulis meneruskan pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang dimulai pada semester 1 tahun akademik 2019/2020. Selama menjadi mahasiswa, selain penulis focus dalam perkuliahan penulis juga aktif dalam Himpunan Mahasiswa Jurusan.



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, Puji dan dan syukur penulis ucapkan hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan. Pada kesempatan ini, penulisan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak. Dr. KH. Ahmad Ahmad Bukhari Muslim, Lc., MA Selaku Dekan Fakultas Adab
2. Bapak. Dr. H. Nadirsah Hawari, Lc, MA Selaku wakil dekan Fakultas Adab dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat, serta kelembagaan.
3. Ibu Dr. Hj. Romlah, M.Pd. selaku wakil dekan bidang administrasi umum, perencanaan, dan keuangan fakultas Adab selaku dosen pembimbing 1.
4. Ibu Okta Reni Azrina RA, M. Hum selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Eni Amaliah, S.Ag., S.S., M.Ag. Selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam. Dan Bapak. Ahmad Basyori, M.Pd.I. selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam.
6. Keluarga besar dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. SMA Negeri 15 Bandar Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi di sekolah menengah atas negeri (SMAN) 15 bandar lampung. serta telah berbagi ilmu dan pengalaman disana.
8. Orang tua dan keluarga penulis, ayahanda penulis Bapak Hamdi, Ibunda Lusiana Diah K yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah terputus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kedua kakakku Cindy Eka Romadona dan Chiko Aldianto Aspurwa yang penulis sayangi, serta kedua kakak iparku, yang selalu memberikan semangat serta mengirimkan doa – doa di langkahku, sehingga penulis dapat meraih keberhasilan ini.
  10. Sahabat- sahabat penulis, Bangtan, Adella Safitri, Thalia Salsabila Nugraha, dan Ancu yang telah memberikan dukungan serta semangat.
  11. Marvel Ramadhani Amarel yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
  12. Sharah Nadine selaku sahabat penulis yang selalu menemani dan mendukung serta sama sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi.
  13. Kawan- kawan seperjuangan di prodi ilmu perpustakaan dan informasi islam angkatan 2019 yang selalu kebersamai selama kurang lebih 3-4 tahun ini yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
  14. Guru – Guru SMA Negeri 15 Bandar Lampung yang telah mendidik penulisan sesama sekolah hingga penulis dapat menempuh pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
  15. Dan semua orang yang sudah banyak mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih untuk segalanya, semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan dan doa yang sudah diberikan kepada penulis. Aamiin
- Akhir kata, penulis hanya memanjatkan doa semoga Allah SWT memberikan balasan yang setara kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan khususnya di dunia perpustakaan saat ini dan seterusnya.

Lampung, 13 Juli 2023

Dinda Aria Mareta

## DAFTAR ISI

<b>HALALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	4
C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat penelitian .....	11
G. Kajian Penelitian Yang Relevan .....	11
H. Sistematika Penulisan .....	16

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

A. Landasan Teori .....	19
1. Persepsi .....	19
2. Pengguna .....	20
3. Kualitas layanan .....	21
4. Pemustaka .....	23
5. Kebutuhan Informasi .....	24
B. Uji Hipotesis .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	27
B. Jadwal Penelitian .....	27
C. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	29
D. Populasi Dan Sampel .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Definisi Operasional Variabel .....	32
G. Lokasi Penelitian .....	34

H. Analisis Data .....	35
I. Instrument Penelitian.....	35
J. Uji Validasi dan Reliabilitas Data.....	38
K. Uji Hipotesis Asosiatif.....	41
L. Analisis Deskriptif.....	42

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi .....	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian Analisis .....	47
C. Pembahasan .....	47

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Penelitian .....	27
Tabel 3.2	Tabel Variabel Dan Indikator .....	34
Tabel 3.3	Skala likert.....	36
Tabel 3.4	Tabel Pernyataan Instrument Penelitian Yang Diambil Berdasarkan Indikator Yang Berasal Dari Variabel ...	37
Tabel 3.5	Kriteria Penilaian Kelas Interval.....	39
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas SPSS .....	42
Tabel 3.7	Hasil Uji Reabilitas Menggunakan SPSS .....	42
Tabel 3.8	Hasil Analisis Terhadap Seluruh Jawaban Responden Pada Kuesioner.....	59
Tabel 3.9	Hasil analisis .....	61
Tabel 3.10	Hasil analisis .....	62
Tabel 3.11	Hasil analisis .....	62
Tabel 3.12	Hasil analisis .....	63
Tabel 3.13	Hasil analisis .....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perpustakaan SMAN 15 Bandar Lampung .....	44
Diagram 4.1	Jenis Kelamin.....	47
Diagram 4.2	Tanggapan responden mengenai pernyataan Perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan program dan visi misinya .....	48
Diagram 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Tenaga Perpustakaan Memberikan Layanan Tepat Waktu Dan Akurat .....	49
Diagram 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Tenaga Perpustakaan Menanggapi Kebutuhan Informasi Pengguna dengan Cepat dan Menyampaikan dengan Baik .....	50
Diagram 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Tenaga Perpustakaan Memiliki Pengetahuan Dalam Layanan Perpustakaan .....	51
Diagram 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Tenaga Perpustakaan Memiliki Sikap dan Komunikasi yang Baik.....	52
Diagram 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Tenaga Perpustakaan Memiliki Skill Dalam Menumbuhkan Rasa Percaya Pengguna ..	53
Diagram 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Tenaga Perpustakaan Mampu Memahami Keinginan dan Kebutuhan Informasi Pengguna ..	54
Diagram 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Tenaga Perpustakaan Menyediakan Jasa Konsultasi Terhadap Kebutuhan Informasi Pengguna Dengan Nyaman.....	55
Diagram 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Sistem Otomasi Perpustakaan Memudahkan Pengguna Dalam Sistem Temu Kembali Informasi .....	56
Diagram 4.11	Tanggapan Mengenai Fasilitas dan Teknologi Tersedia Di Bagaian Layanan Perpustakaan .....	57
Diagram 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Tenaga Perpustakaan Melayani Dengan Ramah dan Profesional .....	58

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Judul merupakan sebuah gambaran dari pokok permasalahan yang akan dibahas didalamnya, untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul proposal skripsi ini yang berjudul **“Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung”**. adapun beberapa istilah tersebut diantaranya sebagai berikut;

#### 1. Persepsi

Persepsi merupakan proses yang timbul oleh stimulus individu didahului oleh alat pengindraan, kemudian diteruskan menjadi suatu persepsi.<sup>1</sup> Persepsi dibidang ilmu perpustakaan berhubungan signifikan dengan pengguna atau pemakai jasa perpustakaan adalah semua pengunjung perpustakaan yang bertujuan menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mencari informasi dalam rangka memperoleh bahan pustaka atau pengetahuan. Dapat disimpulkan bahwa pengguna perpustakaan adalah badan atau individu dalam masyarakat atau pelajar yang akan menggunakan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam rangka memperoleh informasi yang dibutuhkan.<sup>2</sup> Kebutuhan informasi sangatlah berpengaruh bagi pemakai, untuk itu dengan adanya kualitas pelayanan pada suatu perpustakaan. Persepsi sangat subjektif melihat sesuatu berdasarkan rangsangan. Pada setiap orang akan dapat berbeda satu dengan yang lainnya. Manusia menyimpan segala informasi dalam bentuk hubungan asosiatif atau antara beberapa kejadian saling berhubungan. Hubungan asosiatif ini membantu manusia untuk mengenal dunia sekelilingnya (Kasali: 2005).

---

<sup>1</sup> Bimo Walgio, *Pengantar Psikologi Umum*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 99

<sup>2</sup> Rahayu Ningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), 156.

## 2. Kualitas Layanan

Sedangkan kualitas pelayanan sendiri ialah bentuk baik tidaknya konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Adanya sebuah perpustakaan di sekolah juga penting untuk memenuhi kebutuhan informasi para siswa/siswi, guru dan warga sekolah lainnya.

## 3. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah menjadi sarana penunjang pendidikan di satu pihak sebagai pelestari ilmu pengetahuan, dan di lain pihak sebagai sumber bahan pendidikan yang akan diwariskan kepada generasi yang lebih muda.<sup>3</sup> adanya siswa/murid/peserta didik. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian murid berarti anak (orang yang sedang berguru/belajar, bersekolah).<sup>4</sup> Sedangkan peserta didik dalam arti luas adalah setiap orang yang terkait dengan proses pendidikan sepanjang hayat, sedangkan dalam arti sempit adalah siswa yang belajar disekolah.<sup>5</sup>

Eksistensi perpustakaan begitu penting dalam tatanan masyarakat, hal inilah yang menjadi salah satu tolak ukur apakah suatu bangsa berkebudayaan tinggi atau tidak. Kepesatan perkembangan perpustakaan dalam suatu masyarakat merupakan salah satu indikator perkembangan masyarakat dimana perpustakaan tersebut berada. Perpustakaan merupakan media komunikasi peradaban manusia yang mencerahkan dan menstranformasi kebudayaan, merupakan sumber informasi dan inspirasi yang merangkai masa lalu, masa kini dan masa depan. Dengan kata lain perpustakaan telah mendokumentasikan berbagai kejadian masa lalu, merefleksikan ke masa kini dan untuk kemudian memvisikannya pada masa depan.

---

<sup>3</sup> Mudyana dan Royani, idr.uin-antasari.ac.id

<sup>4</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, repository.uma.ac.id

<sup>5</sup> Sinolungan (dalam Riska, dkk., 2013), repository.uma.ac.id

#### 4. Pemustaka

Pemustaka oleh Wiji Suwarno adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).<sup>6</sup> Ada berbagai jenis pemustaka seperti siswa, guru, dosen, mahasiswa dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan. Yang dikemukakan oleh herlina bahwa pemakai perpustakaan atau user merupakan target dan sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Semua kegiatan sarana dan prasarana diarahkan untuk memenuhi semua kepuasan pemakai perpustakaan.

Pengembangan pemakai tidak hanya terbatas pada penambahan juga permintaan jenis dan macam sumber informasi atau koleksi bahan pustaka. Maka dari itu masyarakat telah menyadari kebutuhan informasi bisa dapat diperoleh dengan mudah diperpustakaan. Dari beberapa pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pemustaka adalah pengguna perpsuatakaan yang menggunakan atau memanfaatkan berbagai jenis fasilitas yang ada pada perpustakaan.<sup>7</sup> Calon kepala pemustaka yang bukan dari jurusan ilmu perpustakaan diwajibkan untuk mengikuti Pusdiklat dengan bobot 120 JPL.

#### 5. Kebutuhan Informasi

Kebutuhan kognitif berarti berkaitan dengan kebutuhan pemustaka untuk belajar memperoleh informasi dan pemahaman terhadap berbagai sumber informasi di perpustakaan, sehingga informasi yang didapatkan dapat menambah pengetahuan diri pemustaka. Lasa juga menambahkan bahwa kognitif pemustaka dapat terpenuhi melalui sumber informasi interpersonal, publikasi ilmiah, publikasi populer, dan pertemuan ilmiah/teknis.<sup>8</sup>

Dengan memilih penelitian dari kualitas layanan perpustakaan sekolah menengah atas negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung ini, karena untuk mengetahui persepsi pemustaka

---

<sup>6</sup>Loho and Harinda, "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Ref. Di Perpust. Univ. Negeri Manad."

<sup>7</sup>Eni, "Angew. Chemie Int. Ed. 6(11), 951-952."

<sup>8</sup>Fatmawati, "Kebutuhan Informasi Pemustaka Dalam Teori Dan Praktek."

tentang layanan perpustakaan di sekolah menengah atas negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan nya, dari segi tenaga kerja perpustakaan, koleksi/bahan pustaka, dan sarana/prasarananya. Dan juga peneliti akan menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan sekolah dalam memenuhi kebutuhan peserta didik di sekolah, dengan demikian akan menjabarkan dengan jelas tentang maksud dari judul penelitian di atas.

## B. Latar Belakang Masalah

Persepsi masyarakat secara umum dapat diartikan sebagai anggapan atau pemberian makna. Dari penjelasan lain proses melibatkan pemilihan, pengorganisasian dan interpretasi dari faktor-faktor lingkungan, bentuk, orang dan stimulus yang mereka amatai.<sup>9</sup> Secara etimologi, persepsi dalam Bahasa Inggris *perception* berasal dari Bahasa Latin *perception*, dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil, selain itu persepsi ialah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.<sup>10</sup> Melalui persepsi kita dapat mengenali dunia sekitar, yaitu seluruh dunia yang terdiri dari benda serta manusia dengan segala kejadian-kejadiannya.<sup>11</sup> Adanya persepsi ini adalah penting agar dapat menumbuhkan komunikasi, sehingga dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Setiap orang berhak mendapatkan kebebasan dalam mengakses informasi tanpa harus melihat latar belakang orang tersebut. Hal tersebut sejalan dengan UUD 1945 pasal 28 f yang menyebutkan bahwa, “setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, dan mengolah informasi dengan

---

<sup>9</sup> Ivancevich (2003)

<sup>10</sup> Jalaludin Rakmat, *psikologi komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya.), h. 50

<sup>11</sup> (Mateson, 2005: 116)

menggunkan segala jenis saluran yang tersedia”. Secara teoritis, pengguna layanan akan memberikan penilaian terhadap kualitas layanan organisasi yang memberikan layanan terkait. Penilaian terhadap layanan dapat tercermin dari tanggapan lima dimensi proses penyampaian layanan (*service delivery*). Dimensi-dimensi tersebut meliputi dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan dimensi berwujud (*tangible*). Kualitas layanan perpustakaan haruslah terus dipertahankan dan ditingkatkan karena pemustaka mengharapkan mendapat suatu pelayanan yang baik bahkan melebihi yang mereka harapkan sehingga pemustaka akan puas terhadap perpustakaan jasa tersebut. Definisi kualitas adalah *Quality is the totality of feature and characteristics of satisfy stated or implied needs* oleh Kotler dan Keller.<sup>12</sup> Pada perhitungan metode *Servqual* dapat diperoleh dengan memberi masing-masing variabel, baik ada variabel persepsi maupun variabel ekpetasi yang didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Hasil penilaian responden kemudian dioleh sehingga dapat diketahui nilai *Servqual*. Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pemustaka, serta gap. Diantara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan. Nilai *Servqual* diperoleh dengan mencari selisih antara nilai persepsi pemustaka dengan harapan pemustaka terhadap perpustakaan.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu penting dalam lembaga pendidikan. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas layanan pendidikan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pelayanan pendidikan dianggap berkualitas kebutuhan masyarakat terutama sebagai pengguna pelayanan tersebut. Dalam lembaga pendidikan dianggap yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan peserta didik dan kebutuhan masyarakat terutama sebagai pengguna pelayanan tersebut.

---

<sup>12</sup> Zuraidah, “Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode *Servqual* (Service Quality).”

Untuk mengetahui baik atau tidak nya suatu pelayanan yang berkualitas, salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama pelayanan.<sup>13</sup> Dalam memberikan pelayanan di perpustakaan suatu perpustakaan berdasar pada Standar Nasional perpustakaan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan bab V mengenai layanan perpustakaan menyebutkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka. Selain itu, pustakawan juga merupakan salah satu faktor utama dalam keberhasilan pelayanan perpustakaan.

Memberikan pelayanan terbaik adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Seperti dalam potongan surat Ali-Imran 3:159 yang berbunyi:

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

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

<sup>13</sup> Munir, 1998:56, *Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Barru*. H 2-3

Ayat diatas menegaskan perintah untuk berlemah lembut dalam berinteraksi dengan saksama, berkaitan dengan layanan ini memberikan gambaran sebagai pedoman kepada pemustaka agar berlemah lembut dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Karena ketika pemustaka bersikap keras kepada pemustaka maka mereka akan menjauh dan bisa saja para pemustaka itu malas berkunjung ke perpustakaan lagi. Hal ini berarti, bahwa perhatian, sikap lemah lembut terhadap pemustaka merupakan suatu keharusan bagi pemustaka dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan.

Untuk menunjang hal tersebut setiap pustakawan perlu membekali diri dengan informasi tentang kondisi lembaga perpustakaan, oleh karena itu, perlu usaha untuk meningkatkan kemampuan public relation baik dari segi sikap, pengetahuan ataupun keterampilan pustakwan sehingga dapat melayani pemustaka yang berkunjung keperpustakaan dengan maksimal.

Apabila suatu proses pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidak nya kualiatas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.<sup>14</sup>

Berkaitan dengan kebutuhan pengguna jasa yang dilayani, perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka. Hal ini harus dipahami benar-benar karena pelayanan merupakan kegiatan pemberian layanan kepada peserta didik selaku pengguna jasa perpustakaan. Supaya petugas perpustakaan dapat melayani warga sekolah, maka perpustakaan sekolah dituntut untuk menyediakan berbagai koleksi yang meunjang,

---

<sup>14</sup> Muliastari et al., "Tata Kelola Perpustakaan Sekolah."

memperlancar, dan meningkatkan kualitas pelaksanaan kurikulum sekolah dan pendidikan secara umum.

Posisi perpustakaan sangat berperan dalam proses pembelajaran dan mencerdaskan bangsa. Sebab fungsinya melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, umur, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan. Dapat dikatakan perpustakaan memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki dan perempuan.

Perpustakaan sekolah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di lingkungan sekolah, khususnya guru dan siswa. Perpustakaan sekolah mampu dikelola dengan baik dari segi pelayanan, koleksi SDM. Dengan dikelola, maka kebutuhan informasi yang diharapkan siswa dapat terpenuhi dalam mengembangkan intelektual dan diri siswa. Perpustakaan tidak cukup hanya dikelola dengan baik tetapi harus dikomunikasikan informasi apa saja yang tersedia di dalam perpustakaan tersebut. Sebab perpustakaan sebenarnya tidak hanya mengelola koleksi buku secara fiksi, melainkan mengelola informasi yang penting untuk belajar siswa.

Suatu perpustakaan harus memiliki koleksi yang memadai untuk para pengguna nya, di sekolah menengah atas negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung ini sudah memiliki buku teks/buku pelajaran berjumlah 13.020 eksemplar dalam kondisi yang baik, referensi berjumlah 2.253 eksemplar dalam kondisi yang baik, buku paduan guru berjumlah 634 eksemplar dengan keadaan baik, dan sumber belajar lain nya 310 eksemplar dengan keadaan yang baik juga. Jika dijumlahkan semua nya adalah 16.217 eksemplar, belum terhitung dengan buku yang baru masuk dan belum di kelola. Buku buku nya ini berasal dari pemberian, membeli dan ada juga yang di berikan sebagai hadiah.

Meningkatkan peran serta perpustakaan sangat strategis dalam upaya turut mencerdaskan masyarakat, maka kualitas dan kuantitas semua jenis perpustakaan harus ditingkatkan dari waktu ke waktu. Sistem Aplikasi Nomor Pokok Perpustakaan (NPP) ini sudah di terapkan, aplikasi penataan kode identitas pada setiap unit perpustakaan yang sudah memberikan profil perpustakaannya kepada Perpustakaan Nasional RI. Profil perpustakaan tersebut disimpan dalam pangkalan data perpustakaan Nasional RI yang dapat diakses melalui <https://data.perpusnas.go.id>. NPP ini diberikan dalam rangka memudahkan pembinaan perpustakaan dan mengetahui peta kondisi perpustakaan di Indonesia yang akan memudahkan penyusunan program/kegiatan pembinaan perpustakaan dan juga untuk menempatkan Akreditasi perpustakaan.

Tujuannya adalah memperoleh data dan informasi data dan informasi yang akurat mengenai jumlah perpustakaan berdasarkan atau lembaga (Negeri/Swasta) yang seharusnya memiliki perpustakaan berdasarkan amanat Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Disamping itu untuk memacu para pengelola perpustakaan agar bersaing meningkatkan pengelolaan perpustakaannya.

Kesadaran peserta didik terhadap perpustakaan sekolah belum dimanfaatkan secara maksimal. Perpustakaan sekolah perlu memberikan layanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan informasi secara cepat dan tepat sesuai keinginan pengguna. Kualitas pelayanan ditingkatkan untuk memenuhi tanggapan pengguna terhadap layanan yang diberikan jasa layanan perpustakaan. Tanggapan pengguna dirasa penting sebagai penilaian pengguna terhadap kelebihan dan kekurangan pelayanan perpustakaan.

Dalam dunia perpustakaan, merupakan ujung tombak perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka baik tidaknya suatu perpustakaan tergantung pada bagaimana pelayanannya. Di sisi lain pustakawan adalah subjek atau pelaku dari layanan

perpustakaan. Kolerasi antara layanan dengan pustakawan adalah berbanding lurus, artinya layanan berkualitas karena antara lain pustakawannya berkualitas. Hubungan antara keduanya ibarat dua sisi mata uang yang tidak terpisah dan bersifat sebab-akibat. Oleh karena itu bila ingin mewujudkan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan maka juga harus meningkatkan kualitas pustakawannya.

Dengan itu perpustakaan sangat berperan besar dalam menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak dan non cetak sebagai sumber belajar, penunjang peningkatan kualitas dan pembelajaran, dan sebagai laboratorium belajar yang memungkinkan peserta didik dapat mempertajam dan memperluas kemampuan membaca, menulis, berpikir dan berkomunikasi. Dengan demikian sedikit uraian di atas akan menjelaskan bagaimana persepsi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan sekolah dalam memenuhi kebutuhan informasi di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung.

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

#### **1. Identifikasi**

Ada beberapa permasalahan yang akan dikaji, antaranya sebagai berikut:

- a. Persepsi kualitas layanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi.

#### **2. Batasan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penelitian membatasi masalah pada persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan sekolah dalam memenuhi kebutuhan informasi di sekolah menengah atas negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung.

### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada hubungan antara persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi di perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan di perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung, sehingga akhirnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan SMAN 15 Bandar Lampung.

### **F. Manfaat penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan hasil penelitian yang didapatkan bermanfaat untuk semua pihak yang terkait dalam dunia perpustakaan khususnya pada perpustakaan sekolah. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik dimasa yang akan datang. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menyusun dan menentukan kebijakan di perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung.

### **G. Kajian Penelitian Yang Relevan**

Penelitian yang dilakukan oleh Siti dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Terhadap Minat Baca Mahasiswa FTK UIN SMH Banten, dengan metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan menggunakan metode survei, penelitian yang dilakukan dengan maksud mengetahui sesuatu secara keseluruhan dari wilayah atau objek penelitian. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa makin tinggi kualitas pelayanan perpustakaan maka makin tinggi pula minat baca dan sebaliknya makin rendah kualitas pelayanan perpustakaan maka makin rendah pula minat baca. Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan dengan minat baca mahasiswa juga didapati dalam penelitian regresi kolerasi, yang menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan dengan minat baca mahasiswa, dengan kolerasi sebesar 0,428, dan pengaruh kualitas pelayanan

perpustakaan terhadap minat baca mahasiswa sebesar 18,31%.<sup>15</sup> Perbandingan dengan penelitian yang saya lakukan ialah di penelitian ini sama-sama memaparkan penjelasan tentang kualitas pelayanan perpustakaan dengan segala macam persepsi dan pengaruh yang berbeda-beda, dengan penelitian ini dapat mengetahui bahwa pentingnya memberi pelayanan yang baik, dengan membuat para pembaca menjadi nyaman, aman, fasilitas yang mendukung agar betah berlama-lama di perpustakaan, keterbukaan, user-friendly, dan pastinya buku dan referensi yang banyak dan berbagai macam.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ernawati judul penelitian yang dilakukan adalah Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan SMA Negeri 10 Makassar Kecamatan Manggala Kota Makassar, metode yang digunakan ialah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Hal ini bertujuan untuk memperoleh keterangan yang jelas menyangkut persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi di Perpustakaan SMA Negeri 10 Makassar. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap koleksi dan fasilitas layanan di perpustakaan SMA Negeri 10 Makassar memuaskan yaitu 41 responden atau (59.9%) persepsi pemustaka terhadap sistem pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 10 Makassar memuaskan. Nampak jelas pada pendapat pemustaka yang sebagian besar menyatakan memuaskan yaitu 33 responden atau (47.2%).<sup>16</sup> Perbandingan dengan penelitian yang saya lakukan ialah sama sama memaparkan penjelasan tentang kualitas pelayanan perpustakaan dengan segala macam persepsi dan pengaruh yang berbeda-beda, dengan penelitian ini dapat mengetahui bahwa penting nya memberi pelayanan yang baik,

---

<sup>15</sup> Siti Ihat Suhtihat, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Terhadap Minat Baca Mahasiswa FTK UIN SMH BANTEN*, 2019

<sup>16</sup> Ernawati, *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan SMA Negeri 10 Makassar Kecamatan Manggala Kota Makassar*, 2017

dengan membuat para pembaca menjadi nyaman, aman, dengan fasilitas yang mendukung agar betah berlama-lama di perpustakaan, keterbukaan, user-friendly, dan pastinya buku dan referensi yang banyak dan berbagai macam.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Lia Yuliana, Zulfa Mardiyana judul penelitiannya adalah Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan, dengan metode yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di SMA 1 Pleret yang beralamat di Kedaton, Kecamatan Pleret, Kabupaten Bantul. Subjek penelitian yaitu pustakawan sebagai informan utama serta siswa sebagai informan pendukung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret ialah pustakawan mampu untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan sekolah, dimana perpustakaan mampu menjaga penampilan, baik penampilan diri maupun penampilan fasilitas atau sarana dan prasarana, serta kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan, dan juga pustakawan berperan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Serta kinerja petugas perpustakaan disesuaikan dengan harapan siswa yang berarti memperhatikan ketepatan waktu, serta kecermatan dalam memberikan layanan.<sup>17</sup> Perbandingan dengan penelitian yang saya lakukan ini sama-sama menggunakan metode kualitatif dan memaparkan tentang penjelasan tentang kualitas pelayanan perpustakaan dengan segala macam persepsi dan pengaruh yang berbeda-beda, dengan penelitian ini dapat mengetahui bahwa pentingnya memberi pelayanan yang baik, dengan membuat para pembaca menjadi nyaman, aman, dengan fasilitas yang mendukung agar betah berlama-lama di perpustakaan, keterbukaan, user-friendly, dan pastinya buku dan referensi yang banyak dan berbagai macam.

---

<sup>17</sup> Yuliana and Mardiyana, "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan."

Penelitian yang dilakukan oleh Nur'Sa'Idu berjudul Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Tahun 2021. Metode yang digunakan oleh penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif dengan teknik penelitian deskriptif analitis. Angket yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian ini adalah angket tertutup dengan skala penilaian yang digunakan *rating scale*. Tujuan dari penelitian ini juga adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pendidikan terhadap kualitas layanan Pendidikan serta dimensi-dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah binaan kecamatan Bringin Kabupaten Semarang. Pengukuran terhadap kualitas Pendidikan menggunakan SERVQUAL yang meliputi dimensi *Tangible, Reliability, Responsevenes, Assurance, Empaty*. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua siswa memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan orang tua siswa atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh madrasah. Kepuasan orang tua siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar siswa, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman siswa secara berpengaruh dalam menentukan kepuasan orang tua siswa terhadap sekolah apabila Madrasah mampu memenuhi kelima dimensi tersebut.<sup>18</sup> Perbandingan dengan penelitian yang saya lakukan ini adalah dari segi metode yang digunakan berbeda metode yang digunakan oleh penulis ialah metode kualitatif, dengan memaparkan tentang penjelasan mengenai kualitas layanan perpustakaan dengan segala macam persepsi dan pengaruh yang berdeda-beda, dengan penelitian ini dapat mengetahui bahwa penting nya memberi layanan yang baik, dengan membuat para pembaca menjadi nyaman, aman, dengan fasilitas yang mendukung agar betah berlama-lama di perpustakaan, keterbukaan, user-friendly, dan pastinya buku juga referensi yang banyak dan berbagai macam jenisnya.

---

<sup>18</sup> Zamrodah, "Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Tahun 2021."

Penelitian selanjutnya oleh Siti Nurlaila berjudul Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Survai Di Univeritas Muhammadiyah Metro). Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode penelitiannya adalah dengan menggunakan metode survey. Metode survey merupakan prosedur dalam penelitian kuantitatif dimana peneliti melaksanakan survey atau memberikan angket atau skala pada satu sampel untuk mendeskripsikan sikap, opini, perilaku, atau karakteristik responden. Dapat disimpulkan secara keseluruhan dari penelitian ini bahwa penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro diperoleh rata-rata (*Mean*) total sebesar 111,84, dengan  $F = 38$  dari 101 mahasiswa sehingga dapat ditafsirkan persepsi kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Metro.<sup>19</sup> Perbandingan dengan penelitian yang dilakukan ialah metode yang digunakan berbeda, penulis menggunakan metode kualitatif dengan memapar tentang kualitas layanan yang ada di perpustakaan sekolah dengan segala macam persepsi dan pengaruh yang berbeda-beda, dengan penelitian ini dapat mengetahui bahwa pentingnya memberi layanan yang baik, dengan membuat para pembaca menjadi nyaman, aman, dengan fasilitas yang mendukung agar betah berlama-lama di perpustakaan, keterbukaan, user-friendly, dan pastinya buku dan referensi yang banyak dan berbagai macam dan jenis nya.

Perbedaan dari kelima penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah tertelak pada fokus setiap penelitiannya, metode yang digunakan hampir sama, namun pada penelitian pertama menfokuskan penelitiannya pada kualitas pelayanan perpustakaan fakultas dan minat baca mahasiswa FTK UIN SMH Banten ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kedua menggunakan

---

<sup>19</sup> Nurlaila et al., "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Survai Di Universitas Muhammadiyah Metro)."

metode pendekatan kuantitatif, dengan memfokuskan pelayanan kepada pemustaka ikut menentukan besar kecilnya minat pengunjung untuk meminjam dan memanfaatkan koleksi perpustakaan, penelitian ketiga ini menggunakan metode kualitatif, dengan memfokuskan pada peranan bertujuan untuk mendeskripsikan peran pustakwan terhadap kualitas layanan perpustakaan SMAN 1 Pleret Kabupaten Bantul. Penelitian keempat ini menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan teknik survey secara Daring (Dalam jaringan/online), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pendidikan terhadap kualitas layanan Pendidikan serta dimensi-dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah binaan kecamatan Bringin Kabupaten Semarang. Dan penelitian kelima ini menggunakan metode survei merupakan prosedur dalam penelitian kuantitatif, penelitian ini memfokuskan pada persepsi mahasiswa nya pada dimensi kehandalan/*reliability*, tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empaty*, fisik/*tangibles*. Penelitian penulis sendiri menggunakan metode kuantitatif dan memfokuskan pada kualitas layanannya seperti, tenaga perpustakaan, koleksi/bahan pustaka, sarana dan prasarana nya yang terdapat pada perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung.

## **H. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penyusunan dalam laporan penelitian ini, penulis menyesuaikan sistematika penulisan sesuai dengan pedoman penulisan skripsi UIN Raden Intan Lampung. Sistematika penulisan skripsi ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, diantaranya sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan ini terdiri dari penegasan judul, latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, sistematika penulisan.

## **2. BAB II LANDASAN TEORI dan PENGAJUAN HIPOTESIS**

Yang terdiri dari teori yang digunakan, dan pengajuan hipotesis.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Terdiri dari waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variable, instrument penelitian, uji validasi dan reabilitas data, uji prasarat analisis, uji hipotesis.

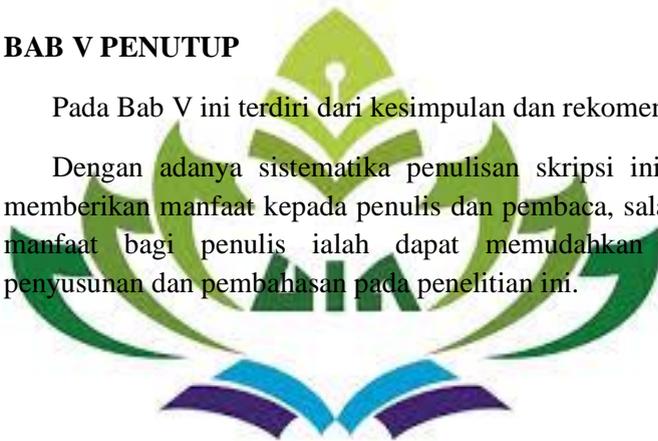
## **4. BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Terdiri dari deskripsi data, pembahasan hasil penelitian dan analisis.

## **5. BAB V PENUTUP**

Pada Bab V ini terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi.

Dengan adanya sistematika penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis dan pembaca, salah satu manfaat bagi penulis ialah dapat memudahkan dalam penyusunan dan pembahasan pada penelitian ini.





## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Persepsi**

Apabila secara Bahasa, persepsi berasal dari Bahasa Inggris Perception yang dapat diartikan penglihatan, perasaan, dan penangkapan. Sedangkan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), persepsi memiliki arti sebagai tanggapan dari sesuatu yang dilihat atau didengar, dan dapat bermakna sebagai proses dari pengamatan mengenai suatu objek melalui panca indera.<sup>20</sup>

Persepsi dapat dikatakan sebagai inti dari komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti dari persepsi, yang identic dengan penyandian balik (decoding) dalam proses komunikasi. Selanjutnya, persepsi juga bisa dikatakan bersifat subjektif, hal ini disebabkan oleh karena persepsi bergantung kepada kemanapun dan keadaan individu satu dengan yang lainnya. maka dari itu, persepsi merupakan proses perlakuan individu yaitu pemberian tanggapan, arti, gambaran, atau penginterpretasian terhadap apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan oleh panca indera.

Persepsi seseorang yang sudah terbentuk dari awal akan mempengaruhi perilakunya dikemudian hari, termasuk persepsinya terhadap kualitas layanan dipergustakaan. Persepsi atau pengetahuan awal menurut Teachener adalah suatu kelompok penginderaan dengan menambahkan arti-arti yang berasal dari pengalaman masa lalu atau kesadaran intuitif mengenai kebenaran langsung atau keyakinan yang serta merta mengenai sesuatu (dalam Chaplin). Banyak faktor yang membentuk perbedaan persepsi dalam suatu kelompok, sehingga berbeda antara orang satu dengan yang lainnya, diantaranya ialah (1) Perhatian, (2) Mental Set, (3)

---

<sup>20</sup> Ariana, "PERSEPSI MAHASISWA UNSAP SUMEDANG MENGENAI PERINGATAN SERAM YANG TERDAPAT PADA SETIAP KEMASAN ROKOK."

Kebutuhan/need, (4) Sistem Nilai, (5) Tipe Kepribadian, (6) Gangguan Kejiwaan (Sawarno).<sup>21</sup>

Menurut Sunaryo persepsi terbagi menjadi 2, yaitu *Eksternal Perseption* dan *Self Perseption*. Dimana *Eksternal Perseption* itu sendiri adalah persepsi yang timbul atau terjadi karena adanya rangsangan yang berasal dari luar individu. Sedangkan *Self Perseption* adalah persepsi yang timbul atau terjadi karena adanya rangsangan yang berasal dari dalam individu itu sendiri, dengan demikian dirinya sendirilah yang menjadi objek.<sup>22</sup>

Selanjutnya menurut Slemeto, persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium.<sup>23</sup> Dengan persepsi individu menyadari dapat mengerti tentang lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang keadaan lingkungan yang ada di sekitarnya maupun tentang hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan.

## 2. Pengguna

Menurut Yusup, masyarakat pengguna perpustakaan yang belum sempat datang ke perpustakaan disebut sebagai *potential users*, di mana mereka tergolong orang-orang yang membutuhkan pelayanan dari perpustakaan namun dengan harapan pengelola perpustakaan mendatangi mereka di rumah-rumah kediamannya untuk menyajikan informasi yang mereka butuhkan. Masyarakat yang tergolong sebagai *potensial users* sangat beragam, salah satu contoh adalah kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan

---

<sup>21</sup> Ardi, "Hubungan Antara Persepsi Terhadap Organisasi Dengan Minat Berorganisasi."

<sup>22</sup> Muhammad Rb, "Persepsi Siswa Terhadap Kinerja Guru Sejarah Di Sma Negeri 1 Kotagajah Lampung Tengah."

<sup>23</sup> Badruzaman, "Gadget Pada Anak Usia Dini Di Perumahan."

psikologis di mana kelompok ini tidak memungkinkan untuk datang ke perpustakaan karena faktor keterbatasan lainnya.<sup>24</sup>

Dan juga Sutarno NS dalam kamus Perpustakaan dan Informasi, “pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan”. Sedangkan “pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan”. Setelah disahkannya Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan menjadi pemustaka. Menurut Undang-undang No. 43 Tahun 2007, “pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”.<sup>25</sup>

Persepsi kemudahan penggunaan adalah persepsi penggunaan dapat dipahami sebagai penilaian konsumen atau public mengenai jumlah usaha atau waktu yang diperlukan untuk mempelajari dan menggunakan teknologi baru, di mana penilaian tersebut dapat berupa penilaian tersebut dapat berupa penilaian positif atau penilaian negataif.<sup>26</sup>

### 3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan suatu perpustakaan haruslah terus diperthankan dan ditingkatkan karena pemustaka mengharapkan mendapat suatu pelayanan yang baik bahkan melebihi yang diharapkan. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai sesuatu yang terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh.<sup>27</sup> Selanjutnya menurut Sharma dalam Fatmawati, bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang diperoleh setiap pemustaka atau pengunjung dilihat dari kelengkapan,

<sup>24</sup> Kristyanto, “Perpustakaan Digital Dan Kelompok Pengguna Potensial.”

<sup>25</sup> Mathematics, “Persepsi Pemustaka Terhadap Pencitraan Perpustakaan Di UPT Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.”

<sup>26</sup> Vinet and Zhedanov, “A ‘missing’ Family of Classical Orthogonal Polynomials.”

<sup>27</sup> Prananda, Lucitasari, and Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan.”

ketelitian, dan layanan yang terbaik dari petugas perpustakaan. Dalam kualitas pelayanan dapat diukur dalam berbagai aspek yang berhubungan dengan pengunjung dan sumber daya perpustakaan.<sup>28</sup>

Selanjutnya menurut Yeoti, dalam salah satu studi mengenai kualitas pelayanan yang melibatkan 800 (delapan ratus) pengguna jasa berusia 25 tahun keatas disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan dari keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan karyawan.
- b. *Reability* atau andalan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna jasa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna jasa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan adalah memberikan layanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pengguna jasa dengan menyampaikan informasi yang jelas. Tidak membiarkan pengguna jasa menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian adalah pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna jasa kepada perusahaan yang terdiri dari

---

<sup>28</sup> Oktaviani, Saifudin, and Puspita, "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan."

beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginan mereka. suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna jasa.<sup>29</sup>

Hakikat layanan perpustakaan sebagaimana dijelaskan Darmono adalah sebagai berikut: (a) segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan; (b) manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan suatu informasi. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan teknis yang dilakukan oleh pustakawan. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka (pengguna) dengan bahan pustaka yang mereka butuhkan.<sup>30</sup>

Kepuasan pengguna perpustakaan akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas layanan jasa sama atau melebihi dari harapannya terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, kualitas layanan sebagai tolak ukur bagi keberhasilan suatu instansi, perusahaan maupun organisasi yang berfokus kepada kepuasan pemustaka dengan pemberian layanan jasa secara prima sehingga harapan pengunjung akan terpuaskan dengan layanan yang mereka terima.

#### 4. Layanan Perpustakaan

Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lainnya. pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka

<sup>29</sup> Promosi et al., "Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis."

<sup>30</sup> Yuliana and Mardiyana, "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan".

memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang langsung mempertemukan pemustaka dengan pustakawan sehingga penilaian akan diberikan langsung oleh pemustaka terhadap kinerja perpustakaan. Dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, mengisyaratkan bahwa pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Artinya bahwa layanan perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pengguna. Oleh karenanya apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna. Oleh karenanya apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna itulah menjadi basis layanan perpustakaan.<sup>31</sup>

Layanan perpustakaan dapat dioptimalkan dengan membuat perubahan layanan baru yang dapat mempermudah pemustaka mengakses informasi. Kesiapan pengelola perpustakaan juga perlu dipersiapkan dalam peningkatan kualitas layanan yang responsif dan dapat mengikuti perkembangan. Adaptasi layanan perpustakaan harus dilakukan agar perpustakaan bertahan mulai dari Perpustakaan harus dapat mengetahui bagaimana dan kapan beradaptasi, dan pustakawan harus mengetahui dan menemukan apa yang pemustaka cari dan yang mereka butuhkan.<sup>32</sup>

#### 5. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan adalah salah satu sarana belajar yang penting supaya bisa membantu kegiatan belajar mengajar. Melalui perpustakaan, siswa dapat menambah ilmu pengetahuan dan bisa mengaplikasikannya dalam kegiatan belajar mengajar (Nopitsari, Muazza, dan Masbirorotni). Perpustakaan sekolah adalah sarana pembelajaran yang ada di sekolah untuk menambah pengetahuan siswa (Umar). Hal ini sejalan dengan UU tentang perpustakaan No. 42 Tahun 2007 pasal 3 yang

---

<sup>31</sup> Himmah and Azisi, "Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Tulungagung."

<sup>32</sup> Wulandari and Muchtarom, "Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan Dan Layanan Referensi Online Di Masa Pandemi Covid-19."

menyebutkan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.<sup>33</sup>

Menurut Puspitasari, perpustakaan sekolah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada anggota, petugas perpustakaan, dan pimpinan. Pelayanan yang baik dapat dilihat pada kemudahan anggota mendapatkan informasi yang cepat dan akurat. Jika pengelola data peminjaman, dan pemngembalian karena harus selalu membuka catatan sehingga rentan terhadap kesalahan, kemudian semakin banyak dan yang sudah tidak perlu digunakan lagi.<sup>34</sup> selanjutnya Yusuf & Suhendar, mengatakan bahwa fungsi perpustakaan disekolah adalah sebagai berikut: 1) Memantapkan pengetahuan; 2) Memupuk gemar membaca, meneliti, dan mengembangkan pengetahuan. Hal itu juga sejajar dengan fungsi perpustakaan kecil dirumah. Kebanyakan orang tua meskipun mempunyai rumah berukuran besar, tidak sekalipun terpikir untuk membuat perpustakaan kecil agar anaknya belajar dengan nyaman dan penuh motivasi.<sup>35</sup>

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat perpustakaan secara umum yaitu menanamkan budaya baca dalam menumbuhkan minat baca pada siswa. Beberapa manfaat perpustakaan sekolah tersebut akan berjalan dengan sesuai yang diharapkan oleh sekolah, maka siswa, guru, pustakawan mendukung dan menggunakan perpustakaan sebagai sumber belajar disekolah.

#### 6. Kebutuhan informasi

Kebutuhan pemustaka akan sebuah informasi saat ini sudah menjadi prioritas yang sangat penting untuk dipenuhi dalam menunjang kebutuhan studinya. Jika informasi tersebut

---

<sup>33</sup> Alpian and Ruwaida, "Pengoptimalan Peran Perpustakaan Sekolah Dalam Menumbuhkan Minat Baca Siswa Di Sekolah Dasar."

<sup>34</sup> Purnomo and Arifin, "Pengoptimalan Perpustakaan Sekolah SMP Batik Program Khusus Surakarta Melalui Aplikasi SLiMS."

<sup>35</sup> Hartinah and Abdullah, "Pengaruh Minat Baca Dan Persepsi Atas Perpustakaan Sekolah Terhadap Keterampilan Menulis Narasi."

tidak ada disekitar lingkungannya, apalagi informasi itu sangat penting, ini akan terjadi banyak kesalahan yang terjadi. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, informasi dikemas sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah didapatkan, kapanpun, dan dimanapun, dimana dikemas sesuai dengan tingkat kebutuhan pemustakanya.<sup>36</sup> Pawit M. Yusuf dan Priyo Subakti mengatakan kata kebutuhan informasi dapat diartikan sebagai suatu yang harus dimiliki seseorang. Kebutuhan informasi adalah informasi yang diperlukan seseorang untuk melengkapi atau mencapai tujuan. Timbulnya kebutuhan seseorang tetap dipengaruhi oleh kondisi fisiologis, situasi dan kognisinya.

## B. Uji Hipotesis

Uji hipotesis asosiatif merupakan dugaan hubungan antar variabel sampel dalam suatu populasi. Uji ini dilakukan dengan mengkalkulasikan koefisien korelasi antar 2 variabel sampel atau lebih dalam suatu populasi. Dengan arti lain pengujian hipotesis asosiatif adalah menguji koefisien korelasi pada sampel yang diujikan untuk seluruh populasi sampel.<sup>37</sup> Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Robert and Brown, "Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka Di Perpustakaan Univeritas Airlangga Surabaya."

<sup>37</sup> Abror, "Self-Regulated Learning Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa."

<sup>38</sup> "Metod. Penelit."

## DAFTAR RUJUKAN

- Abror, Muhammad Haikal. "Self-Regulated Learning Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa" 2, no. 2022 (n.d.): 233–42.
- Alifa, Islah & Normansyah, Irvan. "Pengaruh Sharia Compliance, Good Corporate Governance Dan Kompetensi Amil Zakat Terhadap Pengelolaan Dana Zakat (Studi Kasus Pada Baznas (BAZIS) DKI Jakarta)." *Metode Penelitian*, 2020, 32–41. <http://repository.stei.ac.id/2118/>.
- Alpian, Adi, and Hikmatu Ruwaida. "Pengoptimalan Peran Perpustakaan Sekolah Dalam Menumbuhkan Minat Baca Siswa Di Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 6, no. 2 (2022): 1610–17. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i2.2363>.
- Ardi, Muhammad. "Hubungan Antara Persepsi Terhadap Organisasi Dengan Minat Berorganisasi." *Jurnal Psikologi UIN SUSKA Riau*, 2011, 2.
- Ariana, Riska. "PERSEPSI MAHASISWA UNSAP SUMEDANG MENGENAI PERINGATAN SERAM YANG TERDAPAT PADA SETIAP KEMASAN ROKOK," 2016, 1–23.
- Badruzaman, Dudi. "Gadget Pada Anak Usia Dini Di Perumahan." *Jurnal Pendidikan Islam Anak Usta Dini* 1, no. 1 (2022): 1–15.
- Brier, Jennifer, and lia dwi jayanti. "Resume: INSTRUMRN PENGUMPULAN DATA" 21, no. 1 (2020): 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
- Dhewy, Risdiana Chandra. "Pelatihan Analisis Data Kuantitatif Untuk Penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no. 3 (2022): 49–58.
- Eni. "Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2, no. Mi (1967): 5–24.
- Fatmawati, Endang. "Kebutuhan Informasi Pemustaka Dalam Teori Dan Praktek." *Info PERSADA: Media Informasi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma* 13, no. 1 (2015): 2–13. [https://e-journal.usd.ac.id/index.php/Info\\_Persadha/article/view/119/106](https://e-journal.usd.ac.id/index.php/Info_Persadha/article/view/119/106).

- Firmansyah, Deri, and Dede. "Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)* 1, no. 2 (2022): 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>.
- Gumilar, Ivan. *Modul Praktikum Metode Risert Untuk Bisnis Dan Manajemen*. Utamalab, 2019.
- Hamdi, Agus, and Andi Sultan Brilin Susandi Eka Wahyudhi. "Profil Kemampuan Teknik Dasar Sepak Bola Terhadap Siswa SMP Negeri 2 Kasimbar." *Tadulako Journal Sport Sciences And Physical Education* 7, no. 1 (2019): 103–13. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/PJKR/index>.
- Hartinah, Hartinah, and Suparman Ibrahim Abdullah. "Pengaruh Minat Baca Dan Persepsi Atas Perpustakaan Sekolah Terhadap Keterampilan Menulis Narasi." *Diskursus: Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia* 1, no. 02 (2019): 127. <https://doi.org/10.30998/diskursus.v1i02.5289>.
- Hasanah, Hasyim. "Teknik-Teknik Observasi" 8, no. 1 (2017): 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.
- Himmah, Tsania Nahdiatul, and Dyah Sitoesmi Fitri Azisi. "Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Tulungagung." *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi* 3, no. 2 (2019): 123–30. <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika>.
- Keamanan, Pengaruh, and Kepercayaan Dan. "REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MOBILE BANKING BRImo ( Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang )," 2022.
- Kristyanto, Dian. "Perpustakaan Digital Dan Kelompok Pengguna Potensial." *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan* 7, no. 2 (2019): 130. <https://doi.org/10.24252/kah.v7i2a4>.
- Loho, Aprilke M., and Ardjunius Tabaga Syane Harinda. "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Manado." *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Manado* V, no. 1 (2016).

Mathematics, Applied. *Pengaruh Presepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan, Dan Lingkungan Sekolah Terhadap Minat Baca Siswa Dengan Memperhatikan Budaya Membaca Di Perpustakaan SMA Negeri 10 Bandar Lampung 2018/2019*. Vol. 2019, 2016.

———. “Persepsi Pemustaka Terhadap Pencitraan Perpustakaan Di UPT Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung Semarang,” 2016, 1–23.

———. “Sakla Likert,” 2016, 1–23.

“Metode Penelitian,” 2021.

Muhammad Rb, Aurora Nandia Febrianti,. “Persepsi Siswa Terhadap Kinerja Guru Sejarah Di Sma Negeri 1 Kotagajah Lampung Tengah.” *Istoria: Jurnal Ilmiah Pendidikan Sejarah Universitas Batanghari* 5, no. 1 (2022): 110. <https://doi.org/10.33087/istoria.v5i1.130>.

Muhson, Ali. “Teknik Analisis Kuantitatif 1 TEKNIK ANALISIS KUANTITATIF.” *Academia*, 2006, 1–7. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf>.

Muliasari, Ani, Muara Pinang, Empat Lawang, Sudarwan Danim, Prodi Map, Fkip Unib, Syaiful Anwar, Prodi Map, and Fkip Unib. “Tata Kelola Perpustakaan Sekolah.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana* 12, no. 3 (2018): 7.

Nikmatur, Ridha. “Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian.” *Jurnal Hikmah* 14, no. 1 (2017): 63.

Nurlaila, Siti, Program Studi, Bimbingan Konseling, Fakultas Keguruan, and Ilmu Pendidikan. “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Survai Di Universitas Muhammadiyah Metro).” *Jurnal Lentera Pendidikan Pusat Penelitian LPPM UM METRO* 1, no. 2 (2016): 112–24.

Oktaviani, Hervinda Raana, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita. “Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan.” *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3, no. 2 (2019): 159–74. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>.

- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan. "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan." *Opsi* 12, no. 1 (2019): 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.
- Promosi, Pengaruh, Harga Dan, Kualitas Pelayanan, and Terhadap Kepuasan. "Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis" 18, no. 1 (2017): 61–72.
- Purnomo, Eko, and Zainal Arifin. "Pengoptimalan Perpustakaan Sekolah SMP Batik Program Khusus Surakarta Melalui Aplikasi SLiMS." *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 6, no. 2 (2021): 274. <https://doi.org/10.30829/jupi.v6i2.9527>.
- Purwanto, Nfn. "Variabel Dalam Penelitian Pendidikan." *Jurnal Teknodik* 6115 (2019): 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>.
- Robert, By, and E Bob Brown. "Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka Di Perpustakaan Univeritas Airlangga Surabaya," no. 1 (2004): 1–14.
- Sanjayasari, Dyahruri. "Teknik Sampling Mangrove," 2021, 25–28.
- Setyawan, Ryan Ari, and Walter F Atapukan. "Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert" *Compiler* 7, no. 1 (2018): 54–61. <https://doi.org/10.28989/compiler.v7i1.254>.
- Sumeke, A, S L H V J Lopian, and S S R Loindong. "ISSN 2303-1174 ANALISIS SEGMENTASI DEMOGRAFI DAN PSIKOGRAFI PADA TOKO RAPS ID ANALYSIS OF DEMOGRAPHIC AND PSYCHOGRAPHIC SEGMENTATION *Jurnal EMBA* Vol . 10 No . 1 . Januari 2022 , Hal . 202 - 207 ISSN 2303-1174 A Sumeke ., S . L . H . V . J Lopian ., S S R " 10, no. 1 (2022): 202–7.
- Suparyanto dan Rosad (2015). "Hubungan Kecerdasan Emosi Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas II MAN Pamekasan Madura Jawa Timur." *Suparyanto Dan Rosad (2015* 5, no. 3 (2020): 248–53.
- Syamsuryadin, Syamsuryadin, and Ch. Fajar Sri Wahyuniati. "Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental

- Di Kabupaten Sleman Yogyakarta.” *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)* 13, no. 1 (2017): 53–59. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>.
- Vinet, Luc, and Alexei Zhedanov. “A ‘missing’ Family of Classical Orthogonal Polynomials.” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44, no. 8 (2011): 1–13. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.
- Wahyuningtias, Dianka, Trias Septyoari Putranto, and Raden Nana Kusdiana. “Uji Kesukaan Hasil Jadi Kue Brownies Menggunakan Tepung Terigu Dan Tepung Gandum Utuh.” *Binus Business Review* 5, no. 1 (2014): 57. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1196>.
- Wulandari, Eko Retno, and Agus Muchtarom. “Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan Dan Layanan Referensi Online Di Masa Pandemi Covid-19.” *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 9, no. 1 (2022): 79–102. [https://www.researchgate.net/profile/Eko-Retno-2/publication/361983379\\_Inovasi\\_Layanan\\_Administrasi\\_Perpu-stakaan\\_dan\\_Layanan\\_Referensi\\_Online\\_di\\_Masa\\_Pandemi\\_Co-vid-19/links/62cfc6dde2a5013989057f84/Inovasi-Layanan-Administrasi-Perpustakaan-dan-Layanan-Ref](https://www.researchgate.net/profile/Eko-Retno-2/publication/361983379_Inovasi_Layanan_Administrasi_Perpu-stakaan_dan_Layanan_Referensi_Online_di_Masa_Pandemi_Co-vid-19/links/62cfc6dde2a5013989057f84/Inovasi-Layanan-Administrasi-Perpustakaan-dan-Layanan-Ref).
- Yuliana, Lia, and Zulfa Mardiyana. “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan.” *Jambura Journal of Educational Management*, no. 2 (2021): 53–68. <https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>.
- Zamrodah, Yuhanin. “Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Tahun 2021” 15, no. 2 (2016): 1–23.
- Zuraidah, Eva. “Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality).” *Prosisko* Vol.5, no. No. 2 (2018): 137–39. <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>.