

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PERPUSTAKAAN SMA MUHAMMADIYAH 2  
BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

**Nabila Audri Madrin  
NPM: 2061010039**



**Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam**

**FAKULTAS ADAB  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1445H/2024M**

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PERPUSTAKAAN SMA MUHAMMADIYAH 2  
BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Melaksanakan Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

**Oleh:**

**Nabila Audri Madrin  
NPM: 2061010204**

**Jurusan: Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam**

**Pembimbing I: Dr. H Nadirsah Hawari, Lc, MA  
Pembimbing II: Rahmat Iqbal, M. IP**

**FAKULTAS ADAB  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1445H/2024M**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung serta upaya perpustakaan terhadap layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung. Manfaat dalam penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengembangkan dan mengevaluasi perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei eksplanasi. Adapun populasi dalam penelitian ini sebanyak 705 siswa, teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling purposive* dengan pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan hasil 90 siswa. Kemudian metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah observasi, wawancara, angket/kuesioner dan dokumentasi, serta teknik analisis data menggunakan uji prasarat analisis dan uji persial (t), uji simultan (f).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pemustaka. Hal ini dibuktikan dengan instrumen penelitian valid dan reliabel. Kualitas layanan perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung dikategorikan baik berdasarkan analisis variabel kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Nilai rata-rata variabel kualitas layanan adalah 75,41. Variabel persepsi pemustaka juga dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 74,53. SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, seperti meningkatkan kondisi fisik dan fasilitas, layanan sirkulasi, referensi, promosi, sosialisasi, kualitas pustakawan, kerjasama dengan pihak lain, dan teknologi. Diharapkan dengan upaya-upaya tersebut, perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung dapat menjadi pusat informasi dan pembelajaran yang bermanfaat bagi seluruh pemustakanya.

Kata Kunci : Persepsi pemustaka, Kualitas layanan perpustakaan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how the library users' perceptions of the quality of library services of SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung and the library's efforts towards SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung Library services. The benefit of this research is that this research is expected to be a reference in developing and evolving the library of SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.*

*The research method used a type of quantitative research using the explanatory survey method. The population in this study were 705 students, the sampling technique used purposive sampling by taking the number of samples using the slovin formula with the results of 90 students. Then the data collection methods used in this study are observation, interviews, questionnaires / questionnaires and documentation, and data analysis techniques using preliminary analysis tests and partial tests ( $t$ ), simultaneous tests ( $f$ ).*

*The results showed that the quality of library services has a significant influence on library user perceptions. This is evidenced by valid and reliable research instruments. The quality of library services of SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung is categorized as good based on the analysis of service quality variables consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The average value of service quality variables is 75.41. The user perception variable is also categorized as good with an average value of 74.53. SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung has made various efforts to improve the quality of library services, such as improving physical conditions and facilities, circulation services, reference, promotion, socialization, librarian quality, cooperation with other parties, and technology. It is hoped that with these efforts, the library of SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung can become a center of information and learning that is useful for all librarians.*

**Keywords:** *Library users' perception, library service quality*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Audri Madrin  
NPM : 2061010039  
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam  
Fakultas : Adab

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung”, adalah benar merupakan hasil karya Menyusun sendiri, bukan duplikasi atau plagiat dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung,



Nabila Audri Madrin  
NPM. 2061010039



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS ADAB

Alamat: Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmih Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

SURAT PERSetujuan

Judul Skripsi : PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG  
Nama : Nabila Audri Madrin  
NPM : 2061010039  
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam  
Fakultas : Adab

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dari dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah  
Fakultas Adab  
UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Nadirah Hawari, Lc MA  
NIP. 1974062820011013

Rahmat Iqbal, M.P  
NIP.

Mengetahui,

Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Eni Amaliah, S. Ag. SS., M. Ag  
NIP. 197005121998032002





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS ADAB

Alamat: Jl. Let. Kol. H. Endro Sutarmih Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PEMGESAHAN

Skripsi dengan judul: **PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG** disusun oleh: **Nabila Audri Madrin, NPM. 2061010039**, Program Studi **Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**, Telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Senin, 08 Juli 2024.

TIM PENGUJI

Ketua : **Eni Amaliah, S.Ag, SS., M.A**

Sekretaris : **Aghesna Rahmatika Kesuma, S.Pd, M.Si**

Penguji Utama : **Irva Yunita, S.Hum., M.IP**

Penguji Pendamping 1: **Dr.H.Nadirsah Hawari, Lc.MA**

Penguji Pendamping 2: **Rahmat Iqbal, M.IP**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Adab

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

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.  
Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”  
(Q.S Al Insyirah: 5-6)

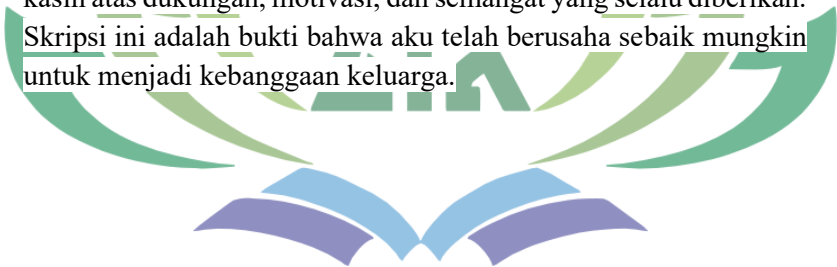




## PERSEMBAHAN

Dengan memohon ridho Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, dengan penuh kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kepada Ayah dan Mama tercinta, terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti. Skripsi ini adalah hasil didikan dan bimbingan Ayah dan Mama selama ini. Semoga menjadi kado terindah untuk perjalanan hidupku selanjutnya. Kepada Ayah tercinta Bapak Sapto, yang selalu mengajarkanku arti kerja keras dan pantang menyerah. Skripsi ini adalah bukti bahwa aku telah berusaha sebaik mungkin untuk mengikuti jejak langkahmu. Kepada Mama tercinta Ibu Untari, yang selalu memberikan doa dan semangatnya untukku. Skripsi ini adalah bukti bahwa aku telah berusaha sebaik mungkin untuk membahagiakan Mama. Kepada Adikku tercinta Nayla, Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan semangat yang selalu diberikan. Skripsi ini adalah bukti bahwa aku telah berusaha sebaik mungkin untuk menjadi kebanggaan keluarga.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nabila Audri Madrin, atau akrab disapa Nabila, lahir di Bandar Lampung 12 Maret 2002. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Sapto dan Ibu Untari. Peneliti bertempat tinggal di Jl. Raden Gunawan Perum Pondok Kemala Blok d No. 5 Kel. Hajimena, Kec. Natar, Lampung Selatan. Peneliti memulai Pendidikan dasar di SD Al-Kautsar pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014. Lalu peneliti melanjutkan Pendidikan Menengah Pertama di SMP Negeri 28 bandar Lampung pada tahun 2014 dan lulus pada tahun 2017. Lalu peneliti melanjutkan Pendidikan menengah atas di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung pada tahun 2017 dan lulus pada tahun 2020. Lalu pada tahun 2020, peneliti terdaftar sebagai mahasiswa program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung melalui jalur seleksi SPAN-PTKIN. Selama menjadi mahasiswa, peneliti pernah bergabung dalam Kaligrafi UKM Hikma UIN Raden Intan Lampung sebagai anggota. Penelitian ini dilakukan peneliti di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung untuk menyelesaikan skripsi. Dedikasi dan semangat belajar yang tinggi mengantarkan peneliti menyelesaikan tugas akhir ini. Harapannya, skripsi ini dapat memberikan sumbangsih positif bagi dunia pendidikan. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas selesainya skripsi berjudul **”Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.”**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Bukhari Muslim, Lc. MA selaku Dekan Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung, beserta staf dan jajarannya yang telah memberikan arahan dan pelayanan dengan baik.
3. Bapak Dr. H Nadirsah Hawari, Lc, MA selaku wakil dekan 1 Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung, selaku Dosen Pembimbing I, peneliti mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan waktu dalam membimbing sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya
4. Ibu Eni Amaliah, S.Ag., SS., M.Ag selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Raden Intan Lampung.
5. Bapak Rahmat Iqbal, M.IP selaku Dosen Pembimbing II, peneliti mengucapkan terima kasih kepada ibu pembimbing terbaik. Terima kasih atas bimbingan, arahan, dan saran yang sangat luar biasa serta pengorbanan waktu selama ini dalam membimbing sejak awal hingga akhir pembuatan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Adab, Ibu Irva Yunita, M.IP, Ibu Reza Nawafella Alya Parungu, M.Hum, Ibu Aghesna Rahmatika

- Kesuma, M.Si, Ibu Rizka Pitri, M.Si, Bapak Muhamad Bisri Mustofa, M.Kom.I, dan Bapak Mezan el-Khaeri Kesuma, M.T.I S.Kom, yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menuntut ilmu di program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Raden Intan Lampung. Pimpinan dan karyawan perpustakaan UIN yang telah memberikan informasi, referensi, dan lain-lain.
7. Bapak Teddy Amanda Halim, S.PD. selaku Kepala Sekolah SMA Muhammadiyah Bandar Lampung, Ibu Erna Wati, A. MD dan Ibu Siska Pertiwi, A.MD. selaku staf tata usaha yang telah membantu dan mengarahkan peneliti selama penelitian. Terima kasih kepada Ibu Febrena A., S. Ikom. selaku Kepala Perpustakaan yang telah membantu dalam memberikan informasi dan layanan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada seluruh staf tata usaha, guru dan siswa/siswi SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
  8. Kepada sahabat tercinta Siska, Terima kasih atas persahabatan dan pengertianmu selama ini. Kamu selalu ada di sisiku saat aku membutuhkan semangat dan dorongan. Skripsi ini kupersembahkan untukmu sebagai tanda terima kasih atas semua yang telah kau lakukan. Dan kepada Dwi terima kasih untuk semangat dan doa.
  9. Teman-teman seperjuangan, khususnya Angkatan 2020 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung, atas persahabatan, motivasi, dan bantuan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini di masa depan. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya bagi Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan dunia pendidikan pada umumnya.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Bandar Lampung, Juli 2024  
Peneliti

**Nabila Audri Madrin**  
**2061010039**





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAM JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Penegasan Judul</b> .....	<b>1</b>
1. Persepsi Pemustaka .....	<b>1</b>
2. Kualitas Layanan.....	<b>1</b>
3. Layanan Perpustakaan.....	<b>2</b>
4. Perpustakaan Sekolah.....	<b>1</b>
<b>B. Latar Belakang</b> .....	<b>3</b>
<b>C. Identifikasi dan Batasan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>D. Rumusan Masalah</b> .....	<b>9</b>
<b>E. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>F. Manfaat penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan</b> .....	<b>10</b>
<b>H. Sistematika Penulisan</b> .....	<b>14</b>

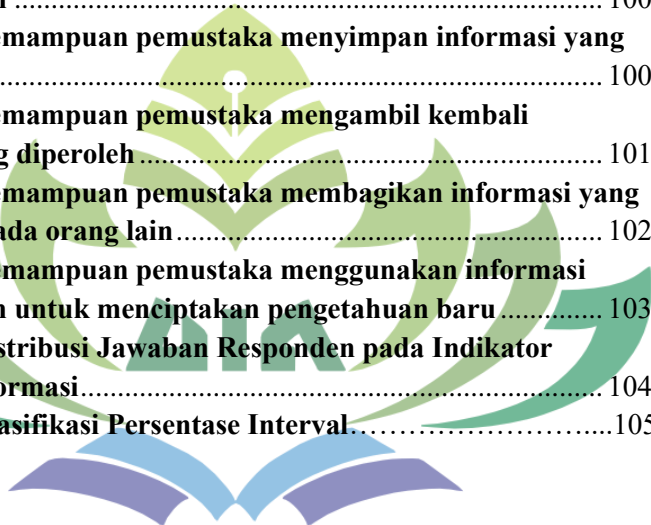
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS.</b>	<b>11</b>
<b>A.</b>	<b>Landasan Teori</b> .....	17
a.	Persepsi.....	17
b.	Pemustaka.....	18
c.	Kualitas layanan .....	20
d.	Layanan Perpustakaan.....	23
e.	Perpustakaan Sekolah.....	24
<b>B.</b>	<b>Pengajuan Hipotesis</b> .....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
<b>A.</b>	<b>Waktu dan Tempat Penelitian</b> .....	27
<b>B.</b>	<b>Pendekatan dan Jenis Penelitian</b> .....	27
<b>C.</b>	<b>Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data</b> .....	28
<b>D.</b>	<b>Definisi Operasional Variabel</b> .....	32
<b>E.</b>	<b>Instrumen Penelitian</b> .....	35
<b>F.</b>	<b>Uji Statistik Deskriptif</b> .....	41
<b>G.</b>	<b>Uji Validitas dan Uji Reliabilitas</b> .....	44
<b>G.</b>	<b>Uji Prasarat Analisis</b> .....	46
<b>H.</b>	<b>Uji Hipotesis</b> .....	47
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>51</b>
<b>A.</b>	<b>Deskripsi Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung</b> .....	51
<b>B.</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian Dan Analisis</b> .....	53
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>111</b>
<b>A.</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	111
<b>B.</b>	<b>Rekomendasi</b> .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert.....	30
<b>Tabel 3. 2 Struktur Organisasi Perpustakaan di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung .....</b>	<b>32</b>
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian .....	35
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas (Variabel X) .....	53
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas (Variabel Y) .....	54
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas (Variabel X) .....	55
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas (Variabel Y) .....	56
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Linieritas .....	57
Tabel 4. 7 Uji Parsial (Uji T) .....	58
Tabel 4. 8 Uji Simultan (Uji F).....	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59
Tabel 4. 11 Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin .....	61
Tabel 4. 12 Pengujian Karakteristik Kelas/Jurusan .....	62
Tabel 4. 13 Kondisi fisik perpustakaan (rapi, bersih, terawat)....	62
Tabel 4. 14 Kelengkapan fasilitas perpustakaan (ruang baca, kursi, meja, komputer, dll.) .....	63
Tabel 4. 15 Kemudahan akses ke perpustakaan.....	64
Tabel 4. 16 Kenyamanan ruang baca .....	65
Tabel 4. 17 Ketersediaan koleksi tercetak (buku, majalah, koran, dll.) .....	66
Tabel 4. 18 Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Tangible (Bukti Langsung).....	67
Tabel 4. 19 Klasifikasi Persentase Interval .....	68
Tabel 4. 20 Konsistensi layanan perpustakaan.....	69
Tabel 4. 21 Ketepatan waktu dalam penyediaan layanan .....	69
Tabel 4. 22 Akurasi informasi yang diberikan .....	70
Tabel 4. 23 Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan .....	70
Tabel 4. 24 Kemudahan dalam mengakses koleksi perpustakaan .....	71

<b>Tabel 4. 25 Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Realibility (Kehandalan)</b> .....	73
<b>Tabel 4. 26 Klasifikasi Persentase Interval</b> .....	74
<b>Tabel 4. 27 Kecepatan pustakawan dalam melayani pemustaka</b> .....	75
<b>Tabel 4. 28 Kesiediaan pustakawan membantu pemustaka</b> .....	76
<b>Tabel 4. 29 Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pustakawan</b> .....	77
<b>Tabel 4. 30 Keterbukaan terhadap saran dan masukan dari pemustaka</b> .....	78
<b>Tabel 4. 31 Kecepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka</b> .....	79
<b>Tabel 4. 32 Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Responsiviness (Daya Tanggap)</b> .....	80
<b>Tabel 4. 33 Klasifikasi Persentase Interval</b> .....	81
<b>Tabel 4. 34 Keahlian dan Kompetensi Pustakawan</b> .....	81
<b>Tabel 4. 35 Kesopanan dan Keramahan Pustakawan</b> .....	82
<b>Tabel 4. 36 Keamanan dan ketertiban di perpustakaan</b> .....	83
<b>Tabel 4. 37 Kejelasan peraturan dan tata tertib perpustakaan</b> .....	84
<b>Tabel 4. 38 Rasa aman dan nyaman bagi pemustaka saat berada di perpustakaan</b> .....	95
<b>Tabel 4. 39 Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Assurance (Jaminan)</b> .....	86
<b>Tabel 4. 40 Klasifikasi Persentase Interval</b> .....	87
<b>Tabel 4. 41 Kemampuan pustakawan memahami kebutuhan pemustaka</b> .....	87
<b>Tabel 4. 42 Kesiediaan pustakawan membantu pemustaka dengan keterbatasan</b> .....	88
<b>Tabel 4. 43 Kesabaran pustakawan dalam melayani pemustaka</b> .....	89
<b>Tabel 4. 44 Kepedulian pustakawan terhadap pemustaka</b> .....	90
<b>Tabel 4. 45 Kemampuan pustakawan dalam membangun hubungan yang baik dengan pemustaka</b> .....	91
<b>Tabel 4. 46 Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Empathy (Empati)</b> .....	92
<b>Tabel 4. 47 Klasifikasi Persentase Interval</b> .....	93
<b>Tabel 4. 48 Kemudahan pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan</b> .....	93

<b>Tabel 4. 49 Ketepatan dan relevansi informasi yang diperoleh ...</b>	<b>94</b>
<b>Tabel 4. 50 Kemudahan akses ke sumber informasi (buku, jurnal, internet, dll.).....</b>	<b>95</b>
<b>Tabel 4. 51 Ketersediaan layanan informasi (referensi, bimbingan belajar, dll.).....</b>	<b>96</b>
<b>Tabel 4. 52 Kemampuan pustakawan dalam membantu pemustaka mencari informasi.....</b>	<b>97</b>
<b>Tabel 4. 53 Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Perolehan Informasi.....</b>	<b>98</b>
<b>Tabel 4. 54 Klasifikasi Persentase Interval.....</b>	<b>99</b>
<b>Tabel 4. 55 Kemampuan pemustaka mengorganisir informasi yang diperoleh.....</b>	<b>100</b>
<b>Tabel 4. 56 Kemampuan pemustaka menyimpan informasi yang diperoleh.....</b>	<b>100</b>
<b>Tabel 4. 57 Kemampuan pemustaka mengambil kembali informasi yang diperoleh.....</b>	<b>101</b>
<b>Tabel 4. 58 Kemampuan pemustaka membagikan informasi yang diperoleh kepada orang lain.....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 4. 59 Kemampuan pemustaka menggunakan informasi yang diperoleh untuk menciptakan pengetahuan baru.....</b>	<b>103</b>
<b>Tabel 4. 60 Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Perolehan Informasi.....</b>	<b>104</b>
<b>Tabel 4. 61 Klasifikasi Persentase Interval.....</b>	<b>105</b>





## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I .....	125
LAMPIRAN II .....	129
LAMPIRAN III .....	139
LAMPIRAN IV .....	142
LAMPIRAN V .....	143
LAMPIRAN VI .....	144
LAMPIRAN VII .....	153
LAMPIRAN VIII .....	154
LAMPIRAN IX .....	155
LAMPIRAN X .....	156
LAMPIRAN XI .....	157
LAMPIRAN XII .....	158
LAMPIRAN XIII .....	160
LAMPIRAN XIV .....	162



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Penegasan judul merupakan penjelasan singkat mengenai maksud dan tujuan dari sebuah judul tulisan. Penjelasan ini bertujuan untuk memperjelas pokok bahasan yang akan dibahas dalam karya tulis tersebut dan membantu pembaca untuk memahami tujuan dari karya tulis tersebut. Oleh karena itu, peneliti akan menjelaskan beberapa istilah-istilah yang terdapat pada judul **"Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung"**. Adapun istilah yang terdapat pada judul yang dijelaskan, yaitu:

#### 1. Persepsi Pemustaka

Menurut Tita Melia Milyane, dkk dalam buku *Pengantar Ilmu Komunikasi*, berikut pengertian persepsi: "Persepsi merupakan proses interpretasi stimulus yang diterima organisme atau individu, sehingga bisa diartikan dan diintegrasikan sesuai peran yang dimilikinya."<sup>1</sup> Pemustaka menurut Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 Bab 1, Pasal 1 Nomor 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau orang yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>2</sup> Jadi persepsi pemustaka yang dimaksud di dalam judul penelitian ini adalah persepsi pengguna yang menggunakan Perpustakaan di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

#### 2. Kualitas Layanan

Kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tingkat baik buruknya sesuatu; kadar; derajat atau taraf

---

<sup>1</sup> T M Milyane et al., *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Penerbit Widina, 2022), <https://books.google.co.id/books?id=wtudEAAAQBAJ>.

<sup>2</sup> Republik Indonesia, "Undang-Undang No. 43 Tahun 2007. Pasal 1 Nomor 9.," n.d.

(kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); mutu. Menurut Fandy Tjiptono dalam Krisna Nugraha, mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan/atau dirasakan oleh pelanggan dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu barang atau jasa.<sup>3</sup> Kualitas Layanan yang dimaksud adalah baik buruknya sebuah layanan yang ada di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

### 3. Layanan Perpustakaan

Menurut Rahayu dalam Suratmi, hakikat layanan perpustakaan adalah memberikan jasa informasi pada pemustaka yang berkaitan dengan: (1) Adanya bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka; (2) Adanya alat penelusuran informasi yang digunakan untuk menelusur informasi yang dicari pemustaka, baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan.<sup>4</sup> Layanan perpustakaan yang dimaksud dalam judul penelitian ini meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, dan layanan koleksi pada Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

### 4. Perpustakaan Sekolah

Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang. No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pembelajaran dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di sekolah atau madrasah. Pada umumnya tujuan perpustakaan adalah membantu sekolah memenuhi visi misinya, serta memenuhi fasilitas pendidikan pada sekolah tersebut.<sup>5</sup> Perpustakaan

---

<sup>3</sup> S.K.M.M. Dr. Krisna Nugraha et al., *Peran Incumbent Holding Effects Dalam Praktik Bank Syariah Di Indonesia* (Indonesia Emas Group, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=hJTgEAAAQBAJ>.

<sup>4</sup> Isti Suratmi, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan," *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 2 (October 18, 2021): 55–59, <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>.

<sup>5</sup> Okta Azrina, Mezan El-Khaeri Kesuma, and Latief Nurjannah, "Pustakawan Guru Sebagai Agen Literasi Informasi Di Sekolah Madania Parung

Sekolah yang dimaksud dalam judul penelitian ini adalah Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 bandar lampung.

Berdasarkan penjelasan dari penegasan judul di atas, maka maksud dari skripsi ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

## B. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan wadah yang berisikan berbagai macam dan bentuk bahan pustaka yang berisikan informasi-informasi yang relevan dan aktual dalam meningkatkan informasi dan ilmu pengetahuan yang dibutuhkan oleh pemustaka.<sup>6</sup> Perpustakaan adalah sebuah lembaga informasi untuk dapat menunjang sebuah pendidikan baik formal atau pun non formal. Perpustakaan merupakan sebuah ajang perubahan bagi sebuah komunitas untuk dapat menunjang pendidikan yang lebih tinggi.<sup>7</sup> Meskipun lembaga ini bersifat nonprofit oriented, namun perpustakaan harus mampu memenuhi kepuasan penggunanya.<sup>8</sup> Perpustakaan sendiri difungsikan untuk dapat menyediakan koleksi, memberikan informasi, bahkan melestarikan dan menyimpan berbagai karya sebagai acuan atau keperluan dalam penelitian & Pendidikan.<sup>9</sup> Selain itu, perpustakaan

---

Bogor,” *Jurnal El-Pustaka* 3, no. 2 (January 31, 2023): 67–82, <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v3i2.15849>.

<sup>6</sup> Rahmat Iqbal et al., “Strategi Pengolahan Bahan Pustaka Sebagai Pusat Sumber Referensi Informasi Di Perpustakaan Al-Kindi Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Bandar Lampung,” *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 6, no. 2 (December 29, 2022): 157, <https://doi.org/10.29240/tik.v6i2.4386>.

<sup>7</sup> Mezan El-Khaeri Kesuma, Irva Yunita, and Feni Meilani, “Penerapan Aplikasi SLiMS Dalam Pengolahan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *Jurnal Adabiya* 23, no. 2 (August 28, 2021): 248, <https://doi.org/10.22373/adabiya.v23i2.10346>.

<sup>8</sup> Yunita Irva and Iqbal Rahmat, “Kompetensi Pustakawan Dalam Melakukan Seleksi Koleksi Perpustakaan,” *Jurnal El-Pustaka* 2 (2021): 44–56.

<sup>9</sup> Mezan El-Khaeri Kesuma, Irva Yunita, and Mutiara Cahyani Putri, “Penggunaan Sistem Klasifikasi Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung Sebagai Bentuk Peningkatan Pengelolaan Perpustakaan,” *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 5, no. 2 (January 15, 2022): 85–96, <https://doi.org/10.30631/baitululum.v5i2.108>.

juga memiliki peran mencerdaskan anak bangsa, membantu meningkatkan perekonomian masyarakat setempat, dan berkontribusi dalam meningkatkan sumber daya manusia yang berilmu, kreatif, dan inovatif.<sup>10</sup>

Dalam Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.<sup>11</sup> Perpustakaan harus senantiasa meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Selaras dengan hal itu, bahwasanya layanan perpustakaan merupakan jasa layanan yang diberikan secara prima oleh perpustakaan kepada para penggunanya dalam memanfaatkan bahan pustaka yang dimiliki.<sup>12</sup> Perpustakaan yang maju dapat dilihat dari jumlah pengguna perpustakaan dan layanan yang diberikan pustakawan kepada pengguna perpustakaan.<sup>13</sup> Perpustakaan harus siap mengikuti perkembangan zaman, karena pengguna saat ini akan lebih memilih untuk mengunjungi perpustakaan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses informasi jadi tidak ada alasan bagi perpustakaan untuk tidak memenuhi kebutuhan tersebut.<sup>14</sup>

---

<sup>10</sup> Muhamad Bisri Mustofa et al., "Pemanfaatan Media Pustaka Digital Dalam Membangun Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial Di Masa Pandemi," *Jurnal Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan* 1, no. 1 (2021): 1–13, <https://doi.org/10.26418/jipka.v1i1.51150>.

<sup>11</sup> Republik Indonesia, "Undang-Undang No. 43 Tahun 2007. Pasal 1 Nomor 9."

<sup>12</sup> Rahmat Iqbal et al., "Transformasi Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemic Covid 19: Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Teknokrat Indonesia," *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)* 6, no. 2 (September 27, 2021): 429–45, <https://jurnal.ipi.web.id/jurnalipi/article/view/123>.

<sup>13</sup> Mezan Kesuma et al., "PENERAPAN SLiMS Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi," *AL Maktabah* 6 (December 26, 2021): 103, <https://doi.org/10.29300/mkt.v6i2.5148>.

<sup>14</sup> Reza Nawafella Alya Parangu, Irva Yunita, and Kaukabilla Alya Parangu, "Virtual Reverence Services: 'Ask Librarian' Question And Answer (Q&A) Services With Real-Time System," *Jurnal El-Pustaka* 4, no. 1 (August 8, 2023): 36–46, <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v4i1.16489>.



Rahayuningsih mengatakan ada berbagai jenis layanan perpustakaan disediakan untuk mencapai tujuan perpustakaan. Pada sebuah perpustakaan memiliki beberapa layanan yang diberikan kepada para penggunanya, yaitu layanan loker, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan informasi terbaru, layanan koleksi, dan sebagainya.<sup>15</sup>

Perpustakaan sekolah menjadi sumber ilmu pengetahuan di lingkungan sekolah, dalam upayanya untuk tetap dapat mencerdaskan siswa sekolah, pustakawan harus berinovasi mengembangkan perpustakaan supaya para siswa tetap dapat mengakses perpustakaan dimanapun dan kapanpun.<sup>16</sup> Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung merupakan salah satu perpustakaan sekolah yang dikelola sepenuhnya oleh sekolah SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung sangat diperlukan oleh pemustaka sebagai tempat mencari informasi dan pengembang ilmu pengetahuan dengan memanfaatkan koleksi perpustakaan yang tersedia.

Perpustakaan sekolah memiliki peran strategis dalam mendukung proses belajar mengajar serta pengembangan literasi siswa. Peningkatan kualitas layanan ini esensial dalam menunjang kepuasan pemustaka serta efektivitas akses informasi dan pengetahuan yang ada di perpustakaan. Pemustaka, atau pengguna perpustakaan, memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan yang diberikan, yang mana persepsi ini dapat dijadikan dasar evaluasi dan peningkatan layanan perpustakaan.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Irva Yunita and Reza Nawafella Alya parangu, "Layanan Readers' Advistory Dalam Mewujudkan Layanan Referensi Yang Prima Pada Perpustakaan," *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi* 4, no. 1 (January 10, 2023): 71–86, <https://doi.org/10.24036/ib.v4i1.362>.

<sup>16</sup> Reza Nawafella Alya Parangu and Ani Amaliah, "Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Literasi Digital Perpustakaan Sekolah Di Masa Pandemi COVID-19 Studi Kasus Instagram Perpustakaan SMKN 32 Jakarta," *Journal of Documentation and Information Science* 5, no. 2 (April 19, 2022): 64–70, <https://doi.org/10.33505/jodis.v5i2.194>.

<sup>17</sup> Muwazah Ulfah Kurniasari, "Development of School Library Collection at SDN 11 Central Singkawang," *Record and Library Journal* 7, no. 2 (November 18, 2021): 234–40, <https://doi.org/10.20473/rlj.v7i2.202>.

Namun, dalam upaya memberikan layanan tersebut hanya dapat dibuktikan melalui penilaian dari persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Persepsi pada hakikatnya merupakan proses penilaian seseorang terhadap obyek tertentu. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan penafsiran pesan.<sup>18</sup> Dengan kata lain persepsi merupakan proses pencocokan informasi yang diterima dengan ‘pola’ yang sudah tersimpan dalam memori manusia.<sup>19</sup>

Persepsi merupakan salah satu aspek yang dijelaskan dalam Al-Qur'an, dimana individu diharapkan mampu menilai dan memahami sesuatu dengan benar. Salah satu ayat yang menyentuh mengenai konsep persepsi adalah Surah Al-Hujurat (49:13) yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

*“Wahai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian, Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara*

<sup>18</sup> S.S.M.P. Dr. Sri Ilham Nasution, *Psikologi Sosial* (Selat Media, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=ryrJEAQAQBAJ>.

<sup>19</sup> Rodiyah and Rohai Inah Indrakasih, “Persepsi Dan Harapan PEMUSTAKA Terhadap Pengembangan Sistem Mmanajemen Perpustakaan UIN Raden Intan Di Era COVID 19 Menuju New Normal Lifestyle,” *Jurnal Pustaka Budaya* 7, no. 2 (July 4, 2020): 113–23, <https://doi.org/10.31849/pb.v7i2.4178>.

*kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Mahateliti”.*

Ayat ini menjelaskan tentang pentingnya mengenal dan memahami antar individu yang berbeda, yang secara implisit bisa diinterpretasikan untuk menganjurkan penilaian yang benar atau persepsi yang positif terhadap sesama dan lingkungan sekitar, termasuk dalam konteks pemanfaatan dan penilaian terhadap layanan perpustakaan.

Persepsi pemustaka terhadap perpustakaan dapat disimpulkan dari kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Jika perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, maka persepsi pemustaka akan baik. Sebaliknya, jika perpustakaan tidak mampu memenuhi kebutuhan pemustaka, maka persepsi pemustaka akan buruk. Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung dapat meningkatkan persepsi pemustaka dengan memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Hasil penelitian peneliti ketika mengadakan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 2 narasumber yaitu Ibu Febrena sebagai Kepala Perpustakaan dan Ibu Ferede sebagai Staf Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung tentang kondisi Perpustakaan di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung, bahwa perpustakaan ini terletak di lokasi yang strategis, sehingga mudah dijangkau oleh siswa dan staf sekolah lainnya. Perpustakaan ini juga telah menerapkan sistem automasi, yang memudahkan siswa dan staf sekolah dalam mengakses koleksi buku. Selain itu, perpustakaan ini memiliki ruang baca yang nyaman dan bersih, dengan koleksi buku yang terus bertambah. Perpustakaan ini juga menyediakan layanan internet dan televisi untuk siswa dan

staf sekolah. Perpustakaan ini dikelola oleh 1 staf perpustakaan yang bertanggung jawab atas layanan sirkulasi. Para pemustaka terkadang terlambat mengembalikan buku sehingga mempengaruhi ketersediaan buku bagi pengguna lain. Di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung peneliti melihat kurangnya pengawasan terhadap penggunaan ruang baca yang tidak sesuai, seperti berbicara keras atau membawa makanan. Peneliti menyimpulkan bahwa perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung telah melakukan upaya-upaya untuk memberikan layanan yang baik dan memuaskan kepada pemustaka. Terlepas dari upaya perbaikan yang telah dilakukan, dari hasil wawancara peneliti dengan 2 siswa SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung masih ada beberapa pengguna yang mengeluhkan layanan perpustakaan, antara lain buku yang lama, jam buka dan tutup perpustakaan yang sering berubah-ubah, pelayanan pustakawan yang kurang tanggap, koleksi bahan pustaka yang kurang beragam, dan penataan buku yang tidak rapih dan sistematis.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk membahas dan meneliti tentang **“Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung”**.

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

#### **1. Identifikasi**

Berdasarkan latar belakang yang dikaji, berikut beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi antaranya sebagai berikut:

- a. Jam buka dan tutup perpustakaan yang sering berubah-ubah
- b. Keterlambatan pengembalian buku
- c. Pelayanan perpustakaan yang kurang tanggap
- d. Koleksi bahan pustaka yang kurang beragam
- e. Penataan buku yang tidak rapih dan sistematis
- f. Aturan penggunaan ruang baca

## 2. Batasan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah yang ada, peneliti memutuskan untuk membatasi penelitiannya pada persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, layanan koleksi, layanan referensi, dan layanan ruang baca.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah sekaligus pertanyaan penelitian yang akan dijawab penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung?
2. Bagaimana upaya perpustakaan terhadap layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung?

## E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas Layanan perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui upaya perpustakaan terhadap layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

## F. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengembangkan perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

2. Bagi siswa, penelitian ini diharapkan dapat mengukur evaluasi tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 bandar lampung.
3. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas layanan perpustakaan di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

## **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

*Pertama*, penelitian dilakukan oleh Mokhammad Zakaria Eko handoyo, Muhamad Burhanudin, dan Amalia Rahmadhani pada tahun 2021 dalam artikelnya yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap layanan perpustakaan ‘Rumah Ilmu’ Universitas Negeri Semarang”. Menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UNNES secara keseluruhan adalah puas. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti koleksi buku. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan UNNES perlu terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat mencapai hasil yang sangat memuaskan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas koleksi buku, meningkatkan kualitas pelayanan petugas, dan meningkatkan fasilitas perpustakaan.<sup>20</sup> Perbandingan dengan penelitian saya lakukan adalah bahwa penelitian yang dilakukan oleh Mokhammad Zakaria Eko handoyo, Muhamad Burhanudin, dan Amalia Rahmadhani memiliki fokus penelitian yang sama-sama mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Dalam penelitian ini lebih memfokuskan mengenai kualitas koleksi buku, kualitas layanan petugas, dan fasilitas perpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif melalui metode penelitian survei.

---

<sup>20</sup> Mokhammad Zakaria Eko Handoyo, Muhamad Burhanudin, and Amalia Rahmadhani, “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan ‘Rumah Ilmu’ Universitas Negeri Semarang,” *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 17, no. 1 (June 8, 2021): 128–40, <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.873>.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Arlan – Moha, Anthonius M. Golung dan Jeffry William Londa pada tahun 2022 dalam artikelnya yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Gorontalo” secara keseluruhan adalah kurang baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: Ketersediaan koleksi yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemustaka. Kinerja pustakawan yang masih kurang, terutama dalam hal penataan koleksi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa UPT Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Gorontalo perlu melakukan beberapa perbaikan dalam layanan sirkulasinya, yaitu: Meningkatkan jumlah dan keragaman koleksi buku, terutama buku-buku yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Melakukan penataan koleksi secara lebih baik, agar koleksi mudah ditemukan oleh pemustaka. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas, agar petugas dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka.<sup>21</sup> Perbandingan dengan penelitian saya lakukan adalah bahwa penelitian yang dilakukan oleh Arlan – Moha, Anthonius M. Golung dan Jeffry William Londa memiliki fokus penelitian yang sama-sama mengenai persepsi pemustaka di perpustakaan tetapi lebih meneliti terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan tersebut. Dalam penelitian ini lebih meneliti mengenai layanan sirkulasi yang terdiri dari ketersediaan koleksi bahan pustaka dan kinerja dari pustakawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Desy Arianti pada tahun 2021 dalam skripsinya yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kegiatan Layanan Sirkulasi Diperpustakaan SMA Negeri 8 Banjarmasin” Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan adalah puas. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata 3,98, yang berada pada rentang skala 3,5-4,0 yang

---

<sup>21</sup> Moha Arlan, Golung Anthonius M, and Londo Jeffry William, “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan Pusata Universitas Negeri Gorontalo,” *ACTA DIURNA Komunikasi* 4 (2022).

berarti puas. Persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan SMA Negeri 8 Banjarmasin secara rinci adalah sebagai berikut: peminjaman: puas (4,1), pengembalian: puas (4,2), sanksi/denda: puas (3,72), keanggotaan: puas (4,2), dan perpanjangan: puas (3,6) Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan SMA Negeri 8 Banjarmasin telah memberikan layanan sirkulasi yang baik. Namun, ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, yaitu: Sanksi/denda: Skor 3,72 menunjukkan bahwa pemustaka masih merasa bahwa sanksi/denda yang diterapkan oleh perpustakaan masih kurang sesuai. Perpanjangan: Skor 3,6 menunjukkan bahwa pemustaka masih merasa bahwa proses perpanjangan layanan sirkulasi masih kurang mudah.<sup>22</sup> Perbandingan dengan penelitian saya lakukan adalah bahwa penelitian yang dilakukan oleh Desy Arianti memiliki fokus penelitian yang sama-sama mengenai persepsi pemustaka di perpustakaan tetapi lebih meneliti terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan tersebut. Dalam penelitian ini lebih meneliti mengenai layanan sirkulasi yang terdiri dari persepsi pemustaka terhadap peminjaman layanan sirkulasi, persepsi pemustaka terhadap pengembalian layanan sirkulasi, persepsi pemustaka terhadap sanksi/denda, persepsi pemustaka terhadap keanggotaan, dan persepsi pemustaka terhadap perpanjangan layanan sirkulasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kuantitatif.

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh Rifan Irfandi dan Ardoni pada tahun 2023 dalam artikelnya yang berjudul "Persepsi Pemustaka terhadap layanan Minangkabau Corner di Perpustakaan Universitas Andalas.". Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan Minangkabau Corner di Perpustakaan Universitas Andalas secara keseluruhan adalah positif. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata 3,74, yang berada pada rentang skala 3,5-4,0 yang berarti puas. Persepsi pemustaka terhadap layanan

---

<sup>22</sup> Arianti Desy, "Persepsi Pemustaka Terhadap Kegiatan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA Negeri 8 Banjarmasin," 2021.



Minangkabau Corner di Perpustakaan Universitas Andalas secara rinci adalah sebagai berikut: Pustakawan: Puas (3,9), Koleksi: Puas (3,8), Fasilitas: Puas (3,6). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Universitas Andalas telah memberikan layanan Minangkabau Corner yang baik. Namun, ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, yaitu: Koleksi: Skor 3,8 menunjukkan bahwa pemustaka masih merasa bahwa koleksi Minangkabau Corner masih kurang lengkap. Fasilitas: Skor 3,6 menunjukkan bahwa pemustaka masih merasa bahwa fasilitas di Minangkabau Corner masih kurang memadai.<sup>23</sup> Perbandingan dengan penelitian saya lakukan adalah bahwa penelitian yang dilakukan oleh Rifan Irfandi dan Ardoni memiliki fokus penelitian yang sama-sama mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Dalam penelitian ini lebih memfokuskan mengenai koleksi bahan pustaka dan fasilitas perpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kuantitatif.

*Kelima*, penelitian yang dilakukan oleh Ana Rizka Mashud, Rita Octari Dewi pada tahun 2022 dengan artikelnya yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka mempersepsikan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan baik dan ramah dalam melayani. Namun, dinilai belum peka atau belum memiliki sikap penuh perhatian kepada pemustaka. Pemustaka terlebih dahulu meminta tolong pustakawan, baru setelah itu pustakawan datang membantu pemustaka.<sup>24</sup> Perbandingan dengan penelitian saya lakukan adalah bahwa penelitian yang dilakukan oleh Ana Rizka

---

<sup>23</sup> Irvandi Rifan, “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Minangkabau Corner di Perpustakaan Universitas Andalas,” 2022.

<sup>24</sup> Ana Rizka Mashud and Rita Octari Dewi, “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan,” *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 2, no. 2 (July 4, 2022): 58–63, <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6960>.

Mashud, Rita Octari Dewi memiliki fokus penelitian yang sama-sama mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Dalam penelitian ini lebih memfokuskan mengenai sikap pustakawan dalam melayani perpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif.

## **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 masalah, 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 variabel, 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

##### a. Persepsi

Menurut Sarworno dalam Reni Asmara persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan, dan pengaturan informasi indrawi. Dalam psikologi persepsi juga dapat diartikan sebagai proses perolehan, penafsiran, dan pengaturan informasi indrawi tentang orang lain. Apa yang diperoleh, ditafsirkan, dipilih, dan diatur adalah informasi indrawi dari lingkungan sosial serta menjadi fokusnya adalah orang lain.<sup>25</sup>

Kotler dan Amstrong dalam Meithiana Indrasari mengatakan bahwa persepsi merupakan rangkaian tindakan seseorang untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan rangsangan yang dirasakan menjadi uraian yang lengkap dan bermakna mengenai dunia mereka. Persepsi tidak hanya terikat dengan stimulus fisik, stimulus yang berkaitan dengan lingkungan dan situasi individu yang terlibat juga mempunyai andil dalam hal ini.<sup>26</sup>

Sementara Mulyana dalam Yazid, mengutarakan persepsi merupakan proses internal yang memungkinkan seseorang memilih, mengorganisasikan dan menafsirkan ransangan dari lingkungannya dan proses tersebut yang mempengaruhi kondisinya.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> S K M Reni Asmara Ariga et al., *Konsep Pertumbuhan Dan Perkembangan Dalam Berbagai Usia Seri Buku Ajar: Konsep Dasar Keperawatan* (Deepublish, 2020), <https://books.google.co.id/books?id=ZYqKEAAAQBAJ>.

<sup>26</sup> M Indrasari and U Press, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Unitomo Press, 2019), <https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ>.

<sup>27</sup> Jurnal Pemikiran Islam et al., "Proses Persepsi Diri Mahasiswi Dalam Berbusana Muslimah Jurnal An-Nida'," *Desember* 41, no. 2 (2017): 193, <http://www.pusatbusanamuslim->

Menurut Richard dalam Titin Setiartin persepsi adalah proses stimulus yang dapat datang dari luar diri individu, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan. Dalam persepsi mengandung aktivitas yang intergrated, maka seluruh yang ada dalam individu seperti pengalaman, kemampuan berpikir, dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri individu akan ikut berperan dalam persepsi tersebut.<sup>28</sup>

Menurut Walgito dalam Nurussakinah, persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Persepsi juga merupakan aktivitas integred dalam diri individu.<sup>29</sup>

Berdasarkan penjelasan teori di atas, maka dapat disimpulkan persepsi adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu dalam memberikan makna terhadap lingkungannya. Proses ini dimulai dengan penginderaan, di mana individu menerima informasi dari lingkungannya. Selanjutnya, individu berusaha untuk memahami informasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses yang dialami oleh individu ketika berusaha untuk memahami informasi yang diterimanya.

#### b. Pemustaka

Menurut Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang masyarakat yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>30</sup>

Sedangkan menurut Suwarno pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, koleksi maupun buku

---

<sup>28</sup> T S Ruslan, *Membaca Apresiatif* (Langgam Pustaka, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=HgLhEAAAQBAJ>.

<sup>29</sup> M P Nurussakinah Dauly, *Pengantar Psikologi Dan Pandangan Al-Qur'an Tentang Psikologi* (Kencana, 2015), <https://books.google.co.id/books?id=V9xDDwAAQBAJ>.

<sup>30</sup> Republik Indonesia, "Undang-Undang No. 43 Tahun 2007. Pasal 1 Nomor 9."

(bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).<sup>31</sup> Pemustaka adalah pengguna fasilitas perpustakaan yang berada di lingkungan perpustakaan.<sup>32</sup>

Pemustaka juga dapat diartikan sebagai orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan maksud, tujuan, harapan tertentu sehingga dapat memperoleh informasi yang diinginkan dengan cara yang mudah dan menyenangkan. Ada berbagai jenis pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, dosen, guru, karyawan, dan masyarakat umum tergantung dengan jenis perpustakaan tersebut.<sup>33</sup>

Pernyataan lain disampaikan Herlina dalam Sudirman Anwar bahwa pemustaka adalah tujuan dan fokus utama pemeliharaan perpustakaan. Segala kegiatan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana diarahkan untuk memenuhi kepuasan pemustaka. Perkembangan pemustaka tidak hanya sebatas peningkatan jumlah dan intensitas kunjungan perpustakaan, tetapi juga mencakup peningkatan kebutuhan akan berbagai jenis dan ragam sumber informasi atau bahan perpustakaan. Oleh karena itu, masyarakat telah menyadari bahwa kebutuhan akan informasi dapat dengan mudah diperoleh di perpustakaan.<sup>34</sup>

Dari definisi mengenai pemustaka diatas mengisyaratkan bahwa pemustaka adalah suatu individu ataupun suatu kelompok yang menggunakan fasilitas maupun layanan di

---

<sup>31</sup> W Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan* (Penerbit [dan] didistribusikan oleh Ar-ruzz Media, 2010), <https://books.google.co.id/books?id=qvhlcgAACAAJ>.

<sup>32</sup> Falah Sylvia Elyani Nur, "Pengembangan Buku Panduan Eelektronik Pada Program Library Instruction Dengan Menggunakan Aplikasi Canva: Design and Development Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia," 2019.

<sup>33</sup> Ahmad Rijal Pahlevy and Thamrin Hasan, "Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka Dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan Di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta," *Jurnal Gema Pustakawan* 9, no. 1 (July 16, 2021): 69–83, <https://doi.org/10.31258/jgp.9.1.69-83>.

<sup>34</sup> M.P.I.C.H.C.I. Sudirman Anwar, M A Dr. Said Maskur, and S P I Muhammad Jailani, *Manajemen Perpustakaan* (Zahen Publisher, 2019), <https://books.google.co.id/books?id=f-GKDwAAQBAJ>.

perpustakaan. Pengguna perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung meliputi siswa, staf dan guru.

### c. Kualitas layanan

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Manajemen*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji anggota agar pihak yang dilayani merasa puas.<sup>35</sup>

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan diartikan sebagai perbedaan antara layanan aktual yang diterima pelanggan dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut.<sup>36</sup> Menurut Sharma dalam Fatmawati, kualitas layanan perpustakaan mengacu pada kepuasan yang diperoleh setiap pemustaka atau pengunjung perpustakaan berdasarkan kelengkapan, keakuratan, dan pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Kualitas pelayanan dapat diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan pengunjung perpustakaan dan sumber daya.<sup>37</sup>

Menurut Parasuratman dalam Yeoti dan Bagus, layanan adalah suatu produk yang tidak nyata (*intangibile*) dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi jasa (*producer*) dan penerima jasa (*customer*) melalui suatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>38</sup> Dalam sebuah

---

<sup>35</sup> A A Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Elex Media Komputindo, 2003), <https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC>.

<sup>36</sup> Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *OPSI* 12, no. 1 (June 17, 2019): 1, <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.

<sup>37</sup> Hervinda Raana Oktaviani, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita, "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan," *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3, no. 2 (December 6, 2019): 159–74, <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>.

<sup>38</sup> Bagus Handoko, "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 18, no. 1 (April 30, 2017): 61–72, <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>.

penelitian tentang kualitas layanan termasuk kualitas yang melibatkan 800 pengguna berusia 25 tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan sebagai berikut :

- a. *Tangibles* atau bukti fisik bukti mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Tampilan penampilan dan kemampuan fisik sarana dan prasarana yang berubah sesuai dengan lingkungan sekitar, memberikan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain - lain), perlengkapan dan perkakas yang digunakan (teknologi), dan penampilan karyawan, kemampuan fisik sarana dan prasarana yang berubah sesuai dengan lingkungan sekitar, memberikan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan perkakas yang digunakan (teknologi), dan tampilannya karyawan.
- b. *Reability* atau andalan adalah kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan andal seperti dari dijanjikan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan andal seperti yang dijanjikan. Performa harus memenuhi harapan pengguna jasa, yang mencakup kepatuhan terhadap waktu, pelayanan yang konsisten dan bebas dari kesalahan, sikap yang empatik, dan tingkat akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah pemberian pelayanan menyediakan cepat/responsif dan akurat kepada pengguna jasa dengan penyampaian informasi yang jelas .pelayanan yang cepat/responsif dan akurat kepada pengguna jasa dengan penyampaian informasi yang jelas. Memastikan pengguna jasa pengguna tidak menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan, tidak menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.



- d. *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan, etika, dan kemampuan karyawan perusahaan dalam menumbuhkan rasa dalam menumbuhkan rasa percaya pengguna jasa terhadap perusahaan, yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, dari kompetensi, dan etika. Kepercayaan pengguna jasa terhadap perusahaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan etika.
- e. *Empathy* atau Empati merupakan tindakan bertindak memberikan perhatian secara tulus dan pribadi kepada pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginannya dari dengan tulus dan pribadi memberikan perhatian kepada pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginannya. Sebuah perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan yang spesifik serta menyediakan waktu operasional yang nyaman bagi pengguna jasa.<sup>39</sup>

Esensi dari layanan perpustakaan, seperti yang dijelaskan oleh Darmono, adalah sebagai berikut: (a) segala bentuk informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar tempat perpustakaan; (b) manfaat dari berbagai sarana temu kembali informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan informasi tertentu. Layanan perpustakaan adalah tindakan teknis yang dilakukan oleh pustakawan. Fungsi layanan perpustakaan adalah untuk menghubungkan pemustaka (pengguna) dengan bahan pustaka yang dibutuhkannya.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Bagus Handoko, "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 18, no. 1 (April 30, 2017): 61–72, <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>.

<sup>40</sup> Lia Yuliana and Zulfa Mardiyana, "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan," *Jambura Journal of Educational Management*, March 21, 2021, 53–68, <https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>.

Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan adalah layanan yang diberikan dengan baik dan optimal kepada pemustaka. Kualitas layanan yang baik dapat berdampak positif terhadap perkembangan perpustakaan. Perpustakaan dapat dinilai oleh pemustaka dari segi layanan petugas dan informasi yang diberikan.

#### d. Layanan Perpustakaan

Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat disediakan oleh satu entitas kepada entitas lainnya. Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan tujuan mencapai kepuasan konsumen. Layanan perpustakaan adalah interaksi langsung antara pemustaka dan pustakawan yang memungkinkan pemustaka memberikan penilaian langsung terhadap kinerja perpustakaan. Menurut Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pelayanan perpustakaan harus dilakukan dengan tingkat keunggulan dan fokus pada kebutuhan pemustaka. Ini berarti bahwa layanan perpustakaan harus fokus pada kebutuhan pengguna. Hasilnya, perlu dipahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna. Oleh karena itu, kebutuhan dan keinginan pemustaka menjadi landasan layanan perpustakaan.<sup>41</sup>

Menurut Rahayu, hakikat layanan perpustakaan adalah memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan yang berkaitan dengan: (1) Ketersediaan bahan perpustakaan yang dibutuhkan pengguna; (2) Alat temu kembali informasi digunakan untuk mencari informasi yang diminta oleh pemustaka, baik di dalam maupun di luar perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah untuk menjamin bahan koleksi perpustakaan dimanfaatkan semaksimal mungkin dan

---

<sup>41</sup> Tsania Nahdiatul Himmah and Dyah Sitoresmi Fitri Azisi, "Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Tulungagung *Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*," 2019, <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika>.

memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Tujuan layanan perpustakaan adalah untuk menjamin agar bahan koleksi perpustakaan dimanfaatkan semaksimal mungkin dan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Fungsi layanan perpustakaan adalah sebagai penghubung antara bahan pustaka dengan pengunjung yang membutuhkan. Fungsi layanan perpustakaan adalah sebagai penghubung antara bahan pustaka dengan pengunjung yang membutuhkan. Fungsi layanan perpustakaan antara lain: fungsi informasi dan penelitian, fungsi rekreasi, fungsi kebudayaan, fungsi pendidikan, fungsi penyimpanan, dan fungsi pelestarian bahan perpustakaan fungsi layanan perpustakaan meliputi: fungsi informasi dan penelitian, fungsi rekreasi, fungsi penyimpanan pendidikan budaya, dan fungsi pelestarian bahan perpustakaan.<sup>42</sup>

Optimasi layanan perpustakaan dapat dicapai melalui implementasi perubahan layanan baru yang memfasilitasi akses informasi bagi pemustaka. Kesiapan pengelola perpustakaan juga perlu dipersiapkan guna meningkatkan kualitas layanan yang responsif dan mengikuti perkembangan. Adaptasi layanan perpustakaan harus dilakukan agar perpustakaan dapat bertahan. Perpustakaan harus memiliki kemampuan untuk mengadaptasi diri dengan cara yang tepat dan pada waktu yang tepat, dan pustakawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk menemukan apa yang dicari dan dibutuhkan oleh para pemustaka.<sup>43</sup>

#### e. Perpustakaan Sekolah

Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang. No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang

---

<sup>42</sup> Isti Suratmi, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan," *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 2 (October 18, 2021): 55–59, <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>.

<sup>43</sup> Eko Retno Wulandari and Agus Muchtarom, "Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan Dan Layanan Referensi Online Di Masa Pandemi Covid-19," *Librarian: Jurnal Perpustakaan* 9, no. 1 (July 8, 2022): 79, <https://doi.org/10.21043/libraria.v9i1.10393>.

merupakan bagian integral dari kegiatan pembelajaran dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di sekolah atau madrasah. Pada umumnya tujuan perpustakaan adalah membantu sekolah memenuhi visi misinya, serta memenuhi fasilitas pendidikan pada sekolah tersebut.<sup>44</sup>

Perpustakaan sekolah adalah salah satu sarana pendidikan yang memberikan sumber informasi yang diperlukan bagi warga sekolah. Perpustakaan sekolah mempunyai peranan penting terhadap hasil belajar siswa, karena dalam proses belajar mengajar di sekolah peran buku sebagai alat pembelajaran memang diperlukan.<sup>45</sup>

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah baik sekolah negeri maupun swasta.<sup>46</sup>

Perpustakaan sekolah adalah sebagai salah satu sarana pendidikan yang dapat menunjang kegiatan belajar siswa maupun guru demi tercapainya tujuan pendidikan di sekolah. Selain itu perpustakaan sekolah sangat berperan penting dalam tercapainya target kurikulum pendidikan. Oleh karena itu, perpustakaan sekolah menjadi bagian yang sangat penting dalam pendidikan.<sup>47</sup>

Perpustakaan sekolah sangat penting artinya. Karena kehadiran perpustakaan sebagai pusat dan penyebar informasi

---

<sup>44</sup> Rahmat Iqbal et al., "Mobile Library: One Inovation of Literacy Information Reference," *Jurnal Ar-Raniry* 14 (2022), <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/14607>.

<sup>45</sup> Ikmal Choirul Huda, "Peranan Perpustakaan Sekolah Terhadap Hasil Belajar Siswa Sekolah Dasar," *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 2, no. 1 (April 21, 2020): 38–48, <https://doi.org/10.31004/edukatif.v2i1.86>.

<sup>46</sup> Sri Suharmini Wahyuningsih et al., "Pengembangan Perpustakaan Sekolah Di SMA Dharma Karya UT," *Jurnal Abdimas* 25, no. 2 (December 17, 2021): 207–13, <https://doi.org/10.15294/abdimas.v25i2.34507>.

<sup>47</sup> Elen Lahabu, Nolly S Londo, and Antonius Boham, "Peranan Perpustakaan Sekolah Dalam Menunjang Kegiatan Belajar Siswa SMK Nusantara Di Tondano," *ACTA DIURNA Komunikasi* 3 (2021), <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/33390>.

sehingga membantu proses belajar mengajar dalam rangka mengkaji Ilmu Pengetahuan yang sedang berkembang.<sup>48</sup>

Perpustakaan sekolah adalah menghimpun dan menyerap informasi juga wadah untuk mewujudkan pengetahuan yang terorganisasi, serta menumbuhkan kemampuan imajinatif, dapat meningkatkan kecakapan bahasa dan daya pikir siswa. Sebagai suatu unit kerja, perpustakaan sekolah harus mendukung dan sejalan dengan tugas-tugas sekolah.<sup>49</sup>

Jika dilihat penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sekolah adalah pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pendidikan pemakainya.

## B. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan kajian teori diatas adalah sebagai berikut:

1. **Ha:** Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung dengan tingkat kepuasan mereka.
2. **Ho:** Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung dengan tingkat kepuasan mereka.

---

<sup>48</sup> Siti Rozinah, "Peranan Perpustakaan Sekolah Terhadap Pendidikan Agama Islam," *Mozaic : Islam Nusantara* 6, no. 2 (October 15, 2020): 179–90, <https://doi.org/10.47776/mozaic.v6i2.152>.

<sup>49</sup> Rhoni Rodin, Diah Arum Retnowati, and Yanti Putri Sasmita, "Manajemen Perpustakaan Sekolah (Studi Pada Perpustakaan Ceria SMA N 1 Rejang Lebong)," *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science* 1, no. 1 (June 30, 2021): 1–11, <https://doi.org/10.20414/light.v1i1.4352>.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, Eni, Rahmat Iqbal, and Mutiara Cahyani Putri. “Manajemen Perpustakaan Berbasis Sistem Otomasi Di Perpustakaan SMA Negeri 9 Bandar Lampung.” *Jurnal Pustaka Budaya* 9, no. 2 (July 3, 2022): 106–12. <https://doi.org/10.31849/pb.v9i2.10244>.
- Arianti Desy. “Persepsi Pemustaka Terhadap Kegiatan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan SMA Negeri 8 Banjarmasin,” 2021.
- Arikunto, S. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi 3*. Bumi Aksara, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=j5EmEAAAQBAJ>.
- Azrina, Okta, Mezan El-Khaeri Kesuma, and Latief Nurjannah. “Pustakawan Guru Sebagai Agen Literasi Informasi Di Sekolah Madania Parung Bogor.” *Jurnal El-Pustaka* 3, no. 2 (January 31, 2023): 67–82. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v3i2.15849>.
- Barata, A A. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, 2003. <https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC>.
- Baroroh, A. *Trik-Trik Analisis Statistik SPSS 15+CD*. Elex Media Komputindo, 2008. <https://books.google.co.id/books?id=kedh0WKJUT8C>.
- Dr. Krisna Nugraha, S.K.M.M., M.M.M.B.A.C.P.M. Prof. Dr. Mts. Arief, B Abdinagoro, S.E.M.C. Dr. Pantri Heriyati, and T C Kurniatun. *Peran Incumbent Holding Effects Dalam Praktik Bank Syariah Di Indonesia*. Indonesia Emas Group, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=hJTgEAAAQBAJ>.
- Dr. Sri Ilham Nasution, S.S.M.P. *Psikologi Sosial*. Selat Media, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=ryrJEAAAQBAJ>.
- Falah Sylvia Elyani Nur. “Pengembangan Buku Panduan Elektronik Pada Program Library Instruction Dengan Menggunakan Aplikasi Canva: Design and Development Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia,” 2019.
- Handoko, Bagus. “Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 18, no. 1 (April 30, 2017): 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>.
- Handoyo, Mokhammad Zakaria Eko, Muhamad Burhanudin, and Amalia Rahmadhani. “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan

- 'Rumah Ilmu' Universitas Negeri Semarang." *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 17, no. 1 (June 8, 2021): 128–40. <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.873>.
- Hantono. *Konsep Analisa Laporan Keuangan Dengan Pendekatan Rasio Dan SPSS*. Deepublish, 2018. <https://books.google.co.id/books?id=AiRtDwAAQBAJ>.
- Himmah, Tsania Nahdiatul, and Dyah Sitoresmi Fitri Azisi. "Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Tulungagung Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi," 2019. <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika>.
- Huda, Ikmal Choirul. "Peranan Perpustakaan Sekolah Terhadap Hasil Belajar Siswa Sekolah Dasar." *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 2, no. 1 (April 21, 2020): 38–48. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v2i1.86>.
- Indrasari, M, and U Press. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press, 2019. <https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ>.
- Iqbal, Rahmat, Eni Amaliah, Khabib Mashudi, and Ghaliyah Perkasa. "Transformasi Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemic Covid 19: Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Teknokrat Indonesia." *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)* 6, no. 2 (September 27, 2021): 429–45. <https://jurnal.ipi.web.id/jurnalipi/article/view/123>.
- Iqbal, Rahmat, Okta Reni Azrina RA, Aghesna Rahmatika Kesuma, and Jeni Susana. "Strategi Pengolahan Bahan Pustaka Sebagai Pusat Sumber Referensi Informasi Di Perpustakaan Al-Kindi Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Bandar Lampung." *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 6, no. 2 (December 29, 2022): 157. <https://doi.org/10.29240/tik.v6i2.4386>.
- Iqbal, Rahmat, Mezan El-Khaeri Kusuma, irva Yunita, and Aldy Gyan Dinasta. "Mobile Library: One Inovation of Literacy Information Reference." *Jurnal Ar-Raniry* 14 (2022). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/14607>.
- Iqbal, Rahmat, and Nadya Mangunang. "Evaluasi Pemanfaatan E-Journal Untuk Akses Di Masa Pandemi Sebagai Sumber Referensi Dalam Penulisan Skripsi Di Universitas Teknokrat Indonesia." *Al-Ma Mun Jurnal Kajian Kepustakawanan Dan Informasi* 2, no. 2 (July 21, 2021): 94–104. <https://doi.org/10.24090/jkki.v2i2.5658>.

- Ir. Syofian Siregar, M M. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Bumi Aksara, 2023.  
<https://books.google.co.id/books?id=knDKEAAAQBAJ>.
- Irvandi Rifan. “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Minangkabau Corner Di Perpustakaan Universitas Andalas,” 2022.
- Islam, Jurnal Pemikiran, Tantri Puspita, Yazid Dan, Ridwan| Proses, Persepsi Diri, Mahasiswi Dalam, Berbusana Muslimah Edisi, Tantri Puspita Yazid, and Dan Ridwan. “Proses Persepsi Diri Mahasiswi Dalam Berbusana Muslimah Jurnal An-Nida’.” *Desember* 41, no. 2 (2017): 193. <http://www.pusatbusanamuslim->
- Jurnal Pendidikan Konvergensi: Edisi April 2017*. Jurnal Pendidikan. Sang Surya Media, 2017.  
<https://books.google.co.id/books?id=G6WDDwAAQBAJ>.
- Kesuma, Mezan El-Khaeri, Irva Yunita, and Feni Meilani. “Penerapan Aplikasi SLiMS Dalam Pengolahan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Jurnal Adabiya* 23, no. 2 (August 28, 2021): 248. <https://doi.org/10.22373/adabiya.v23i2.10346>.
- Kesuma, Mezan El-Khaeri, Irva Yunita, and Mutiara Cahyani Putri. “Penggunaan Sistem Klasifikasi Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung Sebagai Bentuk Peningkatan Pengelolaan Perpustakaan.” *Baitul ‘Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 5, no. 2 (January 15, 2022): 85–96.  
<https://doi.org/10.30631/baitululum.v5i2.108>.
- Kesuma, Mezan, Irva Yunita, Jaka Fitra, Nadya Sholiha, and Herlini Oktaria. “Penerapan SLiMS Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *AL Maktabah* 6 (December 26, 2021): 103. <https://doi.org/10.29300/mkt.v6i2.5148>.
- Kurniasari, Muwazah Ulfah. “Development of School Library Collection at SDN 11 Central Singkawang.” *Record and Library Journal* 7, no. 2 (November 18, 2021): 234–40. <https://doi.org/10.20473/rlj.v7i2.202>.
- Lahabu, Elen, Nolly S Londo, and Antonius Boham. “Peranan Perpustakaan Sekolah Dalam Menunjang Kegiatan Belajar Siswa SMK Nusantara Di Tondono.” *ACTA DIURNA Komunikasi* 3 (2021). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/33390>.



- Mardawani. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Deepublish, 2020. <https://books.google.co.id/books?id=nn0GEAAAQBAJ>.
- Mashud, Ana Rizka, and Rita Octari Dewi. “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.” *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 2, no. 2 (July 4, 2022): 58–63. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6960>.
- Milyane, T M, H Umiyati, D Putri, S Akib, R F Daud, R Rosemary, F M Athalarik, and G R Adiarsi. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Penerbit Widina, 2022. <https://books.google.co.id/books?id=wtudEAAAQBAJ>.
- Moha Arlan, Golung Anthonius M, and Londo Jeffry William. “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Gorontalo.” *Acta Diurna Komunikasi* 4 (2022).
- Mufarrikoh, Z. *Statistika Pendidikan (Konsep Sampling Dan Uji Hipotesis)*. Jakad Media Publishing, 2019. <https://books.google.co.id/books?id=hknWDwAAQBAJ>.
- Mustofa, Muhamad Bisri, Mezan El Khaeri Kesuma, Irva Yunita, Eni Amaliah, and Dwi Indri Rahmawati. “Pemanfaatan Media Pustaka Digital Dalam Membangun Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial Di Masa Pandemi.” *Jurnal Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan* 1, no. 1 (2021): 1–13. <https://doi.org/10.26418/jipka.v1i1.51150>.
- Nurhasanah, S. *Statistika Pendidikan: Teori, Aplikasi, Dan Kasus, Edisi 2*. Penerbit Salemba, 2023. [https://books.google.co.id/books?id=w\\_faEAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=w_faEAAAQBAJ).
- Nurussakinah Daulay, M P. *Pengantar Psikologi Dan Pandangan Al-Qur’an Tentang Psikologi*. Kencana, 2015. <https://books.google.co.id/books?id=V9xDDwAAQBAJ>.
- 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 (December 6, 2019): 159–74. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>.
- Pahlevy, Ahmad Rijal, and Thamrin Hasan. “Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka Dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan Di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.” *Jurnal Gema Pustakawan* 9,

- no. 1 (July 16, 2021): 69–83. <https://doi.org/10.31258/jgp.9.1.69-83>.
- Parangu, Reza Nawafella Alya, and Eni Amaliah. “Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Literasi Digital Perpustakaan Sekolah Di Masa Pandemi COVID-19 Studi Kasus Instagram Perpustakaan SMKN 32 Jakarta.” *Journal of Documentation and Information Science* 5, no. 2 (April 19, 2022): 64–70. <https://doi.org/10.33505/jodis.v5i2.194>.
- Parangu, Reza Nawafella Alya, Irva Yunita, and Kaukabilla Alya Parangu. “Virtual Reference Services: ‘Ask Librarian’ Question And Answer (Q&A) Services With Real-Time System.” *Jurnal El-Pustaka* 4, no. 1 (August 8, 2023): 36–46. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v4i1.16489>.
- Parasuraman, A, V A Zeithaml, and L L Berry. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Marketing Science Institute Cambridge, Mass.: Report. Marketing Science Institute, 1984. <https://books.google.co.id/books?id=hVpNgAACAAJ>.
- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan. “Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan.” *OPSI* 12, no. 1 (June 17, 2019): 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.
- Reni Asmara Ariga, S K M, SKp Nasution MNS S.Z., M Dr. dr. Rina Amelia, S.K.N.M.K. Fajar Amanah Ariga, and S.K.N.M.K. Selviani Ariga. *Konsep Pertumbuhan Dan Perkembangan Dalam Berbagai Usia Seri Buku Ajar: Konsep Dasar Keperawatan*. Deepublish, 2020. <https://books.google.co.id/books?id=ZYqKEAAAQBAJ>.
- Republik Indonesia. “Undang-Undang No. 43 Tahun 2007. Pasal 1 Nomor 9.” n.d.
- Rodin, Rhoni, Diah Arum Retnowati, and Yanti Putri Sasmita. “Manajemen Perpustakaan Sekolah (Studi Pada Perpustakaan Ceria SMA N 1 Rejang Lebong).” *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science* 1, no. 1 (June 30, 2021): 1–11. <https://doi.org/10.20414/light.v1i1.4352>.
- Rodiyah, and Rohai Inah Indrakasih. “Persepsi Dan Harapan Pemustaka Terhadap Pengembangan Sistem Manajemen Perpustakaan UIN Raden Intan Di Era Covid-19 Menuju New Normal Lifestyle.” *Jurnal Pustaka Budaya* 7, no. 2 (July 4, 2020): 113–23.

- <https://doi.org/10.31849/pb.v7i2.4178>.
- Rozinah, Siti. “Peran Perpustakaan Sekolah Terhadap Pendidikan Agama Islam.” *Mozaic : Islam Nusantara* 6, no. 2 (October 15, 2020): 179–90. <https://doi.org/10.47776/mozaic.v6i2.152>.
- Ruslan, T S. *Membaca Apresiatif*. Langgam Pustaka, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=HgLhEAAAQBAJ>.
- Sanaky, Musrifah Mardiani. “Analisis Faktor-faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah.” *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (August 6, 2021): 432–39. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>.
- Sudirman Anwar, M.P.I.C.H.C.I., M A Dr. Said Maskur, and S P I Muhammad Jailani. *Manajemen Perpustakaan*. Zahen Publisher, 2019. <https://books.google.co.id/books?id=f-GKDwAAQBAJ>.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D,” 2017.
- Suratmi, Isti. “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan.” *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 2 (October 18, 2021): 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>.
- . “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan.” *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 2 (October 18, 2021): 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>.
- Suwarno, W. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Penerbit [dan didistribusikan oleh Ar-ruzz Media, 2010. <https://books.google.co.id/books?id=qvhlcgAACAAJ>.
- Wahyuningsih, Sri Suharmini, Widiyanto Widiyanto, Djoko Rahardjo, and Surya Adi Sasmita. “Pengembangan Perpustakaan Sekolah Di SMA Dharma Karya UT.” *Jurnal Abdimas* 25, no. 2 (December 17, 2021): 207–13. <https://doi.org/10.15294/abdimas.v25i2.34507>.
- 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 (July 8, 2022): 79. <https://doi.org/10.21043/libraria.v9i1.10393>.
- Yuliana, Lia, and Zulfa Mardiyana. “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan.” *Jambura Journal of Educational Management*, March 21, 2021, 53–68.

<https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>.

Yunita Irva, and Iqbal Rahmat. “Kompetensi Pustakawan Dalam Melakukan Seleksi Koleksi Perpustakaan.” *Jurnal El-Pustaka* 2 (2021): 44–56.

Yunita, Irva, and Reza Nawafella Alya parangu. “Layanan Readers’ Advisory Dalam Mewujudkan Layanan Referensi Yang Prima Pada Perpustakaan.” *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi* 4, no. 1 (January 10, 2023): 71–86. <https://doi.org/10.24036/ib.v4i1.362>.

