



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN IAIN PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh :

LISMAHARANI HASIBUAN
NIM : 132300109

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN IAIN PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat- syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh:

LISMAHARANI HASIBUAN

NIM : 132300109

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

Pembimbing I

Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
NIP.19721121 199903 1 002

Pembimbing II

Utari Evy Cahyani, S. P., M. M
NIP. 19870521 201503 2 004

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. LISMAHARANI HASIBUAN
Lampiran : 7 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 18 Mei 2017
Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n LISMAHARANI HASIBUAN yang berjudul: "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/ Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Mudzakkir Khotib Siregar.M.A
NIP. 19721121 199903 1 002

PEMBIMBING II

Utari Evy Cahyani. S.P., M.M
NIP. 17870521 201503 2 004

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LISMAHARANI HASIBUAN
NIM : 13 230 0109
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 18 Mei 2017
Pembuat Pernyataan,



LISMAHARANI HASIBUAN
NIM. 13 230 0109

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Lismaharani Hasibuan
Nim : 13 230 0109
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institusi Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 18 Mei 2017

Yang menyatakan,



LISMAHARANI HASIBUAN
NIM. 13 230 0109



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.T.Rizal Nurdin Km. 4,5 SihitangPadangsidempuan22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : LISMAHARANI HASIBUAN
NIM : 13 230 0109
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN
PADANGSIDIMPUAN

Ketua

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris

Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Anggota

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Muhammad Isa, ST., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
NIP. 19721121 199903 1 002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah :

Di : Padangsidempuan
Tanggal : 19 Mei 2017
Pukul : 08.00 wib s/d 11.30 wib.
Hasil/Nilai : 80,25(A)
Predikat : AMAT BAIK
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3.48



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl T Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN IAIN PADANGSIDIMPUAN.

NAMA : LISMAHARANI HASIBUAN
NIM : 13 230 0109

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 07 Juni 2017

Dekan,



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP.19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama :Lismaharani Hasibuan

Nim :132300109

Judul :Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan.

Latar belakang masalah ini adalah ketidakpuasan yang dialami oleh para pengguna perpustakaan diantaranya tidak cukupnya sumber belajar ketika dibutuhkan dalam pembuatan makalah, karena masih kurangnya referensi di perpustakaan sehingga mahasiswa terkadang masih merasa kewalahan dalam mencari referensi khususnya bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian skripsi. Juga masih kurangnya kecermatan pegawai mengamati mahasiswa yang melakukan kegiatan meminjam dan mengembalikan buku perpustakaan dimana sangat banyak mahasiswa yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku dengan menggunakan kartu Perpustakaan orang lain. Dengan begitu banyak mahasiswa yang nantinya akan menggunakan identitas orang lain ketika melakukan peminjaman ataupun pengembalian buku.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai melakukan sesuatu kepada orang lain agar dapat memenuhi kepuasan pengunjung, pada umumnya mencerminkan produk bersifat tidak berwujud, sedangkan perpustakaan ialah tempat penyimpanan dan pencarian suatu informasi.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dilakukan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data yaitu kuesioner, dengan jumlah sampel 97 responden yang diambil dari populasi 3.373 responden. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang menjelaskan sejauh mana tingkat kesesuaian antara kepentingan ataupun harapan dengan kinerja perpustakaan IAIN Padangsiimpuan yang didapatkan oleh pengunjung, untuk pengukuran kepuasan pengunjung dilakukan melalui lima Dimensi yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), sedangkan untuk menganalisisnya menggunakan alat bantu *SPSS versi 21*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Perpustakaan IAIN Padangsidempuan terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum sudah memuaskan. Hal ini didasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi), diantara keempat kuadran, kuadran B merupakan kuadran paling banyak atribut yang didalamnya terdapat 8 atribut yang dimana nantinya atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat baik dan dianggap penting oleh para pemustaka ataupun pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Perpustakaan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis mengucapkan rasa sukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Segala Nikmat, Rahmat Serta Hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian Salawat Serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Baginda Nabi Besar *Muhammad Sallahu Alaihi Wasallam*, Figur seorang pemimpin yang patut dicontohkan dan diteladani pencerah dunia dari segala kegelapan.

Skripsi ini berjudul: “**Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan**”. Ditulis untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat untuk mencapai gelar sebagai Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sangat sulit penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak DR. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Bapak Aswadi Lubis, S.E., M.Si selaku Wakil Rektor Bidang

Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi.

2. Bapak H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Darwis Harahap, SHI, M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Ibu Delima Sari Lubis, SE.I., M.A, Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, serta seluruh Civitas Akademika IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Mudzakkir Khotib Siregar, M.A Pembimbing I dan Ibu Utari Evy Cahyani, S.P., M.M Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M.Hum selaku Kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku selama proses perkuliahan dan penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada Bapak Aflah Efendi Pulungan, S.E selaku Administrasi Perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah membantu penulis selama proses penelitian dan penyelesaian skripsi ini

7. Penghargaan dan terima kasih yang tak ternilai kepada Ayahanda tercinta **Abdul Bosar Hasibuan** dan Ibunda tercinta **Khadijah Siregar** yang telah banyak melimpahkan pengorbanan, kasih sayang dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah penulis. Juga terima kasih kepada abangku Sahrimadona Hasibuan S.T, kakakku Sriwahyuni Hasibuan S.Pd, Adikku Rini Mariana Hasibuan dan Muhammad Ilham Hasibuan, Kakak Iparku Tris Maulina Sari Hulu, Abang Iparku Firmansyah Situmeang Serta Keponakanku Nurul Annisa Hasibuan yang selama ini tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril, dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang. Semoga ALLAH SWT nantinya membalas dengan surga *firdausnya* karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi penulis.
8. Para sahabat-sahabat ku, serta teman-teman ES-3 dan teman-teman angkatan 2013 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.
9. Rekan-rekan Mahasiswa yang selalu memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi di kampus IAIN Padangsidimpuan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Sungguh telah sangat berarti pelajaran dan pengalaman yang penulis temukan dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga menuju tahap ujian akhir.

Akhirnya penulis menyampaikan rasa sukur yang tak terhingga kepada ALLAH SWT, karena atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat pembaca dan penulis.

Padangsidempuan, 2017
Penulis,

LISMAHARANI HASIBUAN
NIM. 13 230 0109

DAFTAR ISI

Halaman Judul/Sampul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	
Berita Acara Ujian Munaqasyah	
Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Definisi Operasional Variabel.....	10
F. Tujuan Penelitian	10
G. Manfaat Penelitian	12
H. Sistematika Pembahasan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	15
1. Kualitas Pelayanan	15
a. definisi kualitas pelayanan	15
b. konsep dalam kualitas pelayanan	16
c. ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik	18
d. dimensi mengukur kualitas pelayanan	20
e. Metode mengukur kepuasan pengujung	24
2. perpustakaan	28
a. definisi perpustakaan	28
b. fungsi perpustakaan	28
c. sistem layanan perpustakaan	31
d. jenis-jenis layanan perpustakaan	32
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berpikir.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
B. Jenis Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Sumber Data.....	42
E. Instrumen Pengumpulan Data	42

	F. kisi-kisi angket	45
	G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	47
	H. Analisis Data	49
BAB	IV HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran perpustakaan IAIN Padangsidempuan	53
	1. sejarah singkat perpustakaan IAIN Padangsidempuan ..	53
	2. visi dan misi	55
	3. tujuan dan perpustakaan	56
	4. layanan perpustakaan	57
	5. peraturan dan tata tertib perpustakaan	62
	6. sanksi	67
	7. bebas pustaka	69
	8. pengunjung umum	70
	9. fasilitas	71
	B. Karakteristik Responden Penelitian	72
	C. data deskriptif	75
	D. Hasil Analisis Data.....	75
	E. Hasil dan Pembahasan.....	87
BAB	V KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	90
	B. Saran.....	91
	DAFTAR PUSTAKA	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Lima dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
Tabel 2: Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3: Data mahasiswa aktif perpustakaan IAIN Padangsidempuan	40
tabel 4: Angket variabel indikator kepentingan dan variabel indikator kinerja ...	46
tabel 5: Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
tabel 6: Karakteristik responden berdasarkan fakultas dan tahun akademin	73
tabel 7: data deskriptif	74
tabel 8: uji validitas indikator kinerja	76
tabel 9: Uji validitas indikator kinerja	77

DAFTAR GAMBAR

gambar 1 diagramatis 5 dimensi yang diharapkan pengunjung/pelanggan	20
gambar 2 Matrix prestasi- kepentingan.....	26
gambar 3 kerangka pikir	38
gambar 4 diagram kartesius	52
gambar 5 Hasil uji reliabelitas Variabel Indikator Kepentingan.....	78
gambar 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kinerja	79
gambar 7 Hasil Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan Dan Kinerja	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keharusan memberikan pelayanan secara profesional kepada konsumen atau pengunjung ternyata menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa pelayanan dan hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kewajiban menjadikan staf pelayanan mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada para pelanggan atau pengunjung juga merupakan tuntutan yang tidak mudah untuk dipenuhi apabila perusahaan jasa tidak segera merintisnya.¹

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain.”²

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja ataupun hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan/pengunjung akan

¹Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Edisi Revisi)* (Jakarta: Pustaka Reka Cipta, 2015), hlm. 28.

²Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 135-136.

kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.³

Di dalam dunia pelayanan jasa seperti perpustakaan kepuasan pengunjung sangat penting karena kepuasan pengunjung akan sangat berpengaruh terhadap kemajuan perpustakaan tersebut. Pada dasarnya pelayanan terhadap pengunjung tergantung pada latar belakang pegawai tersebut, baik dari suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap pegawai harus perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.⁴

Pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan memiliki sarana perpustakaan sebagai salah satu sarana bagi mahasiswa untuk menggali informasi secara luas dan baru seiring perkembangan zaman dan dunia pendidikan. Perpustakaan yang sudah ada harus dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa dengan sebaik-baiknya, agar dapat memberi bekal ilmu pengetahuan bagi mahasiswanya untuk melangkah ke masa depan. Saat ini peranan perpustakaan sudah dirasakan dan dimanfaatkan dengan optimal, namun terkadang ada ketidakpuasan mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan belum dapat memenuhi harapan dan persepsi mahasiswa dari sebuah perpustakaan umumnya.

³Supranto, *pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 233-234.

⁴Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.15.

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian atau subbagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu serta digunakan untuk anggota perpustakaan. Dalam pengertian ini, perpustakaan diidentikkan dengan ruangan, koleksi, penyimpanan, dan pemanfaatan, dalam pengertian yang sederhana perpustakaan diartikan sebagai kumpulan buku atau bangunan fisik atau tempat buku dikumpulkan atau disusun menurut sistem tertentu untuk kepentingan pemakai.⁵ Perpustakaan Pusat Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan memiliki fungsi sebagai pendukung terwujudnya misi lembaga induknya, yakni Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, dukungan ini dilakukan melalui penyediaan informasi yang mendukung aktifitas pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Wacana Keilmuan dan Keislaman yang merupakan misi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi kiblat dari seluruh layanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Seiring dengan perkembangan informasi dan teknologi yang pesat, Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan memandang perlu untuk mempersiapkan diri dengan perkembangan dan gerak maju IAIN itu sendiri sebagai lembaga induknya.

Perpustakaan Pusat Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tidak terlepas keberadaannya dari kegiatan kampus, dimana akan memerankan fungsi vital dalam

⁵Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007). hlm. 19.

keberhasilan perkuliahan baik bagi mahasiswa maupun dosen, selain itu pengguna lainnya. Perpustakaan IAIN mempunyai beberapa layanan yaitu layanan administrasi melayani hal-hal yang berkaitan dengan keanggotaan, layanan sirkulasi melayani peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku yang dipinjam, layanan referensi melayani berbagai macam pertanyaan pengguna perpustakaan yang mengalami kesulitan dalam menemukan suatu informasi, layanan fotokopi melayani berbagai macam kebutuhan pengguna perpustakaan dalam hal fotokopi, yang terakhir yaitu layanan pengadaan koleksi melayani berbagai usulan pengguna perpustakaan yang berhubungan dengan pengadaan berbagai macam jenis koleksi perpustakaan.

Selain dari pada layanan tersebut Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan mempunyai fasilitas tambahan yaitu internet, TV, ruang baca bebas, meski demikian sudah sangat banyak layanan yang diberikan oleh perpustakaan IAIN Padangsidimpuan namun dilapangan yang terjadi masih banyak mahasiswa yang merasakan sedikit ketidakpuasan penggunaan sumber daya perpustakaan.

Ini terjadi dikarenakan jumlah mahasiswa atau para pengguna sumber daya perpustakaan yang cukup banyak dan tidak sebanding jumlah buku yang disediakan. Ketidakpuasan yang dialami oleh para pengguna sumber daya Perpustakaan itu diantaranya tidak cukupnya sumber belajar ketika dibutuhkan dalam pembuatan makalah dibutuhkan referensinya minimal 5 buah buku yang bersangkutan dengan materi pelajaran, karena masih kurangnya referensi di perpustakaan sehingga mahasiswa terkadang masih merasa kewalahan dalam

mencari referensi khususnya bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian skripsi.⁶

Selain itu juga masih kurangnya kecermatan pegawai perpustakaan dalam mengamati mahasiswa yang melakukan kegiatan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan dimana sangat banyak mahasiswa yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku dengan menggunakan kartu perpustakaan orang lain. Dengan begitu banyak mahasiswa yang nantinya akan menggunakan identitas orang lain ketika melakukan peminjaman ataupun pengembalian buku tersebut.

Fungsi perpustakaan perguruan tinggi harus dapat benar-benar dijalankan dengan fungsi lembaga penaungnya, peranannya harus lebih dinamis dan aktif dari yang sudah-sudah, serta servisnya pun makin baik dan sempurna, oleh karena itu jelas tujuan didirikannya perpustakaan tersebut adalah untuk turut memperlancar dan mensukseskan fungsi tridarma perguruan tinggi yaitu:⁷

- a. Pendidikan dan pengajaran.
- b. Penelitian atau riset.
- c. Pengabdian kepada masyarakat.

Fungsi tridarma itu sejalan dengan fungsi universal perpustakaan pada umumnya yakni *edukatif, informatif, kreatif*, dan riset.

⁶Wawancara Pra Angket kepada salah satu Mahasiswi Annisa Ramadani Sikumbang pada tanggal 10 januari 2017 pada pukul 13:52 wib.

⁷Noerhayati S, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung, P.T Alumni, 1987), jilid 1. hlm. 50-51.

Dalam konsep islam memberikan berbagai pelayanan, Islam menganjurkan agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap orang.

Allah SWT telah Firman dalam Surah *Yusuf*, sebagai berikut:

وَقَالَ الَّذِي اشْتَرَاهُ مِنْ مِصْرَ لِمَرْأَتِهِ أَكْرِمِي مَثْوَاهُ عَسَىٰ أَنْ
يَنْفَعَنَا أَوْ نَتَّخِذَهُ وَلَدًا ۚ وَكَذَٰلِكَ مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الْأَرْضِ
وَلِنُعَلِّمَهُ ۖ مِنْ تَأْوِيلِ الْأَحَادِيثِ ۚ وَاللَّهُ غَالِبٌ عَلَىٰ أَمْرِهِ ۚ وَلَٰكِنَّ
أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٢١﴾

Artinya: Dan orang Mesir yang membelinya berkata kepada isterinya: "Berikanlah kepadanya tempat (dan layanan) yang baik, boleh Jadi Dia bermanfaat kepada kita atau kita pungut Dia sebagai anak." dan demikian pulalah Kami memberikan kedudukan yang baik kepada Yusuf di muka bumi (Mesir), dan agar Kami ajarkan kepadanya ta'bir mimpi. dan Allah berkuasa terhadap urusan-Nya, tetapi kebanyakan manusia tiada mengetahuinya. (QS. Yusuf : 21).⁸

Penjelasan dari Ayat Al-Qur'an di atas meriwayatkan orang mesir yang membeli Nabi Yusuf a.s itu seorang Raja Mesir bernama Qithfir dan nama isterinya Zulaikha. Allah SWT telah memberikan kedudukan yang baik kepada Nabi Yusuf a.s dengan diberikannya tempat dan layanan yang baik di dalam istana kerajaan Mesir. Hal ini juga merupakan awal dimana Nabi Yusuf a.s kemudian menjadi bendahara kerajaan Mesir yang telah dijanjikan oleh Allah SWT.

⁸Departemen Agama RI. *Al- Quran dan Terjemahnya* (Surabaya: CV. Karya Utama, 2000), hlm. 351.

Pelayanan dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan untuk pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan sebaiknya memperhatikan asas-asas pelayanan sebagai berikut:⁹

1. Transparansi

Bersifat terbuka mudah dapat diakses oleh semua pihak disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip yang efektivitas.

4. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

⁹Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Public Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara: 2007), hlm. 9-10.

Sekali lagi pelayanan jasa perlu sejak dini, bahwa pelayanan jasa menuju ke arah penyelesaian yang berhasil dan bahwa perhatian tidak akan berhenti pada saat cek yang terakhir dibayarkan kepada penjual jasa. Demikianlah pentingnya tindak lanjut dalam bidang pelayanan jasa professional sehingga banyak perusahaan semacam itu melalui kerja, pendidikan dan latihan menciptakan kemampuan perusahaan klien untuk memecahkan problemnya sendiri dalam bidang yang sama.¹⁰

Maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu pelayanan untuk jangka panjang untuk mempertahankan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk meneliti kualitas pelayanan Perpustakaan Pusat IAIN Padangsidimpuan, maka dengan demikian penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan**”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas hal pertama yang harus diprioritaskan kepada pengunjung adalah kepuasan, kepuasan pengunjung akan terjadi apabila kualitas yang ditawarkan melebihi nilai harapan dari pengunjung, kepuasan sangat bervariasi menurut preferensi pengunjung. Hal tersebut diukur menurut *quality* dari barang ataupun jasa dan pelayanan dari perpustakaan.

¹⁰Aubrey Wilson, *Managemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1982), hlm. 78-79.

Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh persepsi jasa, kualitas produk, dan faktor-faktor bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat, tingkat kepuasan pengunjung sangat tergantung pada kualitas produk barang/jasa. Jika produk jasa yang ditawarkan sama atau lebih besar dari harapan pengunjung maka kepuasan akan terjadi dan sebaliknya, jika kualitas yang ditawarkan lebih rendah dari harapan pengunjung maka pengunjung akan merasa dikecewakan ataupun tidak puas terhadap pelayanan pada perpustakaan tersebut.

C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah dalam memahami proposal ini, maka peneliti membuat batasan masalah agar dapat mengungkapkan masalahnya dengan teliti dan tuntas. Maka penelitian dilakukan hanya berfokus kepada mahasiswa program sarjana yang aktif perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang dimulai pada angkatan tahun akademik 2013/2014 sampai 2015/2016 yang berjumlah 3.373 mahasiswa, sedangkan yang menjadi sampel penelitian berjumlah 97 mahasiswa. Untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Padangsidempuan dilakukan berdasarkan lima Dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Perhatian).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dirumuskan masalah yang hendak diteliti yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan IAIN Padangsidempuan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan.

F. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional penelitian adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati, dalam definisi operasional ada beberapa indikator yang dibuat untuk mendukung variabel penelitian:

1. Kualitas pelayanan

Pada umumnya kualitas pelayanan dikatakan baik apabila jasa yang diterima seperti yang diharapkan atau melebihinya. Sebaliknya, kualitas jasa akan dikatakan kurang baik jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang dibayangkan atau diharapkan. Perusahaan jasa seperti perpustakaan lebih mementingkan semua Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sehingga pelayanan tersebut memberikan kepuasan tersendiri pada pengunjungnya, persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subjektif atas penilaian yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan, sering diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan terjadi.¹¹

¹¹Toni Wijawa, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Serqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian* (Jakarta: PT. Indeks, 2011), hlm. 153.

2. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan tempat penyimpanan dan pencarian informasi. Salah satu tugas perpustakaan adalah melayani para pengunjung secara optimal, prinsip yang harus senantiasa dipegang adalah pengunjung merupakan awal dan akhir dari sebuah pelayanan perpustakaan.¹²

Dengan demikian untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan IAIN peneliti menggunakan 5 Dimensi yang menjadi dasar pengukuran kualitas pelayanan pada perpustakaan IAIN dimana nantinya akan menggunakan atribut dalam menganalisis bagaimana kepuasan pengunjung apakah pengunjung sudah merasa baik pelayanan perpustakaan IAIN atau belum.

¹²Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Bandung: MQS Publishing, 2009), hlm. 134.

Tabel 1.1
5 Dimensi kualitas pelayanan.

No	Dimensi	Atribut	Skala pengukuran
1.	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan. 2. kenyamanan. 3. Kemudahan. 4. Kedisiplinan. 5. Kemudahan akses. 6. Penggunaan alat bantu. 7. komputer.¹³ 	Skala ordinal
2.	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan. 2. Standar. 3. pelayanan. 4. Kemampuan menggunakan alat bantu. 5. Keahlian menggunakan alat bantu.¹⁴ 	Skala ordinal
3.	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pemohon. 2. Cepat. 3. Tepat 4. Cermat 5. Ketepatan waktu 6. Merespon setiap keluhan.¹⁵ 	Skala ordinal
4.	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan tepat waktu. 2. Jaminan biaya. 3. Jaminan logalitas. 4. Kepastian biaya. 	Skala ordinal
5.	<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan 	

¹³Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2011), hlm. 158.

¹⁴*ibid.*

¹⁵*ibid.*

		kepentingan pelanggan. 2. Sikap ramah. 3. Sikap sopan santun. 4. Tidak mendeskriminasi pelanggan. 5. Menghargai setiap pelanggan. ¹⁶	Skala ordinal
--	--	---	---------------

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perpustakaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pengunjung yang lebih baik di masa yang akan datang.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen Pemasaran yang dapat ditindak lanjuti.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa di perpustakaan.

¹⁶ *ibid.*

J. Sistematika pembahasan

Penulisan dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan” menggunakan ejaan yang disempurnakan agar mudah dipahami pembaca.

BAB I: Pendahuluan bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II: Dalam bab ini dibahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III: Bab ini menguraikan, metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data.

BAB IV: Pada bab ini menjelaskan tentang hasil mengetahui kualitas pelayanan pada perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya.

BAB V: Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat serta saran-saran terhadap hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*, Parasuraman mengemukakan apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.¹⁷

Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada

¹⁷M.N Nasution, Manajemen Jasa Terpadu (*Total Service Manajemen*) (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004). hlm. 47.

kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.¹⁸

Kualitas Pelayanan menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah seluruh dari fitur suatu produk atau jasa tergantung pada kemampuan pelanggan atau pun pengunjung memuaskan kebutuhan yang diinginkan.¹⁹

Salah satu motivasi yang sangat populer akhir-akhir ini adalah teori harapan dimana teori ini dalam penerapannya makna teori itu adalah bahwa seorang pegawai atau pun karyawan akan bersedia melakukan upaya yang lebih besar apabila diyakininya bahwa upaya tersebut akan berakibat pada penilaian kinerja yang baik.²⁰

b. Konsep Dalam Kualitas Pelayanan.

Tujuan pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan/pengunjung atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/pengunjung. Pelayanan prima pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan".²¹

¹⁸*Ibid.*

¹⁹Rambat Lupiodi, *Managemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 143.

²⁰Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 116.

²¹Daryanto, Ismanto Setyobudi, *ibid.* 124.

Salah satu yang memperburuk krisis sampai saat ini adalah buruknya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah terutama di sektor pelayanan publik, sehingga munculnya sikap, anggapan, dan penilaian terhadap pemerintah. Misalnya kesan bahwa birokrasi adalah prosedur yang berbelit-belit dan mempersulit urusan. Bahkan dalam pelayanan publik muncul istilah “kalau masih bisa dipersulit, kenapa dipermudah?”.²²

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan, intraksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan sangat menentukan penilaian dalam sebuah manajemen, oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik, maka Cipto menerangkan strategi kualitas pelayanan sebagai berikut:²³

1. Atribut layanan pelanggan yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
2. Pendekatan untuk menyempurnakan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan.

²²*Ibid*, hlm. 125.

²³Philip Kotler, *Managemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 1999). Edisi 1 hlm. 26.

3. Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan yaitu dengan memahami persepsi pelanggan.

4. Implementasi adalah target strategis yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

c. Kualitas pelayanan menurut perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat *al-Baqarah* ayat 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ
 وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ^ص وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
 مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ^ج أ
 وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan

memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.²⁴

Kata *anfiku mintoyyibati ma kasabtum* mengandung arti *minhalalati majama'atum minjahabi walfidotan* yang artinya halal apa-apa yang kalian kumpulkan dari perjalanan. Kata *anfiku mintoyyibati maa kasabtum* diatas menunjukkan arti bahwa manusia harus menafkahkan hasil yang baik-baik atau kualitas yang baik-baik dari usahanya.²⁵ Sebab dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas seorang pengunjung akan menunjukkan loyalitasnya terhadap perpustakaan tersebut. Salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik yaitu berupa fasilitas gedung, rak buku, *wifi* dan lainnya. Dan dalam ayat tersebut bukti fisik harus sesuai dengan harapan pelanggan.

d. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan yang Baik

Dalam menjalankan perusahaan, sering kali kita tidak bisa mementingkan yang satu tanpa melihat yang lainnya. Perusahaan harus bisa memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung, karena kebanyakan dari pelanggan ataupun pengunjung sesuatu yang cepat, baik, murah, dan mudah dari perusahaan tersebut.²⁶

²⁴Departemen Agama. *Op.Cit.* hlm. 46.

²⁵Tanwirul Muqabasi, *Tafsir Ibnu Abbas* (Bairut Libanon: Al-Fiqru, 1995). hlm. 45.

²⁶Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 93.

Hal pertama dan terpenting dalam kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan pengunjung adalah ukuran pengaduan (*complain*) pengunjung yang biasanya terjadi karena adanya ketidakpuasan dari pengunjung, dengan mengetahui penyebab pengaduan tersebut perusahaan dapat melakukan perbaikan dan menghilangkan akar dari akar masalah pengaduan tersebut.²⁷

Seperti yang dijelaskan dalam Q.S *al-anfaal* ayat 27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا

أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.²⁸

Berdasarkan ayat di atas dijelaskan bahwa setiap orang dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Pelayanan yang baik, ramah sopan dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat pengunjung senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Bagi perusahaan jasa kepuasan pengunjung ataupun kepuasan pelanggan sangat vital, karena pada awalnya dalam

²⁷ *Ibid*, hlm. 94.

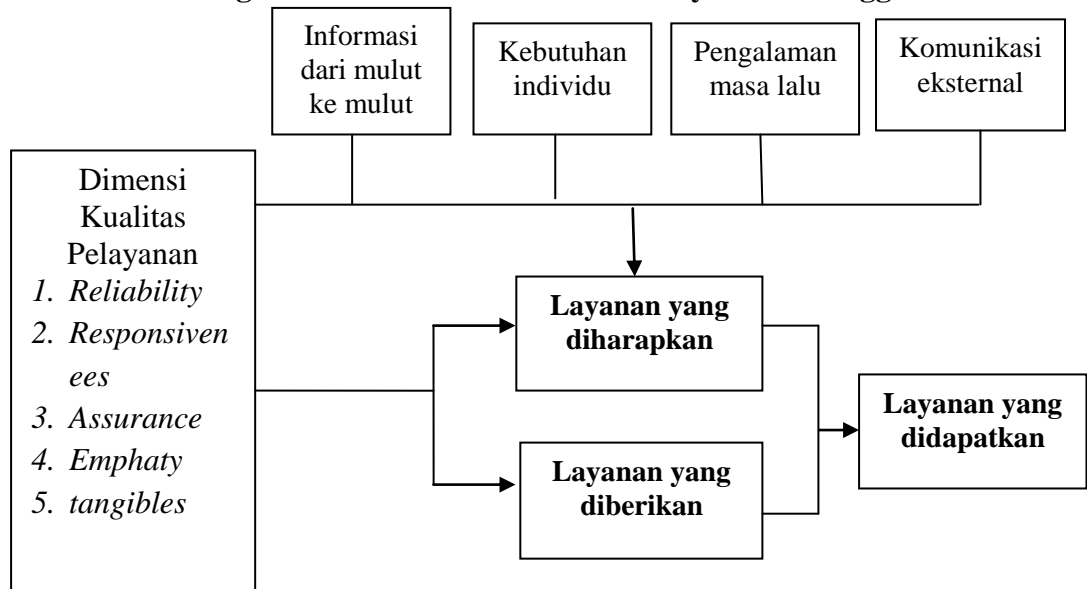
²⁸ Departemen Agama. *Op. Cit.* hlm. 180

menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa pengunjung akan mengkombinasikan antara informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan masing-masing individu secara spesipik, pengalaman masa lalu dan informasi yang merupakan hasil dari komunikasi eksternal dengan pihak-pihak lain, dan apa yang dialami antara layanan yang diharapkan dengan layanan aktual yang diterima pengunjung.²⁹

e. Dimensi Mengukur Kualitas Pelayanan

Secara diagramatis keterkaitan antara 5 Dimensi kualitas layanan yang diharapkan pelanggan dan hal-hal yang mempengaruhi pelanggan dalam menilai kualitas layanan itu sendiri dapat diilustrasikan seperti dibawah ini:

Gambar 2.1
Diagramatis 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Pelanggan



²⁹Dermawan Wibisono, *Op. Cit.* hlm. 95.

Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model Servqual (*Service quality*). Selain asas pelayanan yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, Lovelock mengemukakan 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan yaitu:³⁰

a. Reliabilitas (*Reliability*).

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pengunjung dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, ataupun rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

³⁰*Ibid*, hlm. 143-144

c. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai, yakni perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pengunjung terhadap perpustakaan dan perpustakaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pengunjungnya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengunjung.

d. Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perpustakaan memahami masalah para pengunjungnya dan bertindak demi kepentingan pengunjung, serta memberikan perhatian personal kepada para pengunjung dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Pada buku karangan sondang P. siagian dijelaskan bahwa penilain kinerja merupakan proses dimana organisai berupaya memperoleh informasi yang seakurat mungkin tentang kinerja para anggotanya.

f. kepuasan pelanggan dalam perspektif islam.

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:³¹

a. Sifat jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadits mutataq'alah dari hakim bin Hazm yang artinya: penjual dan pembeli bebas memilih

³¹[ppm.universitazazzahra.ac.id/Teori Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam](http://ppm.universitazazzahra.ac.id/Teori_Perilaku_Konsumen_dalam_Perspektif_Ilmu_Ekonomi_Islam), diakses 21 mei 2017 pukul 15.15 WIB).

selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu.

d. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan/pengunjung.

Adapun ciri pelayanan yang baik dalam melayani pengunjung hal-hal yang perlu diperhatikan adalah apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengunjung sudah sesuai dengan yang diharapkan para pengunjung, ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pengunjung atau pelanggan, Kotler mengemukakan ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:³²

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan/pengunjung perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya pada para pengunjungnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

³²Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Op.Cit*, hlm. 41-42.

2) Survei Kepuasan Pengunjung/Pelanggan.

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pengunjung dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pegunjungny.

3) *Ghost Shopping*

Ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan sebagai pelanggan, lalu *ghost shopping* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan tersebut, selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani keluhan pelanggan.

4) *Lost Costumer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut, informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

b) Kuadran 2

Ini adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap penting karena pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkannya, variabel dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

c) Kuadran 3

Ini adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan yang pada kenyataannya biasa saja dan tidak terlalu istimewa, variabel yang termasuk pada kuadran ini dapat dipertimbangkan atau dihilangkan karena pengaruh yang dirasakan sangat kecil.

d) Kuadran 4

Ini adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Variabel yang termasuk di dalamnya kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga dapat menghemat biaya.³⁴

2. Perpustakaan

a. Definisi Perpustakaan.

Kata perpustakaan berasal dari kata “pustaka” yang berarti kitab dan buku-buku, kemudian kata pustaka mendapat awalan *per* dan akhiran *an* menjadi perpustakaan, perpustakaan mengandung arti kumpulan buku-buku bacaan, dan buku-buku kesusteraan, pengertian

³⁴ *Ibid.*

yang lebih umum dan lebih luas dari perpustakaan adalah suatu ruangan bagian dari gedung/bangunan, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu dipergunakan oleh pembaca, perpustakaan dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana, seperti ruang baca, rak buku, rak majalah, meja kursi baca, kartu-kartu katalog, sistem pengelolaan tertentu, dan ditempatkan petugas yang menjalankan perpustakaan agar dapat berjalan sebagaimana mestinya.³⁵

Pada umumnya lingkungan universitas masih beranggapan bahwa perpustakaan perguruan tinggi di mana buku-buku dan bahan-bahan cetak lainnya disimpan dan dipinjamkan. Pada hakikatnya perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya, yang bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Darmanya. Dapat dikatakan bahwa nilai suatu lembaga pendidikan perguruan tinggi, atau lembaga riset dan ilmu pengetahuan itu bergantung kepada kualitas dari kelengkapan dan kesempurnaan jasa yang diberikan oleh perpustakaan. Tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program

³⁵ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003), hlm. 7.

kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek:³⁶

1. pengumpulan informasi.
2. pengolahan informasi.
3. pemanfaatan informasi.
4. penyebarluasan informasi.

b. Fungsi Perpustakaan

Berbicara soal fungsi perguruan tinggi, bahwa perpustakaan sekali-kali tidak boleh menjadi semacam gudang buku ataupun merangkap sebagai ruang belajar saja, pada prinsipnya sebuah perpustakaan mempunyai 5 fungsi yaitu:³⁷

1. Jantung dari semua program pendidikan.

Universitas yang bersangkutan, harus mampu membantu dan menjadi pusat dari kegiatan-kegiatan akademis lembaga pendidikannya. Pendidikan merupakan tempat belajar seumur hidup. Sebagai tempat belajar, perpustakaan sangat berarti bagi mereka yang sudah bekerja atau telah meninggalkan bangku sekolah dan mereka yang putus sekolah. Perpustakaan selalu dikaitkan dengan buku, sedangkan buku selalu dihubungkan dengan kegiatan belajar. Jika kegiatan belajar meliputi belajar di dalam dan di luar sekolah perpustakaan berkaitan dengan kedua hal itu.

³⁶Noerhayati S, *Ibid.* hlm.1-2.

³⁷*Ibid.* hlm. 51-52.

Allah Meninggikan Derajat Orang Beriman dan Berilmu seperti firman Allah yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي
 الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ
 أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
 أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu, berilah kelapangan di dalam majelis-majelis, maka lapangkanlah. Niscaya Allah Swt. akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, berdirilah kamu, maka berdirilah. Niscaya Allah Swt. akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Swt. Maha teliti apa yang kamu kerjakan.” (Surah *al-Mujadalah*/58: 11).³⁸

Ayat di atas menjelaskan untuk bersemangat menuntut ilmu, berlapang dada, menyiapkan kesempatan untuk menghadiri majelis ilmu, bersemangat belajar, menyiapkan segala sumber daya untuk meningkatkan keilmuan kita, dan senantiasa meningkatkan keimanan dan ketaqwaan.

³⁸Departemen Agama *Al-Quran* dan Terjemahannya *Aljumanatul Ali (Seuntai Mutiara Yang Maha Luhur)* (Bandung: CV Penerbit J-ART, 2004). hlm. 543.

2. Pusat alat-alat peraga pengajaran.

Dalam membantu lancarnya jalannya perkuliahan serta praktikum perpustakaan dapat menyediakan bahan-bahan atau fasilitas yang dibutuhkan oleh para dosen dalam perkuliahan didalam kelas.

3. *Clearing House* (pusat pengumpulan/penyimpanan).

Fungsi ketiga ini sangat penting sekali bagi setiap lembaga pendidikan, karena dengan adanya *clearing house* setiap orang akan mudah mencari keterangan-keterangan, data-data, bahan-bahan mentah tentang daerahnya atau sesuatu pengetahuan dalam melakukan *research* dan lain-lain.

4. *Social Center* dan pusat kegiatan kultural masyarakat setempat.

Haruslah diingat bahwa pengunjung perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya terdiri dari mahasiswa, pengajar, dan para pegawai lembaga itu saja, tetapi masyarakat diluar perguruan tinggi dapat mempergunakan jasa-jasa, fasilitas-fasilitas, dan bahan-bahan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut. perlu diingat bahwa perpustakaan perguruan tinggi tentunya lebih menitikberatkan servicenya kepada masyarakat, dengana adanya pertemuan dengan orang-orang inilah serta adanya fasilitas-fasilitas dan jasa-jasa yang disediakan oleh perpustakaan memungkinkan terjadinya kegiatan-kegiatan sosial dan kultural yang sangat menguntungkan baik bagi perguruan tinggi yang bersangkutan maupun masyarakat pada umumnya.

c. Sistem Layanan Perpustakaan

Semua perpustakaan sekolah harus memegang prinsip demokratisasi informasi, artinya dalam melakukan berbagai kegiatan harus dapat melayani semua pengunjung perpustakaan tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, maupun status-status lainnya. Semua peserta didik bebas memanfaatkan layanan jasa perpustakaan, pada umumnya perpustakaan memiliki dua jenis layanan yaitu:³⁹

1) Layanan tertutup (*closed access*)

layanan ini dilakukan dengan pertimbangan keselamatan koleksi, koleksi yang dilayani secara tertutup biasanya adalah koleksi jurnal dan buku referensi (buku langka atau buku mahal), dalam layanan tertutup ini pengunjung tidak boleh mengambil sendiri bahan pustaka yang diinginkan, akan tetapi diambilkan oleh petugas layanan setelah mengisi formulir tertentu yang telah disediakan.

2) Layanan terbuka (*open acces*)

Pada layanan ini pengunjung bebas untuk meminjam koleksi apa pun, tentu saja dengan setelah melalui proses administrasi yang telah dibuat oleh perpustakaan. Adanya sistem simpan pinjam bahan pustaka supaya semua transaksi terkontrol untuk menghindari kemungkinan hilangnya bahan pustaka.

³⁹Suherman, *ibid*, hlm. 134-135.

d. Jenis Layanan Perpustakaan.

Jenis-jenis layanan yang dapat dilakukan oleh perpustakaan sekolah antara lain:⁴⁰

1) Layanan Sirkulasi

Layanan ini berupa pemberian kesempatan bagi anggota perpustakaan untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peminjaman hanya diberikan kepada pengunjung yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan.

2) Layanan Membaca di Perpustakaan.

Kegunaannya adalah untuk memberikan kesempatan kepada para pengunjung yang belum menjadi anggota perpustakaan. Mereka hanya dapat membaca saja maka disediakan layanan membaca di perpustakaan.

3) Pemutaran Flim

Pada zaman sekarang dongeng bisa disampaikan bukan saja dengan penuturan, melainkan bisa melalui perangkat audio visual (VCD). Contohnya dengan memutar VCD *finding nemo*, misalnya anak-anak akan belajar mengenai kasih sayang seorang ayah kepada anaknya. Pemutaran flim merupakan jenis layanan yang sangat digemari masyarakat, pemutaran flim ini merupakan sarana yang

⁴⁰*Ibid*, hlm. 135-139.

sangat efektif untuk menyampaikan pesan-pesan dan promosi perpustakaan.

4) Layanan Jasa Informasi

Layanan ini disediakan untuk orang-orang yang ingin memenuhi kebutuhan informasinya, namun tidak memiliki waktu atau pengetahuan yang cukup untuk menelusuri media informasi.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu dapat dijelaskan berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama peneliti dan tahun	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Herlina Rahmawati (skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik tahun 2010)	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan Arsip Kabupaten Karanganyar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan melihat hasil perhitungan servqual, sebagian besar atribut bernilai negatif dan gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,717, ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar belum memuaskan para pengguna atau kualitas pelayanannya belum memenuhi harapan pengguna. 2. Berdasarkan analisis IPA, terdapat 23 atribut yang paling penting namun kinerjanya tidak memuaskan pengguna. Salah satu prioritas atribut dengan nilai kinerjanya paling tidak memuaskan itu adalah

			“kelengkapan koleksi”.
2	Endang Iriyanti (Tesis Universitas Diponegoro Semarang Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Program Studi Magister Ilmu Administrasi Konsentrasi Magister Administrasi Publik tahun 2005)	Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah	Terdapat hubungan antara variabel praktek manajemen dengan kualitas, iklim dengan kualitas, motivasi dengan variabel kualitas sehingga besarnya pengaruh Variabel praktek manajemen, iklim dan motivasi terhadap Variabel kualitas 79,84 % sedangkan sisanya sebesar 21,16 % adalah faktor-faktor lain yang belum diketahui dan memerlukan pengkajian lebih lanjut secara cermat.
3	Syaiful Amri (skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Tahun 2010)	Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan MAN II Surakarta	Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan MAN II Surakarta pengukuran tanggapan pemustaka berdasarkan lima dimensi (servqual dimention) yaitu: reability, responsiveness, tangible, assurance, empsthy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan pemustaka terhadap penelitian perpustakaan MAN II Surakarta sudah baik dengan hasil total nilai rata-rata 2,76 sehingga penafsiran/interprestasinya tergolong baik.

Adapun persamaan dan perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Persamaan peneliti dengan Herlina Rahmawati sama-sama menggunakan metode *Infortance Performance Analysis*. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini adalah peneliti tidak menjadikan metode *servqual* sebagai metode analisis data melainkan sebagai alat mengukur kualitas pelayanan.
- b. Persamaan peneliti dengan skripsi Endang Iriyanti adalah sama-sama menggunakan data primer. Sedangkan perbedaannya Endang Iriyanti menggunakan 3 variabel dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu: praktek manajemen (X_1), iklim (X_2), dan motivasi (X_3) sedangkan peneliti variabelnya bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan.
- c. Persamaan peneliti dengan penelitian Syaiful Amri adalah dimana penelitiannya sama-sama bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan dengan cara mengukur kualitas berdasarkan Dimensi *Tangible, Responsiveness, Reliable, Assurance, dan Emphaty*. Sedangkan perbedaannya adalah populasi dalam penelitian skripsi Syaiful Amri adalah selain 5 Dimensi *servqual* peneliti menggunakan metode IPA sedangkan syaiful amri tidak menggunakan metode IPA pada analisis datanya.

3. Kerangka Pikir

Setiap Perpustakaan memiliki visi dan misi sebagai pedoman untuk landasan dalam melaksanakan semua kegiatan pada perpustakaan tersebut. Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan didasarkan kepada suatu pedoman layanan yang berisi atribut kualitas pelayanan yang harus

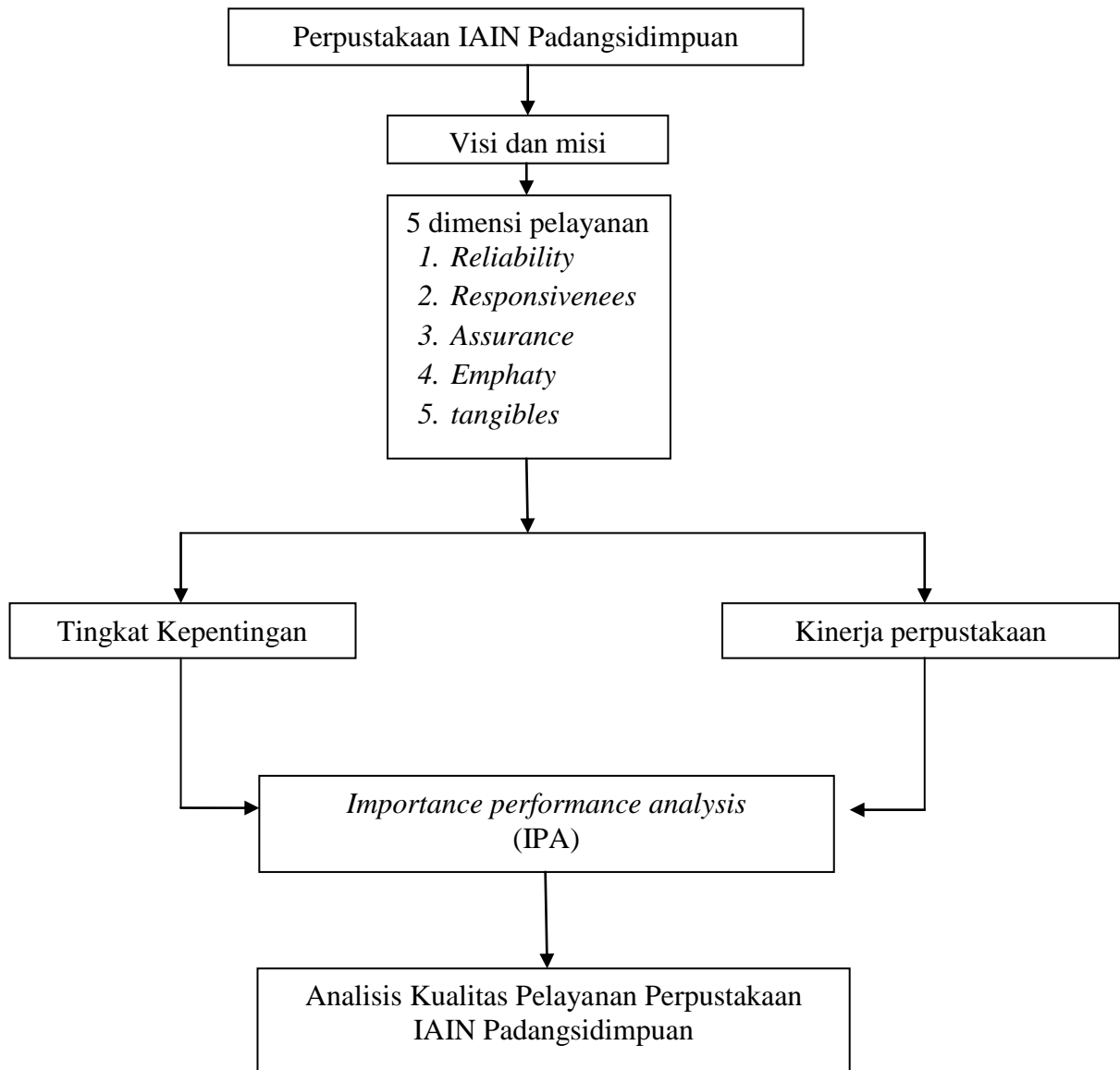
dipenuhi untuk tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengunjung.

Perpustakaan IAIN Padangsidempuan menyadari bahwa persepsi kualitas layanan yang baik adalah menurut sudut pandang pelanggannya. Pelayanan perpustakaan IAIN kepada pelanggannya didasarkan pada suatu pedoman layanan yang berisi atribut-atribut pelayanan yang harus dipenuhi untuk tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengunjungnya. Pengunjung IAIN Padangsidempuan akan menilai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan IAIN dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (harapan) pelanggan dengan tingkat kinerja perpustakaan IAIN Padangsidempuan dengan menilainya berdasarkan persepsi mereka dengan tingkat kepuasan.

Tingkat kepentingan adalah harapan pelanggan terhadap kinerja Perpustakaan IAIN Padangsidempuan sedangkan tingkat kinerja merupakan kenyataan yang diterima oleh pengunjung atas pelaksanaan atribut kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang pengukuran kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN Padangsidempuan terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini bermanfaat bagi perpustakaan untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan menurut persepsi pelanggan serta mengetahui atribut kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan oleh perpustakaan IAIN Padangsidempuan

dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Gambar 2.3 kerangka pikir dapat dilihat di bawah ini.

Gambar 2.3
Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan yang berada di Jln. H.T.Rizal Nurdin, Km.4,5 Padangsidempuan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan mulai pada Februari sampai dengan April 2017.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, seperti yang sudah ada pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah, proses penelitiannya bersifat linear dengan langkah-langkah jelas mulai dari perumusan masalah, tujuan penelitian, konsep atau landasan teori, sampai dengan saran-saran yang diajukan peneliti.

Penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif. statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.⁴¹

⁴¹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013). hlm. 146.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok atau serumpun objek yang menjadi sasaran penelitian atau keseluruhan satuan yang ingin diteliti.⁴² Populasi dari penelitian ini adalah Mahasiswa yang masih aktif perpustakaan sejak masa STAIN sampai beralih status menjadi IAIN Padangsidempuan mulai dari tahun akademik 2013/2014 sampai dengan 2015/2016 dengan jumlah mahasiswa 3.373, jumlah ini diperoleh dari Data Administrasi Perpustakaan IAIN Padangsidempuan dengan data sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data mahasiswa aktif perpustakaan IAIN Padangsidempuan

Tahun akademik	Jumlah mahasiswa
2013/2014	1.079 mahasiswa
2014/2015	1.401 Mahasiswa
2015/2016	893 Mahasiswa
Jumlah:	3.373 Mahasiswa

Sumber: Data Administrasi Perpustakaan IAIN Padangsidempuan.⁴³

2. Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang mewakili populasi yang dipilih dengan cara tertentu ataupun sebagian dari objek yang akan diteliti yang dipilih sedemikian rupa sehingga mewakili keseluruhan

⁴²Ahmad Nijar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan Penelitian Pengembangan* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2016), hlm. 46.

⁴³Data Administrasi Perpustakaan IAIN Padangsidempuan Pada Tanggal 21 Januari 2017 pada pukul 08: 45 wib.

objek (populasi) yang ingin diteliti.⁴⁴ Sampel dari penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, dan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang masih aktif perpustakaan berdasarkan peraturan dan undang-undang yang ada di IAIN Padangsidempuan.

Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diambil oleh penulis untuk melakukan penelitian ini, maka penulis menggunakan rumus slovin, yaitu;⁴⁵

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

$$n = \frac{3.373}{1+3.373(0,1)^2} = 97,12$$

Jadi sampel dari penelitian ini sebanyak 97,12 responden dan digenapkan menjadi 97 responden.

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kesalahan yang diterima 10% (0,1).

⁴⁴ Ahmad Nijar Rangkuti, *Op. Cit.*

⁴⁵ *ibid*, hlm. 56.

a. Teknik Pengambilan Sampel

Setelah jumlah sampel yang akan diambil dari populasi telah ditentukan, selanjutnya pengambilan sampel pun harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam bentuk teknik *sampling*. Teknik pengambilan sampel terbagi dua, yaitu pengambilan sampel secara probability sampling dan pengambilan sampel secara non probability sampling. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel secara non probability sampling.

Sampel kuota (*quota sampling*) adalah teknik sampling yang menentukan jumlah sampel dari populasi yang memiliki ciri tertentu sampai jumlah kuota (jatah) yang diinginkan. Misalnya disebuah kantor terdapat pegawai laki-laki 60% dan perempuan 40%, jika seorang peneliti ingin mewawancarai 30 orang pegawai dari kedua jenis kelamin tadi maka dia dapat mengambil sampel pegawai laki-laki 18 orang dan perempuan 12 orang, sekali lagi teknik pengambilan sampel pada kuota sampel tidak dilakukan secara acak melainkan secara kebetulan saja.⁴⁶

⁴⁶*ibid*, hlm. 52.

Sehubungan dengan populasi yang dipilih oleh peneliti, yaitu seluruh mahasiswa yang aktif Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan, maka cara pengambilan sampel dengan metode ini adalah dengan cara stratifikasi (*stratified random sampling*).

Stratified random sampling adalah menentukan besarnya sampel yang akan ditarik secara random dari masing-masing stratum. Dalam peraktiknya, maka untuk menentukan alokasi sampel yang berimbang dengan besarnya strata maka diperlukan *sample fraction (f)*. Jumlah *sample frantion* disesuaikan dengan jumlah stratanya. Nilai f dihitung dengan rumus berikut:⁴⁷

$$f_i = \frac{N_i}{N}$$

Tabel 3.2
sampel fraction

Strata (Tahun akademik)	N _i Jumlah mahasiswa	f _i <i>sample fraction</i>
2013/2014	1.079	0,319
2014/2015	1.401	0,415
2015/2016	893	0,264

sumber: Data primer (diolah 2017)

Jadi masing-masing sampel yang diambil dari subpopulasi atau dari tiap strata (tahun akademik) dapat dihitung sebagai berikut (hasilnya telah dibulatkan):

⁴⁷Moh. Nazir *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 300.

$$n_1 = 0,319 \times 97 = 31 \text{ responden}$$

$$n_2 = 0,415 \times 97 = 40 \text{ responden}$$

$$n_3 = 0,267 \times 97 = 26 \text{ responden}$$

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data primer dimana peneliti menggunakan kuesioner yang disebarakan langsung kepada seluruh mahasiswa IAIN padangsidempuan yang masih sedang dalam aktif menjadi anggota perpustakaan IAIN Padangsidempuan, dimana penyebaran kuesionernya dilakukan langsung oleh peneliti dengan cara *face to face* kepada responden agar peneliti bisa menjelaskan terkait kuesioner yang disebarakan kepada responden jika responden merasa bingung dengan kuesioner yang peneliti berikan. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai pada hari Kamis tanggal 4 Maret sampai hari Jumat tanggal 17 Maret 2017.

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa IAIN yang aktif perpustakaan mulai tahun akademik 2013/2014 sampai tahun akademik 2015/2016 dan sampel yang ditarik berjumlah 97 mahasiswa. Dari data yang diperoleh telah diklasifikasikan mengenai data responden sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

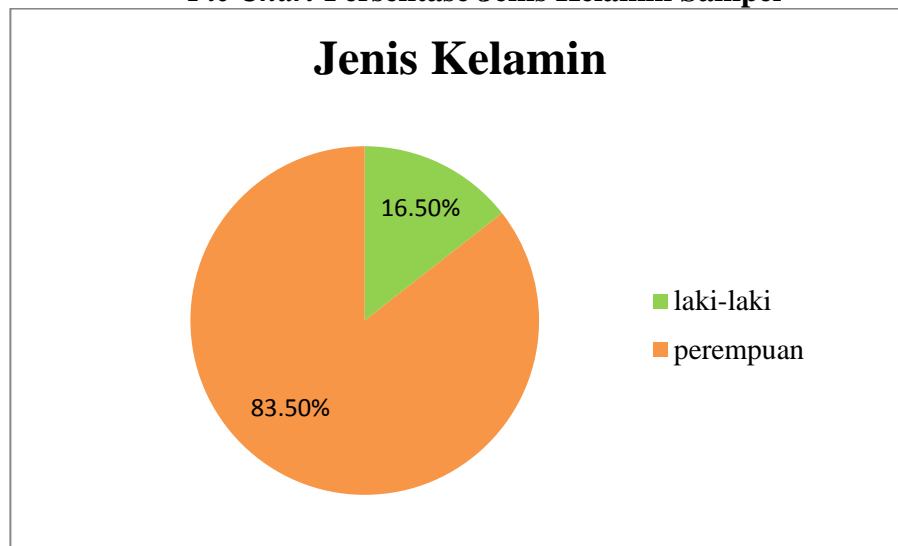
Tabel 4.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN		
KATEGORI	RESPONDEN	PERSENTASE
Laki-laki	16	16.50%
Perempuan	81	83.50%
Total	97	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dijelaskan perbedaan jumlah tingkat persentase responden berdasarkan jenis kelaminnya, dimana laki-laki berjumlah 16 responden dari 4 Fakultas yang ada di IAIN Padangsidempuan dan perempuan berjumlah 81 responden, dimana sampel yang diambil berjumlah 97 responden.

Gambar 4.1
Pie Chart Persentase Jenis Kelamin Sampel



Sumber: hasil penelitian data primer (data diolah)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas dan Tahun Akademik

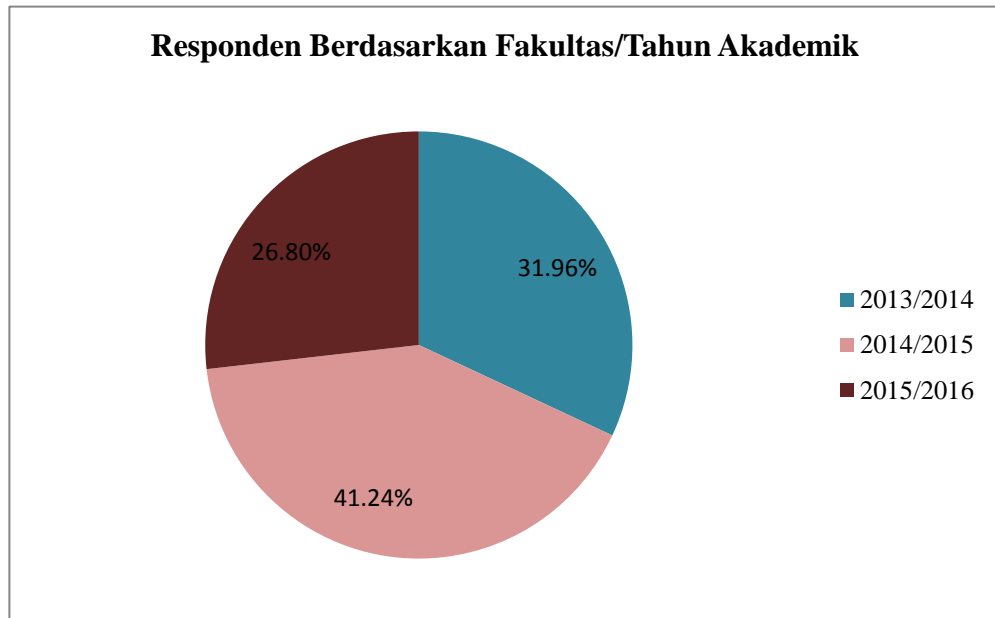
Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas/Tahun Akademik

Fakultas/tahun Akademik						
Strata	Fakultas				Jumlah Responden	Persentase
2013/ 2014	FASIH	FTIK	FDIK	FEBI	31	31.96%
	7	8	8	8		
2014/ 2015	FASIH	FTIK	FDIK	FEBI	40	41.24%
	10	10	10	10		
2015/ 2016	FASIH	FTIK	FDIK	FEBI	26	26.80%
	6	7	7	6		
TOTAL						100%

Sumber: Data Responden Mahasiswa Aktif Perpustakaan IAIN Padangsidempuan.

Pada tabel 4.2 dijelaskan bahwa adanya perbedaan jumlah responden dari setiap tahun akademik mahasiswa, dimana setiap jumlah reponden akan dibagi 4 berdasarkan Fakultas yang sudah ada di IAIN Padangsidempuan, dengan begitu responden dari setiap Fakultas akan mendapatkan kesempatan yang sama dalam pengisian kuesioner.

Gambar 4.2
***Pie Chart* Responden Berdasarkan Fakultas/Tahun Akademik**



D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang diperoleh peneliti adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber aslinya adalah Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:⁴⁸

1. Wawancara

Wawancara merupakan tehnik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrumen dapat berupa pedoman wawancara maupun *checklist*.

2. Observasi

Tehnik ini menuntut adanya pengamatan dari sipeneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, paduan pengamatan, dan lainnya.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.

⁴⁸Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013). hlm. 49-5.

Sedangkan skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.⁴⁹

Ada dua macam kuesioner yang digunakan, pertama, kuesioner yang berisikan pertanyaan mengenai keinginan mahasiswa mengenai bentuk pelayanan yang diberikan. Dimana skala likert yang digunakan dalam kuesioner pertama adalah likert 1 sampai 5, dimana “1” berarti sangat tidak Penting dan “5” berarti sangat penting. Pada tingkat kinerja, pengunjung diminta mengisi tingkat kinerja perpustakaan yang telah diberikan. Skala kinerja yang digunakan pada skala likert “1” berarti sangat tidak baik dan “5” berarti sangat baik. Kedua, kuesioner yang diberikan pertanyaan untuk mengukur harapan pengunjung dan untuk mengukur persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang dirasakan mahasiswa IAIN Padangsidimpuan, apakah pelayanan yang diberikan sudah optimal atau belum.⁵⁰

F. Kisi-kisi Angket

Angket atau kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Angket tingkat kepentingan disusun menurut skala likert yang dinyatakan dengan Tingkat

⁴⁹Sugiono, *Ibid.* hlm. 132.

⁵⁰Toni Wijawa, *Op. Cit.*, hlm. 164.

Sangat Tidak Penting (STP), Sangat Penting (SP), Penting (P), Tidak Penting (TP), dan Sangat Tidak Penting (STP). Dan Tingkat Kinerja Disusun Menurut Skala Likert Dengan Tingkat Sangat Tidak Baik (STB), Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB), dan Sangat Tidak Baik (STB).

Di bawah kisi-kisi angket tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

Tabel 3.3
Kisi-kisi Angket Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Dimensi	Atribut	Nomor Butir Soal
<i>Tangibles</i>	Penataan ruangan dan buku.	1
	Pengaturan kebisingan ruangan.	2
	Kondisi meja dan tempat duduk.	3
	Adanya rak penitipan barang.	4
	Adanya sistem keanggotaan (<i>member card</i>).	5
	Adanya tempat sampah didalam dan diluar perpustakaan.	6
	Adanya Fasilitas fotokopi.	7
	Tersedianya sarana penelusuran informasi.	8
	Tersedianya mesin peminjaman dan pengembalian buku.	9
<i>Reliability</i>	Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada.	10
	Jumlah maksimal pinjaman sesuai kebutuhan mahasiswa.	11
	Kelengkapan koleksi	12

	referensi.	
	Kelengkapan koleksi karya ilmiah.	13
	Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/tutup).	14
<i>Responsiveness</i>	Peningkatan kenyamanan pelayanan.	15
	Kenyamanan pengunjung didalam dan diluar ruangan.	16
<i>Assurance</i>	Perlunya promosi koleksi terbaru di perpustakaan.	17
	Keamanan barang titipan didalam maupun diluar ruangan.	18
<i>Emphaty</i>	Kesopanan pegawai.	19
	Penampilan pegawai <i>good looking</i> .	20

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang sebenarnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.⁵¹

Perhitungannya menggunakan rumus korelasi sederhana yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

R_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X terhadap variabel Y.

⁵¹Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 172.

Pengujian dilakukan menggunakan bantuan software SPSS 21 untuk memperoleh hasil yang terarah dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Pada prinsipnya Uji reliabilitas adalah menguji data yang kita peroleh sebagai misal hasil dari jawaban questioner yang kita bagikan. Jika questioner tersebut itu handal atau *reliable*, andai kata jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu.

Analisis ini dipakai untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif konsisten atau tidak berbeda jika diukur ulang pada subyek yang sama, sehingga dapat diketahui konsistensi atau keterhandalan alat ukur (kuesioner). Teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ini adalah Teknik dari *Cronbach Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot 1 - \left[\frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Pengukuran dilakukan dengan bantuan software SPSS 21 untuk memperoleh pernyataan yang sudah dinyatakan valid dengan uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika r alpha positif atau $>$ r tabel, maka pernyataan reliabel.
- b. Jika r alpha negatif atau $<$ r tabel, maka pernyataan tidak reliable.

H. Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan data deskriptif kualitatif-kuantitatif untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja perpustakaan IAIN Padangsidimpuan maka digunakan metode *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pengunjung. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perpustakaan, artinya manajemen seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pengunjung.⁵²

a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode statistik yang memberikan gambaran dari responden.⁵³ seperti berapa rata-ratanya, seberapa jauh data-data bervariasi, berapa standar deviasinya, nilai maksimum dan minimum data.

b. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dua instrumen penelitian utama yang telah dikembangkan dari tahun ketahun untuk meneliti kualitas dan kepuasan konsumen diindustri jasa pelayanan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *servqual*. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja

⁵²Supranto, *ibid*, hlm. 239-240.

⁵³Ahmad Nijar Rangkuti, *Ibid*. hlm. 140.

organisasi atau perusahaan. Salah satu keuntungan IPA adalah mengidentifikasi area/atribut dalam meningkatkan kualitas jasa.⁵⁴

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting dan sangat tidak penting. Dan untuk kinerja diberikan 5 tingkat (*likert*) penilaian yang terdiri dari sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.⁵⁵

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada perpustakaan IAIN Padangsidimpuan. Dimana tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan, tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Adapun rumus yang digunakan adalah:⁵⁶

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana: Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja perpustakaan

Yi = skor penilaian tingkat kepentingan pengunjung.

⁵⁴Toni Wijawa, *Op.Cit*, hlm. 75.

⁵⁵Supranto, *ibid*, hlm. 240-241.

⁵⁶*Ibid*, hlm. 241-242.

Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana: X = skor rata-rata tingkat kinerja

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan

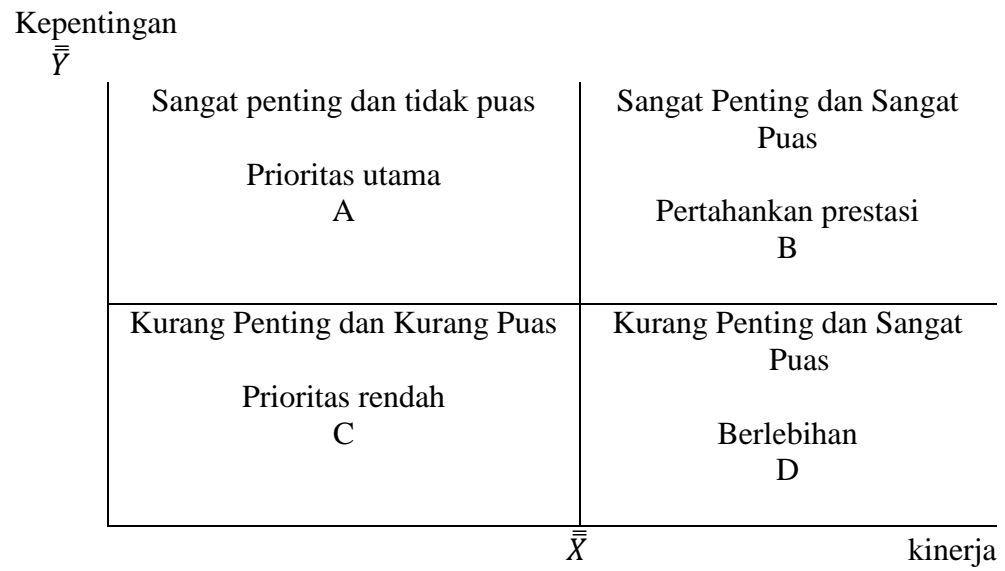
n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X, Y dimana X skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y skor penilaian tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{K}$$

Dimana: K = banyaknya atribut yang mengukur tingkat kepuasan pengunjung.

Gambar 3.1
Diagram Kartesius



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan.⁵⁷

Keberadaan UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan dalam lintasan sejarah diawali dari Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara cabang Padangsidimpuan. Namun, pada waktu itu Perpustakaan Fakultas Tarbiyah belum memiliki gedung tersendiri tetapi hanya menempati salah satu ruangan di gedung yang berada di Jalan Ade Irma Suryani Nasution Padangsidimpuan. Pada tahun 1986 seiring dengan keberadaan kampus baru di desa Sihitang kecamatan Padangsidimpuan Tenggara, Perpustakaan Fakultas Tarbiyah tersebut dipindahkan bersama dengan seluruh bagian administrasi ke kampus baru tersebut.

Dengan keterbatasan gedung yang tersedia pada waktu itu, maka Perpustakaan berbagi tempat dalam satu ruangan dengan ruang sidang munaqasyah. Pada tahun 1997 ketika terjadi alih status Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara cabang Padangsidimpuan menjadi STAIN Padangsidimpuan, maka dengan sendirinya Perpustakaan Fakultas Tarbiyah tersebut berubah menjadi Perpustakaan STAIN Padangsidimpuan. Sejak saat itu mulailah Perpustakaan membenahi koleksi dan layanan perpustakaan secara bertahap dan sesuai dengan perkembangan STAIN Padangsidimpuan.

⁵⁷Profil Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan. <http://Perpustakaanstain. Net> Diakses Pada Tanggal 05 Maret 2017, Pukul 15:49 Wib.

Tiga tahun setelah berdirinya STAIN Padangsidempuan, tepatnya tahun 2000, gedung perpustakaan mulai dibangun dengan luas bangunan 600 m² yang terdiri dari dua lantai. Pembangunan gedung perpustakaan tersebut selesai pada tahun 2001 dan mulai dipergunakan untuk aktifitas pelayanan perpustakaan pada pertengahan tahun 2002. Pada tahun 2014 status Perpustakaan STAIN Padangsidempuan berubah menjadi UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidempuan seiring dengan alih status STAIN Padangsidempuan menjadi IAIN Padangsidempuan yang diresmikan oleh Menteri Agama RI Surya Dharma Ali pada tanggal 6 Januari 2014 di Gedung Auditorium STAIN Padangsidempuan.

Sejak masih berada di bawah naungan Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara cabang Padangsidempuan sampai kemudian berada di bawah naungan IAIN Padangsidempuan, kepemimpinan Perpustakaan telah mengalami sejumlah pergantian. Berikut ini adalah orang-orang yang pernah menduduki jabatan sebagai Kepala Perpustakaan:

- a. Ruslan Husein Nasution, BA (1970-1973).
- b. Rahmadia Siregar, BA (1974-1979).
- c. Drs. Muslim Hasibuan, MA (1980-1981).
- d. Kartini Nasution, BA (1981-1983).
- e. Rahmadia Siregar, BA (1984-1988).
- f. Nuromas Hasibuan, BA (1988-2004).
- g. Yusri Fahmi, S.Ag., S.S (2004-2009).
- h. Harmi Yusri, S.Ag., S.S (2009-2010).

- i. Drs. Samsuddin, M.Ag (2010-2013).
- j. Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M.Hum (2014-s.d sekarang).

2. Visi dan Misi

a. VISI

Menjadikan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan sebagai pusat informasi berbasis teknologi yang lengkap, mudah, murah, dan berkualitas dengan terus diperbaharui sesuai dengan keperluan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang Tri Darma Perguruan Tinggi IAIN Padangsidimpuan khususnya dan masyarakat pada umumnya.

b. MISI

- 1) Mendukung fungsi pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- 2) Mengumpul, mengadakan, dan mengolah bahan pustaka dengan mengutamakan ketersediaan, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.
- 3) Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi perpustakaan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi (OPAC dan internet).
- 4) Membangun *Resource Sharing* perpustakaan baik *local*, *regional*, nasional dan internasional.

5) Merencanakan, mempromosikan, mengimplementasikan dan mengevaluasi kegiatan perpustakaan dalam rangka proses penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi IAIN Padangsidimpuan.

6) Menjadikan perpustakaan sebagai pusat deposit penerbitan hasil karya pusat akademika (*local content*) IAIN Padangsidimpuan.

3. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

- 1) Meningkatkan mutu koleksi perpustakaan dengan mempertimbangkan kerelevansian, ketersediaan, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.
- 2) Meningkatkan mutu layanan perpustakaan dengan pemanfaatan teknologi informasi berbasis sistem terintegrasi.
- 3) Meningkatkan fasilitas kepada pengguna perpustakaan untuk dapat mengakses informasi secara lebih tepat, cepat, dan akurat.
- 4) Meningkatkan mutu sumber daya manusia (SDM) perpustakaan.
- 5) Meningkatkan mutu perpustakaan dengan keterlibatan secara aktif dalam forum kerjasama dan jaringan perpustakaan perguruan tinggi.

b. Sasaran

- 1) Tersedianya koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan dalam hal ini civitas akademika IAIN Padangsidimpuan.
- 2) Terciptanya layanan perpustakaan yang bermutu.
- 3) Tersedianya sarana dan prasarana perpustakaan.
- 4) Terbinanya sumber daya manusia yang mampu mengelola informasi dan publikasi sejalan dengan perkembangan teknologi informasi.
- 5) Terciptanya kerjasama dan jaringan perpustakaan.

4. Pegawai perpustakaan IAIN Padangsidimpuan

Pegawai perpustakaan IAIN Padangsidimpuan yaitu:

- a. Yusri Fahmi S.Ag., M.Hum Sebagai kepala UPT pusat perpustakaan.
- b. Juraidah S.Sos Sebagai koordinator bagian pengolahan dan pengembangan koleksi.
- c. Muhammad Ihsan Ritonga, S. Sos Sebagai staf bagian pengolahan dan pengembangan koleksi.
- d. Aflah Indra Pulungan S.E Sebagai staf bagian administrasi dan keuangan.
- e. Muhammad Nuddin. S.Pd.i Sebagai koordinator bagian layanan sirkulasi.
- f. Suci Syahfifa Nasution Sebagai staf bagian layanan sirkulasi.
- g. Mutia Handayani S.IP Sebagai koordinator bagian layanan referensi

5. Layanan Perpustakaan

a. Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris *Circulation* yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada sirkulasi udara, sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam konteks perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman dan pengembalian buku namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.

Layanan Sirkulasi adalah layanan yang khusus disediakan untuk melayani pemustaka dalam pemesanan, peminjaman, dan pengembalian buku perpustakaan. Layanan ini hanya diperuntukkan bagi civitas akademika IAIN Padangsidimpuan yang sudah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan. Layanan ini berada di Lantai 1 Gedung Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan.

Tujuan layanan kegiatan sirkulasi adalah:

- 1) Agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi seoptimal mungkin.
- 2) Agar dapat diketahui pemustaka yang meminjam koleksi tertentu dan waktu pengembaliannya. Hal ini memudahkan penelusuran bahan pustaka tersebut bila dibutuhkan oleh pemustaka lainnya.

- 3) Agar terjaga keamanan bahan pustaka. Meski sedang dipinjam, tetapi dapat diketahui siapa yang meminjam dan kapan batas waktu pengembalian.
- 4) Agar diketahui tingkat keterpakaian koleksi yang dimiliki perpustakaan.

Layanan sirkulasi perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, sistem terbuka (*open access*) dan sistem tertutup (*closed access*). Sistem terbuka membebaskan pemustaka ke rak-rak koleksi perpustakaan. Mereka dapat melakukan *browsing* atau mencari-cari, membuka-buka, melihat-lihat, dan atau mengambil sendiri buku-buku yang mereka butuhkan. Ketika buku-buku tersebut tidak cocok, mereka dapat memilih buku-buku lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda.

Kelebihan sistem terbuka:

1. Pemustaka dapat melakukan *browsing* (melihat-lihat koleksi sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam).
2. Memberi kepuasan kepada pemustaka karena mereka dapat memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Tenaga staf perpustakaan yang dibutuhkan tidak banyak.

Kekurangan sistem terbuka:

1. Pemustaka cenderung akan salah menempatkan kembali koleksi pada rak semula sehingga koleksi bercampur aduk.
2. Staf perpustakaan setiap hari harus mengontrol rak-rak buku untuk mengetahui buku yang salah letak.
3. Tingkat kehilangan koleksi relatif besar.

Tertutup (*Closed Access*), pada sistem tertutup pemustaka tidak diperkenankan untuk datang langsung ke rak-rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri buku-buku tersebut. Pemustaka hanya dapat membaca atau meminjam buku-buku tersebut dengan bantuan staf perpustakaan yang akan mencari dan mengambil buku-buku yang dibutuhkan oleh para pemustaka.

Kelebihan sistem tertutup:

1. Susunan koleksi tetap rapi baik dari segi fisik maupun dari segi nomor klasifikasinya.
2. Tingkat kehilangan koleksi dapat dikurangi.

Kekurangan sistem tertutup:

1. Membutuhkan lebih banyak tenaga staf perpustakaan untuk melayani pemustaka.
2. Membutuhkan lebih banyak waktu dalam melayani pemustaka.
3. Membutuhkan lebih banyak waktu yang diperlukan oleh pemustaka dalam mengisi formulir atau menelusur di katalog atau OPAC.

4. Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam oleh pemustaka.

Perpustakaan IAIN Padangsidempuan menerapkan sistem terbuka (*open access*) baik untuk layanan sirkulasi maupun untuk layanan referensi/bahan rujukan. Untuk mengurangi tingkat kehilangan koleksi, Perpustakaan IAIN Padangsidempuan telah melakukan upaya antisipasi dengan memasang *security gate* atau pintu pengaman.

b. Layanan Referensi

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris *reference* yang terbentuk dari kata dasar *refer* berarti menunjuk kepada, menyebut. Dalam konteks perpustakaan, referensi lazim diartikan dengan acuan atau rujukan dalam mencari informasi tentang sesuatu. Oleh sebab itu, bahan pustaka yang memberikan data tentang tokoh, peristiwa, tempat-tempat tertentu dan sejarah dan lain sebagainya disebut buku referensi. Buku referensi ini tidak untuk dibaca secara keseluruhan sebagaimana buku-buku teks atau buku-buku fiksi. Buku jenis ini hanya digunakan untuk mendapatkan informasi tertentu saja sehingga susunan dan sistematika penulisannya pun berdasarkan kaidah-kaidah tertentu.

Layanan Referensi adalah layanan yang menyediakan rujukan informasi yang beragam serta mendalam dari bahan pustaka yang ada di perpustakaan kepada pemustaka. Layanan ini menyediakan sumber informasi/bahan pustaka seperti ensiklopedia, abstrak, bibliografi,

direktori, *handbook*, *yearbook*, juga menyediakan sumber informasi/bahan pustaka berupa terbitan pemerintah, Undang-undang dan lain-lain.

Dengan kata lain, layanan referensi merupakan salah satu layanan perpustakaan yang disediakan bagi pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya dengan memanfaatkan seperangkat sumber referensi/bahan rujukan yang tersedia di perpustakaan.

Adapun tujuan layanan referensi adalah untuk:

1. Membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat.
2. Membantu pemustaka menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.
3. Membantu pemustaka dalam menggunakan setiap koleksi bahan pustaka referensi dengan tepat guna.

Sedangkan fungsi layanan referensi adalah:

1. Informasi.

Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai perpustakaan.

2. Bimbingan.

Memberikan bimbingan kepada pemakai untuk menemukan bahan pustaka dalam koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing serta penggunaannya dalam menemukan informasi yang dikehendaki.

3. Pemilihan/Penilaian.

Memberikan petunjuk tentang bagaimana cara memilih/menilai bahan pustaka yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.

Layanan referensi Perpustakaan IAIN Padangsidempuan berada di lantai 2 Gedung Perpustakaan IAIN Padangsidempuan.

c. Layanan Fotokopi

Untuk menunjang pemenuhan kebutuhan pemustakan terhadap bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan IAIN Padangsidempuan selain melalui layanan sirkulasi, perpustakaan IAIN Padangsidempuan juga menyediakan layanan potokopi untuk membantu pemustaka dalam mempotokopi bahan pustaka melalui petugas layanan potokopi terutama bahan pustaka yang hanya bisa dibaca di tempat.

4. Peraturan Dan Tata Tertib Perpustakaan

a. Jam buka layanan

Layanan UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidempuan dibuka setiap hari senin s/d jumat mulai pukul 08.00 sampai dengan 16.00 kecuali hari libur resmi.

b. Keanggotaan

Berikut ini adalah Tata Tertib Keanggotaan UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidempuan berdasarkan Keputusan Rektor IAIN Padangsidempuan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Tata Tertib Perpustakaan IAIN Padangsidempuan.

1. Anggota Perpustakaan

- a. Mahasiswa Program Sarjana IAIN Padangsidempuan.
 - b. Mahasiswa Program Pascasarjana IAIN Padangsidempuan.
 - c. Dosen Tetap IAIN Padangsidempuan.
 - d. Pegawai Tetap IAIN Padangsidempuan
2. Syarat-syarat Menjadi Anggota Perpustakaan IAIN

Padangsidempuan:

Bagi Mahasiswa Baru Program Sarjana:

- a. Mengisi formulir yang telah disediakan.
- b. Menyerahkan pas foto berwarna dalam bentuk *softcopy*.
- c. Menyerahkan bukti pembayaran asli sumbangan penyelenggaraan pendidikan terakhir.
- d. Membayar biaya pendaftaran anggota perpustakaan sebesar Rp. 25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah).
- e. Pengurusan kartu anggota bagi mahasiswa baru dikoordinir oleh komisariat mahasiswa atau sekretaris komisariat mahasiswa yang bersangkutan.
- f. Masa keanggotaan harus diperpanjang setiap semester.
- g. Bagi mahasiswa lama program sarjana:
 - 1) Melakukan herregistrasi keanggotaan setiap semester.
 - 2) Menyerahkan bukti pembayaran sumbangan penyelenggaraan Pendidikan terakhir.
- h. Bagi Mahasiswa Baru Program Pascasarjana:
 - 1) Mengisi formulir yang telah disediakan.

- 2) Menyerahkan pas photo berwarna dalam bentuk *softcopy*.
 - 3) Menyerahkan bukti pembayaran Sumbangan Penyelenggaraan Pendidikan terakhir.
 - 4) Membayar biaya pendaftaran anggota perpustakaan sebesar Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah).
 - 5) Masa keanggotaan harus diperpanjang setiap semester.
- i. Bagi Mahasiswa Lama Program Pascasarjana:
- 1) Melakukan herregistrasi keanggotaan setiap semester.
 - 2) Menyerahkan bukti pembayaran asli Sumbangan Penyelenggaraan Pendidikan terakhir terakhir.
- j. Bagi Dosen dan Pegawai Administrasi (PNS IAIN padangsidimpuan):
- 1) Mengisi formulir yang telah disediakan.
 - 2) Melakukan herregistrasi keanggotaan setiap tahun.
 - 3) Menyerahkan pas foto berwarna dalam bentuk *softcopy*.
 - 4) Masa berlaku keanggotaan selama 1 (satu) tahun.

c. Peminjaman

Berikut ini adalah Tata Tertib Peminjaman Koleksi UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Keputusan Rektor IAIN Padangsidimpuan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Tata Tertib Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan.

1. Layanan Peminjaman (Sirkulasi)

- a. Perpustakaan menerapkan sistem terbuka yakni pengunjung dapat langsung menelusur buku-buku yang dibutuhkan di rak-rak buku perpustakaan.
- b. Setiap pengunjung layanan harus lebih dulu mengisi daftar pengunjung dan menunjukkan kartu anggota perpustakaan atau tanda pengenal lain yang masih berlaku kepada petugas sirkulasi.
- c. Setiap peminjaman dan pengembalian buku melalui petugas sirkulasi.
- d. Setiap anggota hanya diperkenankan meminjam buku dengan ketentuan:
 - 1) Mahasiswa Program Sarjana sebanyak 2 (dua) eksemplar
 - 2) Mahasiswa Program Pascasarjana sebanyak 4 (empat) eksemplar.
 - 3) Dosen/asisten Dosen/Pegawai sebanyak 5 (lima) eksemplar.
 - 4) Mahasiswa Program Sarjana yang sedang melakukan penelitian (skripsi) sebanyak 3 (tiga) eksemplar. Mahasiswa yang bersangkutan harus menyerahkan Surat Keterangan Penelitian dari jurusan yang bersangkutan.
 - 5) Bagi anggota perpustakaan yang berasal dari instansi non IAIN Padangsidimpuan dan pengunjung umum hanya

boleh membaca dan mempotokopi di Perpustakaan IAIN Padangsidempuan.

- e. Setiap peminjaman dan pengembalian buku harus menunjukkan kartu anggota yang bersangkutan kepada petugas.
- f. Sebelum mengembalikan buku yang telah jatuh tempo, tidak dibenarkan lagi meminjam buku lainnya.
- g. Jangka waktu peminjaman buku untuk Pegawai, Mahasiswa Program Sarjana, dan Mahasiswa Program Pascasarjana 1(satu) minggu sedangkan untuk Dosen/Asisten Dosen 2 (dua) minggu.
- h. Bagi anggota yang terlambat mengembalikan buku akan didenda. Hari libur resmi,tanggal merah denda tidak dihitung.
- i. Buku yang rusak atau hilang ditanggung oleh pemilik kartu anggota perpustakaan.
- j. Perpanjangan peminjaman buku hanya sekali pada buku yang sama.
- k. Perpanjangan peminjaman tersebut dapat dilakukan apabila semua buku pinjaman sebelumnya telah dikembalikan.

5. Sanksi

Berikut ini adalah tata tertib berkaitan dengan sanksi atau denda pada UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidempuan berdasarkan keputusan Rektor IAIN Padangsidempuan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Tata Tertib Perpustakaan IAIN Padangsidempuan.

a. Keterlambatan mengembalikan bahan pustaka (buku) pinjaman dari waktu yang telah ditentukan akan dikenakan denda sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Mahasiswa Program Sarjana sebesar Rp. 500.- (lima ratus rupiah) per hari untuk setiap buku.
- 2) Mahasiswa Program Pascasarjana sebesar Rp. 1000,- (seribu rupiah) per hari untuk setiap buku.
- 3) Dosen/Asisten Dosen dan pegawai sebesar Rp.1000,- (seribu rupiah) per hari untuk setiap buku.
- 4) Bagi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka (buku) akan dikenakan denda sesuai dengan harga buku dihitung setiap buku, ditambah denda keterlambatan sebagaimana tersebut di atas.
- 5) Pemustaka yang kedapatan dengan sengaja merusak, menggunting, mengoyak isi bahan pustaka (buku), maka anggota tersebut akan dicabut hak keanggotaannya dan kepadanya diwajibkan mengganti buku tersebut sesuai dengan harga buku yang dirusak.
- 6) Pemustaka yang kedapatan dengan sengaja mencuri bahan pustaka (buku), maka anggota tersebut akan dicabut hak keanggotaannya dan kepadanya diwajibkan membayar denda sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) per buku.

- 7) Bagi pemustaka yang menghilangkan atau merusak Kartu Anggota diwajibkan mengurus kartu baru dan kepadanya dikenakan denda sebesar Rp. 25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah) serta dikenakan sanksi penundaan peminjaman selama 1 bulan.
- 8) Apabila pemustaka diketahui menggunakan kartu anggota perpustakaan milik pemustaka lain, maka akan dilakukan diskorsing selama 2 (dua) minggu bagi yang meminjam dan yang meminjamkan kartu anggota perpustakaan tersebut.
- 9) Seluruh kutipan uang baik yang berasal dari uang pendaftaran, denda, biaya administrasi, bebas pustaka akan dipergunakan sebesar-besarnya untuk peningkatan kinerja dan pelayanan perpustakaan.

6. Bebas Pustaka

Berikut ini adalah Tata Tertib mengenai Bebas Pustaka di UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidempuan berdasarkan Keputusan Rektor IAIN Padangsidempuan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Tata Tertib Perpustakaan IAIN Padangsidempuan.

- a. Syarat-syarat mengurus surat keterangan bebas pustaka bagi mahasiswa yang akan berhenti kuliah dan dispensasi:
 - 1) Mengembalikan seluruh koleksi pinjaman.

- 2) Mengajukan permohonan Surat Keterangan Bebas Peminjaman.
 - 3) Mengembalikan kartu anggota perpustakaan.
- b. Syarat-syarat mengurus surat keterangan bebas pustaka bagi mahasiswa yang akan lulus kuliah:
- 1) Mengembalikan seluruh koleksi pinjaman.
 - 2) Mengajukan permohonan Surat Keterangan Bebas Peminjaman.
 - 3) Mengembalikan kartu anggota perpustakaan.
 - 4) Menyerahkan sumbangan wajib kepada Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan berupa buku dengan ketentuan:
 - a) Mahasiswa Program Sarjana sebanyak 2 (dua) eksemplar (subjek dan judul buku ditentukan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan) atau uang sebesar Rp. 75.000,- (tujuh puluh lima ribu rupiah).
 - b) Mahasiswa Program Pascasarjana sebanyak 3 (tiga) eksemplar (subjek dan judul buku ditentukan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan) atau uang sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah).

7. Pengunjung Umum

Berikut ini adalah Tata Tertib mengenai pengunjung umum yang datang ke UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan berdasarkan

Keputusan Rektor IAIN Padangsidempuan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Tata Tertib Perpustakaan IAIN Padangsidempuan.

a. Syarat-syarat Berkunjung Bagi Pengunjung Umum (Tamun)

- 1) Menunjukkan dan menyerahkan tanda pengenal yang masih berlaku sebagai jaminan semasa berkunjung.
- 2) Membayar biaya administrasi sebesar Rp.10.000,- (sepuluh ribu rupiah) setiap berkunjung perhari.
- 3) Membayar biaya administrasi sebesar RP. 25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah) untuk kunjungan selama satu minggu.
- 4) Khusus Non Muslim harus memakai baju berlengan panjang dan rok panjang.

8. Fasilitas

a. Ruang baca

Ruang baca UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidempuan terintegrasi dengan jajaran rak koleksi bahan pustaka baik yang terdapat pada layanan sirkulasi maupun layanan referensi. Tata ruang seperti ini sengaja dilakukan agar pemustaka dapat dengan mudah dan leluasa menjangkau koleksi perpustakaan.

b. Loker Penitipan Tas

Loker penitipan tas pengunjung/pemustaka terletak di bagian kanan depan setelah memasuki pintu utama gedung UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidempuan. Pada loker ini para pemustaka dapat menyimpan/menitipkan barang-barang bawaan seperti tas, jas,

dan lain-lain yang tidak boleh dibawa masuk ke ruangan layanan perpustakaan.

c. *Wi-Fi*

UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidempuan juga menyediakan fasilitas *wi-fi* yang dapat dipergunakan oleh para pemustaka untuk mengakses internet dengan menggunakan laptop mereka masing-masing. *Wi-fi* itu sendiri adalah sebuah teknologi terkenal yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data secara nirkabel (menggunakan gelombang radio) melalui sebuah jaringan komputer, termasuk koneksi Internet berkecepatan tinggi.

B. Data Deskriptif

Seperti yang dijelaskan pada bab II dalam landasan teori bahwa kalitas pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, jika kinerja di bawah harapan maka pengunjung tidak puas, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pengunjung akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pengunjung akan sangat puas.

1. Statistik Deskriptif

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya analisis deskriptif digunakan untuk gambaran statistik data seperti minimum, maximum, mean, standar deviasi. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari kuesioner yang telah disebarkan kepada mahasiswa yang masih sedang aktif Perpustakaan IAIN Padangsidempuan mulai Tahun Akademik

2013/2014 sampai Tahun Akademik 2015/2016, tentang Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan, maka pada bab ini penulis memaparkan hasil penelitian serta analisisnya, berikut ini tabel hasil dari output analisis deskriptif kepentingan dan kinerja di bawah ini.

Tabel 4.3
Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics

	N	Min	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kepentingan	19	410	470	8398	442,00	17,944
Kinerja	19	296	424	7195	378,68	36,764
Valid N (listwise)	19					

Sumber: data primer diolah 2017

Berdasarkan hasil output dari hasil deskriptif di atas telah di peroleh gambaran tentang kepentingan dan kinerja, untuk kepentingan jumlah data (N) adalah 97, nilai Minimum untuk kepentingan 410 sedangkan pada kinerja nilai Minimumnya adalah 296. Untuk nilai maximum kepentingan adalah 470 sedangkan kinerja 424, untuk nilai Sumnya diperoleh kepentingan sebesar 8398 sedangkan kinerja 7195, untuk nilai Mean kepentingan diperoleh nilai 442 sedangkan kinerja 378,68 dan yang terakhir nilai Standar Deviasi untuk kepentingan diperoleh nilai 17.944 dan untuk kinerja diperoleh dengan nilai 36.764.

C. Analisis Data

1. Hasil Validitas dan Reliabilitas

- a. Uji Validitas Variabel indikator kepentingan dan Variabel indikator kinerja.

Uji validitas adalah pengujian keterkaitan ataupun hubungan antar item pertanyaan dalam satu variabel. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika item-item pertanyaan/atribut mampu mengungkap sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dibandingkan dengan nilai *r* tabel seperti yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Uji Validitas Indikator Kepentingan

No	Variabel	No item	R hitung	R tabel	Keterangan	
1.	<i>Tangibles</i>	Item 1	0.263	Instrument <i>Valid</i> jika > <i>r</i> tabel dengan nilai <i>n</i> = 97 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh <i>r</i> tabel 0.1663	Valid	
		Item 2	0.183		Tidak valid	
		Item 3	0.710		Valid	
		Item 4	0.530		Valid	
		Item 5	0.444		Valid	
		Item 6	0.281		Valid	
		Item 7	0.504		Valid	
		Item 8	0.610		Valid	
		Item 9	0.537		Valid	
2.	<i>Reliability</i>	Item 10	0.505	Instrument <i>Valid</i> jika > <i>r</i> tabel dengan nilai <i>n</i> = 97 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh <i>r</i> tabel 0.1663	Valid	
		Item 11	0.508		Valid	
		Item 12	0.418		Valid	
		Item 13	0.562		Valid	
		Item 14	0.467		Valid	
3.	<i>Responsiveness</i>	Item 15	0.488		Instrument <i>Valid</i> jika > <i>r</i> tabel dengan nilai <i>n</i> = 97 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh <i>r</i> tabel 0.1663	Valid
		Item 16	0.676			Valid
4.	<i>Assurance</i>	Item 17	0.537			Valid

		Item 18	0.468		Valid
5.	<i>Emphaty</i>	Item 19	0.545		Valid
		Item 20	0.563		Valid

Sumber: Hasil penelitian (data diolah 2017).

Dari tabel di atas didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* yang telah disajikan dalam kolom r_{hitung} . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , yang dicari pada signifikan 0,1 dengan jumlah (n) = 97, maka didapat r_{tabel} sebesar 0,1663 (dilihat pada lampiran tabel nilai r *product moment*). Berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya di atas dari 0.1663. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan *valid*. Kecuali pada item 2 dengan $0.183 < 0.1663$. Untuk analisis selanjutnya butir soal yang dipakai hanya butir soal yang *valid* saja.

Tabel 4.5
Uji Validitas Indikator Kinerja

No	Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	Item 1	0.615	Instrument <i>Valid</i> jika > r tabel dengan nilai n = 97 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r tabel 0.1663	Valid
		Item 2	0.699		Valid
		Item 3	0.619		Valid
		Item 4	0.452		Valid
		Item 5	0.255		Valid
		Item 6	0.688		Valid
		Item 7	0.597		Valid
		Item 8	0.720		Valid
		Item 9	0.626		Valid
2.	<i>Reability</i>	Item 10	0.726		Valid
		Item 11	0.682		Valid
		Item 12	0.754		Valid
		Item 13	0.777		Valid
		Item 14	0.657		Valid

3.	<i>Responsiveness</i>	Item 15	0.748		Valid
		Item 16	0.773		Valid
4.	<i>Assurance</i>	Item 17	0.649		Valid
		Item 18	0.570		Valid
5.	<i>Emphaty</i>	Item 19	0.504		Valid
		Item 20	0.599		Valid

Sumber: Hasil penelitian (data diolah 2017).

Dari tabel di atas didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* yang telah disajikan dalam kolom r_{hitung} . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , yang dicari pada signifikan 0,1 dengan jumlah $(n)=97$, maka didapat r_{tabel} sebesar 0,1663 (dilihat pada lampiran tabel nilai r *product moment*). Berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya di atas dari 0.1663. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan *valid*.

b. Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kepentingan dan Variabel Indikator Kinerja.

Uji *reliability* adalah pengujian terhadap hasil jawaban responden apakah konsisten dari waktu ke waktu. Adapun hasil uji *reliability* pada variabel indikator kepentingan dan variabel indikator kinerja berdasarkan Dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini:

Gambar 4.3
Uji Reliabelitas Variabel Indikator Kepentingan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	<i>N of Items</i>
.830	20

Sumber: hasil penelitian (data diolah 2017)

Berdasarkan tabel di atas, uji *reliabilitas* diperoleh *Cronbach's Alpha* 0,830. Karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa butiran-butiran instrumen penelitian adalah *reliabel*.

Gambar 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kinerja
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	<i>N of Items</i>
.919	20

Sumber: hasil penelitian (data diolah 2017)

Berdasarkan gambar di atas, uji *reliabilitas* diperoleh *Cronbach's Alpha* 0,919. Karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa butiran-butiran instrumen penelitian adalah *reliabel*.

D. Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk mengetahui hasil dari mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diharapkan oleh para pengunjung, maka di bawah ini langkah untuk menghitung jumlah keseluruhan nilai kepentingan dan kinerja, dan nilai rata-rata.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{K}$$

$$\bar{X} = \frac{7195}{97} \quad \bar{Y} = \frac{8398}{97} \quad \bar{X} = \frac{86.577}{19} = 4.557 \quad \bar{Y} = \frac{74.175}{19} = 3.904$$

Tabel 4.6
Jumlah Nilai, Rata-rata Kepentingan dan Kinerja.

No	Atribut	Nilai Atribut kepentingan	Rata-rata	Nilai atribut kinerja	Rata-rata	Tingkat kesesuaian
1	Penataan ruangan dan buku	470	4.845	400	4.124	85.106 %
2	Kondisi meja dan tempat duduk	433	4.464	401	4.134	92.609%
3	Adanya rak penitipan barang	450	4.639	421	4.340	93.555%
4	Adanya sistem keanggotaan (<i>member card</i>)	425	4.381	410	4.227	96.470 %
5	Adanya tempat sampah di dalam dan di luar perpustakaan	413	4.258	323	3.330	78.208%
6	Adanya fasilitas potokopi	434	4.474	296	3.052	68.202 %
7	Tersedianya sarana penelusuran	444	4.577	395	4.072	88.963 %

	informasi					
8	Tersedianya mesin peminjaman dan pengembalian buku	458	4.722	421	4.340	91.921%
9	Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada	437	4.505	359	3.701	82.151%
10	Jumlah maksimal pinjaman sesuai kebutuhan mahasiswa	441	4.598	340	3.505	77.097%
11	Kelengkapan koleksi referensi	455	4.691	351	3.619	77.142%
12	Kelengkapan koleksi karya ilmiah	445	4.639	358	3.691	80.449%
13	Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/ tutup)	444	4.577	398	4.103	89.639%
14	Peningkatan kenyamanan pelayanan	444	4.577	392	4.041	88.288%
15	Kenyamanan pengunjung didalam dan diluar ruangan	433	4.464	378	3.897	87.297%
16	Perlunya promosi koleksi terbaru di perpustakaan	401	4.227	332	4.371	82.793%
17	Keamanan barang titipan di dalam maupun diluar	457	4.711	424	4.371	92.778%

	ruangan					
18	Kesopanan pegawai	447	4.918	397	4.093	88.814%
19	Penampilan pegawai <i>good looking</i>	418	4.309	399	4.113	95.454%

sumber: data primer (diolah 2017).

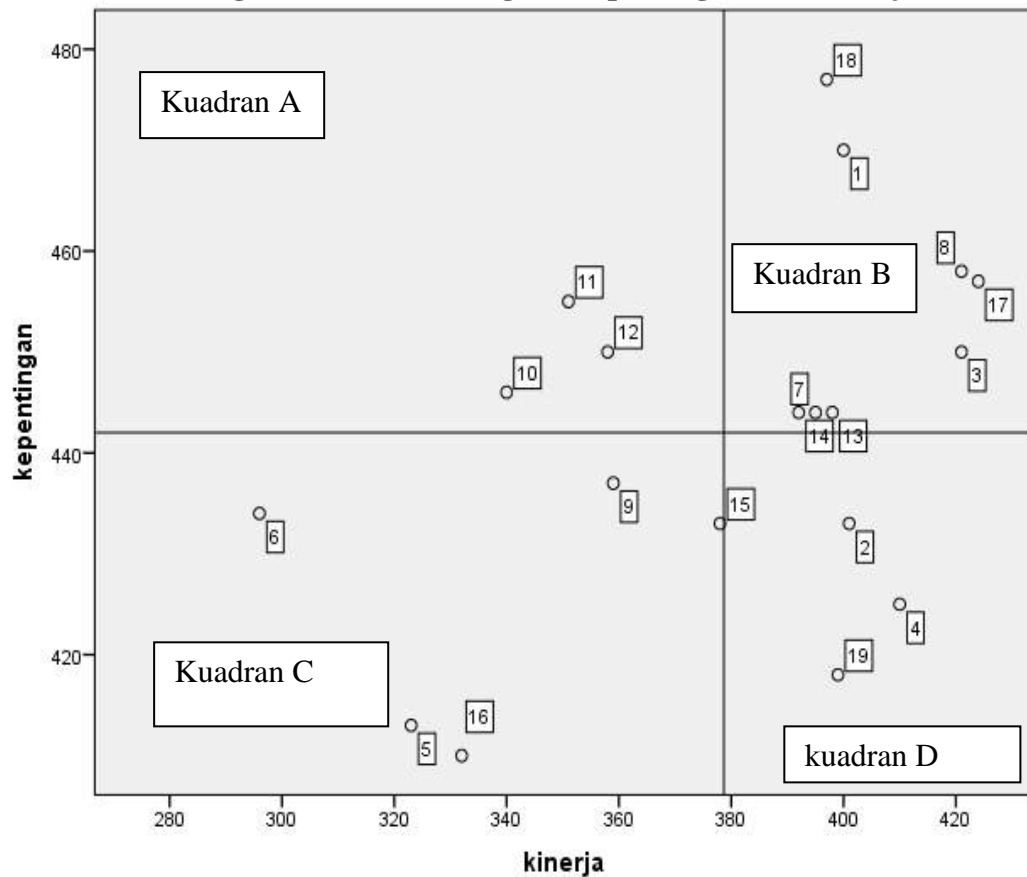
Di lihat dari tabel di atas bahwa diketahui tingkat kepentingan pengunjung perpustakaan dengan skor rata-rata tertinggi terdapat pada Kesopanan Pegawai dengan nilai 4.918, nilai ini berada di atas rata-rata tingkat kepentingan dengan nilai 4.557. Sedangkan atribut yang memiliki skor rata-rata terendah adalah perlunya promosi terbaru di perpustakaan dengan nilai sebesar 4.227. Nilai ini berada di bawah tingkat rata-rata tingkat kepentingan.

Adapun tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja perpustakaan IAIN Padangsidempuan terdapat pada dua atribut dengan nilai rata-rata yang sama yaitu keamanan barang titipan di dalam maupun di luar perpustakaan dan perlunya promosi koleksi terbaru di perpustakaan dengan nilai 4.371 nilai ini berada di atas nilai rata-rata tingkat kepuasan pengunjung. Sedangkan atribut yang mengalami nilai terendah adalah adanya fasilitas fotokopi dengan nilai 3.052, nilai ini berada di bawah nilai rata-rata tingkat kinerja dengan nilai 3.904.

Selanjutnya untuk mengetahui secara jelas penempatan atribut-atribut yang telah dianalisis, maka keseluruhan atribut akan dikelompokkan dalam empat kuadran, dengan menggunakan diagram kartesius, dimana nantinya akan dapat mengkaitkan pentingnya atribut-

atribut kepentingan dengan kepuasan kinerja yang didapatkan oleh pengunjung, adapun diagram kartesius terdapat pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.5
Hasil Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja



Dapat di lihat bahwa semua atribut menyebar keseluruh kuadran, berikut ini adalah interpretasi yang dapat dilakukan yang berkenaan dengan dengan setiap kuadran.

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A merupakan kuadran yang menunjukkan bahwa atribut pelayanan penting namun kinerja masih kurang sehingga pada kuadran ini disebut dengan kuadran prioritas utama, atribut layanan yang masuk pada kuadran A (prioritas utama) adalah:

- a. Jumlah maksimal pinjaman sesuai kebutuhan mahasiswa (item 10).
- b. Kelengkapan karya ilmiah (item 12).
- c. Kelengkapan koleksi referensi (item 11).

Untuk mendapatkan nilai kinerja dan kepuasan pengunjung yang tinggi, maka pihak perpustakaan harus selalu memperhatikan atribut-atribut yang ada pada kuadran satu ini untuk terus memperbaiki kinerjanya.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi).

Kuadran B ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi, sehingga pada kuadran ini disebut dengan kuadran pertahankan prestasi sesuai dengan strategi yang telah dipersiapkan oleh pihak perpustakaan.

Berikut atribut yang masuk pada kuadran B yaitu:

- a. Tersedianya sarana penelusuran informasi (item 7).
- b. Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/tutup) (item 13).
- c. Peningkatan kenyamanan pelayanan (item 14).
- d. Adanya rak penitipan barang (item 3).
- e. Keamanan barang titipan di dalam maupun di luar ruangan (item 17).
- f. Tersedianya mesin peminjaman dan pengembalian buku (item 8).
- g. Penataan ruangan dan buku (item 1).
- h. Kesopanan pegawai (item 18).

Kedelapan atribut di atas merupakan atribut yang dianggap kinerjanya baik oleh para pengunjung perpustakaan, sehubungan dengan kinerja tingkat atribut tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang baik. Pada kuadran ini sebaiknya perpustakaan dapat mempertahankan prestasi kinerja sehingga akan menjadikan perpustakaan IAIN akan lebih unggul diantara seluruh perpustakaan yang ada di Padangsidempuan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah).

Pada kuadran C ini menunjukkan wilayah yang memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung yang pada kenyataannya biasa saja dan tidak terlalu istimewa, atribut yang termasuk pada kuadran ini dapat dipertimbangkan atau dihilangkan karena pengaruh yang dirasakan sangat kecil.

Berikut atribut yang masuk pada kuadran C yaitu:

- a. Perlunya promosi koleksi terbaru di perpustakaan (item 16).
- b. Adanya tempat sampah di dalam dan di luar perpustakaan (item 5).
- c. Kenyamanan pengunjung di dalam dan di luar ruangan (15).
- d. Adanya fasilitas potokopi (item 6).
- e. Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada (item 9).

Atribut yang terletak pada kuadran C ini merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi pengunjung, sehingga tidak akan terlalu bermasalah jika tidak ditingkatkan dalam waktu dekat. Pada atribut ini

selain dari tingkat kepentingan yang rendah tingkat kinerjanya juga rendah sehingga akan sangat baik terhadap kemajuan perpustakaan jika kinerjanya ditingkatkan.

4. Kuadran D (Berlebihan).

Atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengunjung, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan.

- a. Penampilan pegawai yang *good looking* (item 19).
- b. Adanya sistem keanggotaan *member card* (item 4).
- c. Kondisi meja dan tempat duduk (item 2).

Perpustakaan tidak perlu meningkatkan atribut yang ada pada kuadran D ini karna dianggap berlebihan oleh para pengunjung, perpustakaan cukup mempertahankan cara kinerja yang sudah ada, sehingga dapat menghemat biaya.

Dari analisis kuadran disimpulkan bahwa atribut-atribut yang memiliki kualitas pelayanan terletak pada kuadran yang berbeda-beda yaitu:

Kuadran A : Atribut yang masuk yaitu pada item 10, 12 dan 11 yaitu dari dimensi *reliability*.

Kuadran B: Atribut yang masuk yaitu 7, 13, 14, 3, 17, 8, 1, 18 yang terdapat pada kelima Dimensi yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Kuadran C : Atribut yang masuk yaitu: 16, 5, 15, 6, 9 yang terdapat pada Dimensi *assurance, tangibles, responsiveness, reliability*.

Kuadran D: Atribut yang masuk pada kuadran ini yaitu: 19, 4, 2 yang terdapat pada dimensi *responsiveness*, dan *tangibles* dan *emphaty*.

Berdasarkan pada tabel diketahui bahwa tidak ada yang tingkat kesesuaian yang nilainya mencapai 100% maka dari itu nilai kinerja perpustakaan IAIN Padangsidempuan masih belum sesuai dengan tingkat harapan pengunjung. Akan tetapi secara umum tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada item 4 yaitu pada adanya sistem keanggotaan (*member card*) dengan nilai 96.470%. Sedangkan tingkat kesesuaian terendah terdapat pada adanya fasilitas potokopi dengan nilai 68.202%.

E. Hasil Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja Perpustakaan IAIN Padangsidempuan terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum sudah memuaskan. Hal ini didasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi), diantara keempat kuadran, kuadran B merupakan kuadran paling banyak atribut yang didalamnya terdapat 8 atribut yang dimana nantinya atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat baik dan dianggap penting oleh para pemustaka ataupun pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kesesuaian antara kepentingan (harapan) dengan kinerja yang didapatkan sistem keanggotaan pada (*member card*) sudah bisa dikatakan baik karena diantara 19 atribut, atribut ini merupakan atribut yang tingkat kesesuaian tertinggi, namun pihak perpustakaan perlu lebih memperhatikan lagi kinerjanya pada fasilitas fotokopi, karena atribut ini merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang paling rendah.

Berdasarkan latar belakang pada bab I yang sebelumnya telah dijelaskan di awal perpustakaan sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (kehandalan), karena eksemplar jumlah buku yang tersedia tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, selain dari pada itu selain dari itu perpustakaan juga perlu memperhatikan pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), seperti susunan buku masih ada yang tidak sesuai dengan penempatan/nama rak yang sudah ada, karena susunan buku yang sama berada pada rak yang terpisah sehingga pengunjung yang tidak mengetahui susunan buku ataupun letak buku menganggap bahwa koleksi buku sangat sedikit.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja Perpustakaan IAIN Padangsidempuan terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum sudah memuaskan. Hal ini didasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi), diantara keempat kuadran, kuadran B merupakan kuadran paling banyak atribut yang didalamnya terdapat 8 atribut yang dimana nantinya atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat baik dan dianggap penting oleh para pemustaka ataupun pengunjung.

Namun perpustakaan masih perlu memperhatikan beberapa item yang terkait pada pelayanan berdasarkan dimensi pelayanan yaitu pada dimensi *reliability* seperti: jumlah buku (eksemplar) yang tersedia belum sesuai dengan jumlah mahasiswa yang ada. Jika di lihat dari dimensi *tangibles* (bukti fisik) perpustakaan sebaiknya kembali memperhatikan susunan penyusunan buku yang letaknya tidak sesuai dengan nama rak yang ada, juga letak susunan buku yang sama namun di letakkan pada barisan rak yang berbeda, sehingga akan menyulitkan mahasiswa dalam pencarian buku.

Perpustakaan juga sebaiknya kembali memperhatikan fasilitas fotokopi yang sudah ada, karena pada profil perpustakaan tepatnya pada pada layanan dijelaskan bahwa adanya layanan fotokopi guna menunjang pemenuhan kebutuhan pengunjung terhadap bahan yang tersedia di perpustakaan IAIN Padangsidempuan, adanya layanan fotokopi untuk membantu pemustaka dalam memotokopi bahan pustaka yang hanya bisa dibaca ditempat ataupun buku yang tidak bisa dipinjam oleh perpustakaan.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil melalui hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti menyarankan beberapa hal, yaitu:

1. Pihak perpustakaan sebaiknya lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan, dan peningkatan pelayanan sebaiknya segera dilakukan agar pengunjung dapat merasa lebih puas akan pelayanan yang diberikan.
2. Atribut-atribut yang sebenarnya dianggap penting oleh pengunjung tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan harus ditingkatkan oleh perpustakaan, seperti yang terdapat pada kuadran utama ataupun kuadran A.
3. Atribut yang harus diperbaiki oleh perpustakaan dimana atribut yang terdapat pada kuadran C dan D. Karena pada kedua kuadran ini dapat melihat mana yang harus dikurangi ataupun dihilangkan karena

pengaruh manfaatnya terhadap pengunjung sangat kecil, dan bagi instansi dapat menghemat biaya untuk keperluan yang lebih penting.

DAFTAR PUSTAKA

- Aubrey Wilson, *Managemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1982.
- Ahmad Nijar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan Penelitian Pengembangan*, Bandung: Cita Pustaka Media, 2016.
- Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Edisi Revisi)*, Jakarta: Pustaka Reka Cipta, 2015.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Agama RI. *Al- Quran dan Terjemahnya*, Surabaya: CV. Karya Utama, 2000.
- Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Erlangga, 2006.
- Departemen Agama *Al-Quran dan Terjemahannya Aljumanatul Ali (Seuntai Mutiara Yang Maha Luhur*, Bandung: CV Penerbit J-ART, 2004.
- Freddy Rangkuti, *Business Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2011.
- Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Public Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara: 2007
- M. N. Nasution, *Manajemen jasa Terpadu (Total Serive Management)*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2004.

- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Moh. Nazir *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Noerhayati S, *Pengelolaan Perpustakaan*, Bandung, P.T Alumni, 1987, jilid 1.
- Philip Kotler, *Managemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat, 1999.
- Rambat Lupiodi, *Managemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Supranto, *pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Bandung: MQS Publishing, 2009.
- Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Toni Wijawa, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Serqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*, Jakarta: PT. Indeks, 2011.
- Tanwirul Muqabasi, *Tafsir Ibnu Abbas*, Bairut Libanon: Al-Fiqru, 1995.
- Data Administrasi Perpustakaan IAIN Padangsidempuan Pada Tanggal 21 Januari 2017 pada pukul 08: 45 wib.
- Ippm.universitassazzahra.ac.id/Teori Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam, diakses 21 mei 2017 pukul 15.15 WIB).
- Profil Perpustakaan IAIN Padangsidempuan. <http://Perpustakaanstain. Net> Diakses Pada Tanggal 05 Maret 2017, Pukul 15:49 Wib
- Wawancara Pra Angket kepada salah satu Mahasiswi Annisa Ramadani Sikumbang pada tanggal 10 januari 2017 pada pukul 13:52 wib.

Lampiran 1

LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth.

Mahasiswa/i

Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

Berikut ini peneliti lampirkan angket mohon kesediaan waktu saudara-saudari semua untuk mengisi atribut yang telah peneliti lampirkan agar diisi dengan jujur dan benar, angket ini digunakan untuk kepentingan ilmiah yaitu penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan". Berikanlah jawaban saudara-saudari dengan sejujur-jujurnya dan benar. Perlu saya sampaikan, apapun jawaban yang diberikan tidak akan berakibat sanksi apapun, peneliti akan merahasiakan identitas dan jawaban yang saudara-saudari berikan.

Atas bantuan yang saudara-saudari berikan, saya ucapkan banyak terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Tahun akademik :

Jenis kelamin :

Fakultas/Jurusan :

Semester :

No responden :

II. Penilaian terhadap Tingkat Kepentingan dan Kinerja Perpustakaan dari Atribut 5 Dimensi Pelayanan.

1. Penilaian terhadap tingkat Kepentingan layanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan. Berilah tanda (√) pada skala evaluasi yang 5 angka berjajar dari 5 sampai 1 berdasarkan hal-hal berikut:

Catatan:

5 = Sangat peting

4 = Penting

3 = Sedang/ biasa

2 = Tidak Penting

1 = Sangat tidak penting

Dimensi	Atribut	Nilai tingkat kepentingan					
		5	4	3	2	1	
<i>Tangibles</i>	Penataan ruangan dan buku	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Pengaturan kebisingan ruangan	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Kondisi meja dan tempat duduk	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Adanya rak penitipan barang	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Adanya sistem keanggotaan (<i>member card</i>)	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Adanya tempat sampah didalam dan diluar perpustakaan	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Adanya Fasilitas Fotokopi	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Tersedianya sarana penelusuran informasi	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Tersedianya mesin peminjaman dan pengembalian buku	Sangat penting					Sangat Tidak penting
<i>Reability</i>	Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Jumlah maksimal pinjaman sesuai kebutuhan mahasiswa	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Kelengkapan koleksi referensi	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Kelengkapan koleksi karya ilmiah	Sangat penting					Sangat Tidak penting
	Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/	Sangat penting					Sangat Tidak penting

	tutup)							
<i>Responsiveness</i>	Peningkatan kenyamanan pelayanan	Sangat penting						Sangat Tidak penting
	Kenyamanan pengunjung didalam dan diluar ruangan	Sangat penting						Sangat Tidak penting
<i>assurance</i>	Perlunya promosi koleksi terbaru di perpustakaan	Sangat penting						Sangat Tidak penting
	Keamanan barang titipan didalam maupun diluar ruangan	Sangat penting						Sangat Tidak penting
<i>Emphaty</i>	Kesopanan pegawai	Sangat penting						Sangat Tidak penting
	Penampilan pegawai <i>good looking</i>	Sangat penting						Sangat Tidak penting

2. Penilaian terhadap tingkat Kinerja Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan.

Berilah tanda (√) pada skala evaluasi 5 angka sejajar dari 5 sampai 1 berdasarkan hal-hal anda terima dari Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan.

Catatan:

5 = sangat baik

4 = baik

3 = sedang/biasa

2 = tidak baik

1 = sangat tidak baik.

Dimensi	Atribut	Nilai tingkat kinerja					
		5	4	3	2	1	
	Penataan ruangan dan buku	Sangat Baik					Sangat Tidak Baik
	Pengaturan kebisingan ruangan	Sangat Baik					Sangat Tidak Baik

<i>Tangibles</i>	Kondisi meja dan tempat duduk	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Adanya rak penitipan barang	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Adanya sistem keanggotaan (<i>member card</i>)	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Adanya tempat sampah didalam dan diluar perpustakaan	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Adanya Fasilitas Fotokopi	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Tersedianya sarana penelusuran informasi	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Tersedianya mesin peminjaman dan pengembalian buku	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
<i>Reability</i>	Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Jumlah maksimal pinjaman sesuai kebutuhan mahasiswa	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Kelengkapan koleksi referensi	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Kelengkapan koleksi karya ilmiah	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/ tutup)	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
<i>Responsiveness</i>	Peningkatan kenyamanan pelayanan	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Kenyamanan pengunjung didalam dan diluar ruangan	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
<i>assurance</i>	Perlunya promosi koleksi terbaru di perpustakaan	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Keamanan barang titipan didalam maupun diluar ruangan	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
<i>Emphaty</i>	Kesopanan pegawai	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	Penampilan pegawai <i>good looking</i>	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik

Lampiran 2

No	Kepentingan																		
	kp 1	kp 3	kp 4	kp 5	kp 6	kp 7	kp 8	kp 9	kp 10	kp 11	kp 12	kp 13	kp 14	kp 15	kp 16	kp 17	kp 18	kp 19	kp 20
1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
7	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4
8	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
9	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5
10	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5
11	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
12	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	3	2	5	5	3	2	4	5	3
13	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
14	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
16	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4

21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
24	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
25	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	4	5	5	4
27	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5
29	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
30	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	3	2	5	5	4
31	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5
32	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
33	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	2
34	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	1	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	2	3
36	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	4
37	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
38	5	4	3	3	5	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4
39	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3
40	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
41	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
44	5	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	5	3	5	3	4	3	3	3

69	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
70	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	4	5	4	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4
73	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
74	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4
75	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
76	5	4	4	4	1	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
77	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	4	2	2	2
78	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
80	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
81	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4
84	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3
85	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4
86	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3
87	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4
88	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5
89	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5
90	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
92	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4

93	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3
94	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3
95	5	2	2	5	5	1	2	3	3	2	5	4	5	5	5	2	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
97	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Yi	470	433	450	425	413	434	444	458	437	441	455	445	444	444	433	401	457	447	418
ra ta - ra ta	4,84 536	4,46 392	4,63 918	4,38 144	4,25 773	4,47 423	4,57 732	4,72 165	4,50 515	4,59 375	4,69 072	4,63 542	4,57 732	4,57 732	4,46 392	4,13 402	4,71 134	4,60 8247	4,30 9278

No	Kinerja																		
	p1	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	P20
1	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	4	4	5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
7	3	4	4	5	4	3	5	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4
8	5	4	5	4	3	1	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5
9	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
12	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	2	5	4	4	3	4	5	5
13	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5
14	3	3	5	5	2	1	3	4	1	1	1	3	4	2	2	2	4	2	2
15	3	4	4	4	2	2	4	5	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4
16	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
19	3	3	4	5	4	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4
20	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4

23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
24	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4
25	5	4	5	5	3	1	3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4
26	3	4	4	5	1	1	5	5	3	2	3	3	5	3	4	3	4	5	4
27	3	3	4	3	3	2	4	4	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	2
28	4	4	2	3	5	4	3	2	5	4	3	4	3	5	3	2	4	3	2
29	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
30	4	2	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	2	5	4	3
31	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5
32	3	4	4	4	1	3	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3
33	3	3	3	4	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3
34	2	4	5	5	2	1	3	5	3	1	3	3	4	5	5	4	4	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3
36	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5
37	4	4	5	4	3	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4
38	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	1	1	2	3	3	2	3	4	4
39	4	4	5	3	4	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	5	4	3
40	5	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4	2	5	5	5
41	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
42	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
44	3	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
45	5	5	3	5	5	5	4	5	3	2	5	3	5	5	4	3	5	1	1
46	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4

47	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
48	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
50	5	5	4	4	3	1	5	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4
51	5	5	5	5	3	1	4	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5
52	4	4	5	5	3	1	4	5	3	2	2	4	5	4	4	3	4	4	5
53	4	5	5	5	3	1	4	5	3	2	2	3	4	4	5	3	4	4	5
54	5	5	5	5	2	1	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5
55	5	5	5	5	3	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
56	5	4	3	4	5	1	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5
57	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	5	5	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4
60	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
61	3	3	4	4	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	4	3	3
62	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
63	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4
64	5	4	5	5	3	1	4	5	3	1	4	4	4	5	4	3	5	3	5
65	5	3	3	5	5	5	4	3	3	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5
66	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
67	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5
68	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
69	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
70	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4

71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	5	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	3	5	2	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4
75	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4
76	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4
77	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	2	4	4	5	4
78	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
79	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	2	4	3	4	4	4	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5
81	5	4	4	4	1	1	4	4	3	2	4	4	4	4	5	2	5	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	3	3	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3
84	3	5	5	5	2	1	4	4	5	4	5	5	5	1	3	4	5	5	3
85	3	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
86	4	4	3	5	1	1	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
87	4	3	4	4	1	1	4	3	2	4	3	3	3	3	3	1	4	3	3
88	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	2	4	1	4	4	4
89	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
90	4	4	4	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
91	3	4	4	4	2	1	4	5	4	3	3	3	5	4	4	2	5	4	4
92	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	4	4	1	1	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3
94	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4

95	2	3	5	3	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
96	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4
97	4	3	3	5	2	1	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5
Xi	400	401	421	410	323	296	395	421	359	340	351	358	398	392	378	332	424	397	399
ra ta - ra ta	4,12 371	4,13 402	4,34 021	4,2 268	3,3 299	3,05 155	4,07 216	4,34 021	3,70 103	3,50 515	3,61 856	3,69 072	4,10 309	4,04 124	3,89 691	3,42 268	4,37 113	4,09 278	4,1 134

Lampiran 3

N	NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT				
	Taraf Nilai Signifikan				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211

kp5	Pearson Correlation	,053	,141	,194	,126	1	,098	,049	,299*	,357*	,256*	,171	,279*	,156	,227*	,197	,096	,149	,119	,176	,203*	,444*
	Sig. (2-tailed)	,604	,169	,057	,221		,342	,634	,003	,000	,012	,097	,006	,128	,025	,053	,350	,145	,244	,085	,046	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	96	97	96	97	97	97	97	97	97	97	97
kp6	Pearson Correlation	-,004	-,120	,073	,079	,098	1	,317*	,176	,101	,007	,094	-,044	,067	-,057	,049	,174	-,017	,180	,168	,115	,281*
	Sig. (2-tailed)	,970	,241	,478	,439	,342		,002	,085	,327	,949	,360	,671	,517	,578	,636	,089	,869	,078	,100	,262	,005
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	96	97	96	97	97	97	97	97	97	97	97
kp7	Pearson Correlation	-,028	-,040	,407*	,285*	,049	,317*	1	,442*	,457*	,111	,201*	,088	,298*	,225*	,194	,242*	,283*	,069	,075	,072	,504*
	Sig. (2-tailed)	,788	,700	,000	,005	,634	,002		,000	,000	,278	,050	,390	,003	,027	,057	,017	,005	,500	,466	,484	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	96	97	96	97	97	97	97	97	97	97	97
kp8	Pearson Correlation	,105	,151	,479*	,287*	,299*	,176	,442*	1	,462*	,433*	,188	,114	,197	,473*	,304*	,273*	,232*	,138	,140	,166	,610*
	Sig. (2-tailed)	,306	,141	,000	,004	,003	,085	,000		,000	,000	,066	,265	,054	,000	,002	,007	,022	,177	,171	,104	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	96	97	96	97	97	97	97	97	97	97	97
kp9	Pearson Correlation	-,056	-,004	,347*	,325*	,357*	,101	,457*	,462*	1	,257*	,248*	,117	,154	,211*	,304*	,320*	,202*	,235*	,156	,148	,537*
	Sig. (2-tailed)	,583	,969	,000	,001	,000	,327	,000	,000		,011	,015	,252	,135	,038	,002	,001	,048	,021	,128	,149	,000

	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	96	97	96	97	97	97	97	97	97	97	97
kp10	Pearson Correlation	,151	,058	,396*	,272*	,256*	,007	,111	,433*	,257*	1	,374*	,287*	,223*	,238*	,298*	,252*	,266*	,090	,106	,140	,505*
	Sig. (2-tailed)	,140	,571	,000	,007	,012	,949	,278	,000	,011		,000	,004	,029	,019	,003	,013	,009	,381	,302	,172	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	96	97	96	97	97	97	97	97	97	97	97
kp11	Pearson Correlation	,113	,164	,469*	,317*	,171	,094	,201*	,188	,248*	,374*	1	,282*	,329*	,121	,086	,204*	,276*	,148	,222*	,079	,508*
	Sig. (2-tailed)	,273	,109	,000	,002	,097	,360	,050	,066	,015	,000		,005	,001	,242	,405	,046	,007	,149	,029	,446	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	96	96
kp12	Pearson Correlation	,062	,104	,129	,356*	,279*	-,044	,088	,114	,117	,287*	,282*	1	,483*	,114	,040	,337*	,120	,072	,143	,227*	,418*
	Sig. (2-tailed)	,546	,313	,206	,000	,006	,671	,390	,265	,252	,004	,005		,000	,265	,699	,001	,243	,481	,162	,025	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	96	97	96	97	97	97	97	97	97	97	97
kp13	Pearson Correlation	,234*	,064	,343*	,332*	,156	,067	,298*	,197	,154	,223*	,329*	,483*	1	,222*	,197	,450*	,284*	,309*	,155	,196	,562*
	Sig. (2-tailed)	,022	,536	,001	,001	,128	,517	,003	,054	,135	,029	,001	,000		,030	,054	,000	,005	,002	,131	,055	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
kp14	Pearson Correlation	,145	,076	,342*	,048	,227*	-,057	,225*	,473*	,211*	,238*	,121	,114	,222*	1	,304*	,315*	,250*	,085	,140	,242*	,467*

kp19	Pearson Correlation	,209*	,034	,390*	,388*	,176	,168	,075	,140	,156	,106	,222*	,143	,155	,140	,375*	,446*	,179	,525*	1	,487*	,545*	
	Sig. (2-tailed)	,040	,742	,000	,000	,085	,100	,466	,171	,128	,302	,029	,162	,131	,171	,000	,000	,079	,000		,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	96	97	96	97	97	97	97	97	97	97	97	97
kp20	Pearson Correlation	,252*	-,034	,363*	,197	,203*	,115	,072	,166	,148	,140	,079	,227*	,196	,242*	,276*	,456*	,488*	,372*	,487*	1	,563*	
	Sig. (2-tailed)	,013	,744	,000	,054	,046	,262	,484	,104	,149	,172	,446	,025	,055	,017	,006	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	96	97	96	97	97	97	97	97	97	97	97	97
total	Pearson Correlation	,263*	,183	,710*	,530*	,444*	,281*	,504*	,610*	,537*	,505*	,508*	,418*	,562*	,467*	,488*	,676*	,573*	,486*	,545*	,563*	1	
	Sig. (2-tailed)	,009	,073	,000	,000	,000	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	96	97	96	97	97	97	97	97	97	97	97	97
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																							

	Sig. (2-tailed)	,075	,001	,000		,029	,023	,230	,000	,000	,021	,018	,004	,001	,036	,068	,006	,061	,007	,000	,002	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p5	Pearson Correlation	,134	,175	,197	,222*	1	-,003	-,001	,218*	,363*	,008	-,054	,135	,196	,312*	,147	,168	,201*	,113	,035	,181	,255*
	Sig. (2-tailed)	,190	,086	,053	,029		,976	,990	,032	,000	,941	,598	,187	,054	,002	,152	,101	,048	,269	,733	,076	,012
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p6	Pearson Correlation	,359*	,505*	,345*	,231*	-,003	1	,642*	,388*	,346*	,457*	,467*	,422**	,429*	,378*	,569*	,438*	,427*	,190	,134	,230*	,668*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,023	,976		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,063	,191	,023	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p7	Pearson Correlation	,286*	,317*	,218*	,123	-,001	,642*	1	,439*	,321*	,419*	,448*	,403**	,312*	,177	,394*	,345*	,431*	,217*	,177	,162	,597*
	Sig. (2-tailed)	,005	,002	,032	,230	,990	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,002	,083	,000	,001	,000	,032	,083	,113	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p8	Pearson Correlation	,411*	,451*	,406*	,349*	,218*	,388*	,439*	1	,631*	,535*	,458*	,491**	,517*	,427*	,502*	,549*	,419*	,402*	,238*	,358*	,720*

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,032	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,019	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p9	Pearson Correlation	,245*	,402*	,369*	,471*	,363*	,346*	,321*	,631*	1	,383*	,333*	,414**	,398*	,456*	,358*	,503*	,274*	,347*	,208*	,377*	,626*
	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,007	,000	,041	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p10	Pearson Correlation	,418*	,473*	,461*	,234*	,008	,457*	,419*	,535*	,383*	1	,610*	,561**	,570*	,333*	,472*	,482*	,494*	,375*	,308*	,398*	,726*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,021	,941	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p11	Pearson Correlation	,423*	,350*	,431*	,240*	-,054	,467*	,448*	,458*	,333*	,610*	1	,675**	,619*	,333*	,390*	,405*	,384*	,317*	,261*	,240*	,682*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,018	,598	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,002	,010	,018	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p12	Pearson Correlation	,456*	,446*	,490*	,294*	,135	,422*	,403*	,491*	,414*	,561*	,675*	1	,782*	,533*	,507*	,479*	,385*	,440*	,296*	,282*	,754*

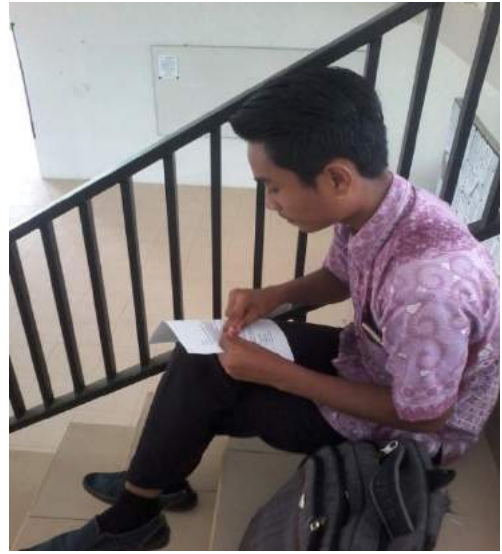
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004	,187	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,005	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p13	Pearson Correlation	,474*	,470*	,466*	,337*	,196	,429*	,312*	,517*	,398*	,570*	,619*	,782**	1	,593*	,548*	,520*	,460*	,458*	,346*	,414*	,777*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,054	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p14	Pearson Correlation	,353*	,461*	,389*	,213*	,312*	,378*	,177	,427*	,456*	,333*	,333*	,533**	,593*	1	,511*	,579*	,344*	,441*	,374*	,408*	,657*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,036	,002	,000	,083	,000	,000	,001	,001	,000	,000		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p15	Pearson Correlation	,552*	,598*	,364*	,186	,147	,569*	,394*	,502*	,358*	,472*	,390*	,507**	,548*	,511*	1	,705*	,449*	,472*	,335*	,477*	,748*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,068	,152	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p16	Pearson Correlation	,459*	,668*	,473*	,276*	,168	,438*	,345*	,549*	,503*	,482*	,405*	,479**	,520*	,579*	,705*	1	,550*	,493*	,411*	,515*	,773*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,006	,101	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p17	Pearson Correlation	,236*	,342*	,271*	,191	,201*	,427*	,431*	,419*	,274*	,494*	,384*	,385**	,460*	,344*	,449*	,550*	1	,359*	,406*	,436*	,649*
	Sig. (2-tailed)	,020	,001	,007	,061	,048	,000	,000	,000	,007	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p18	Pearson Correlation	,357*	,294*	,350*	,274*	,113	,190	,217*	,402*	,347*	,375*	,317*	,440**	,458*	,441*	,472*	,493*	,359*	1	,389*	,340*	,570*
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,007	,269	,063	,032	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p19	Pearson Correlation	,200*	,237*	,245*	,355*	,035	,134	,177	,238*	,208*	,308*	,261*	,296**	,346*	,374*	,335*	,411*	,406*	,389*	1	,725*	,504*
	Sig. (2-tailed)	,049	,019	,016	,000	,733	,191	,083	,019	,041	,002	,010	,003	,001	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
p20	Pearson Correlation	,368*	,419*	,310*	,312*	,181	,230*	,162	,358*	,377*	,398*	,240*	,282**	,414*	,408*	,477*	,515*	,436*	,340*	,725*	1	,599*

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,002	,076	,023	,113	,000	,000	,000	,018	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
total	Pearson Correlation	,615*	,699*	,619*	,452*	,255*	,668*	,597*	,720*	,626*	,726*	,682*	,754**	,777*	,657*	,748*	,773*	,649*	,570*	,504*	,599*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,012	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																						

Dokumentasi Pengisian Angket Oleh Responden













KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-167/In. 14/G.6a/PP.00.9/05/2017

Padangsidimpuan, 4 Mei 2017

Lamp : -

Hal : Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi

KepadaYth :

Bapak/Ibu :

1. Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
2. Utari Evy Cahyani, S.P.,M.M

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Lismaharani Hasibuan

Nim : 13 230 0109

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi I : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan).

Judul skripsi II : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Mengetahui,
Dekan



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

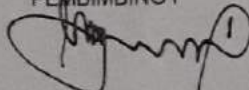
Ketua Jurusan



Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

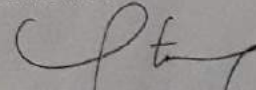
PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING I



Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
NIP.19721121 199903 1 002

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING II



Utari Evy Cahyani, S.P., M.M
NIP.17870521 201503 2 004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

Nomor : B- 136 /In.14/G/G.4b/TL.00/3/2017
Temp. :
Isi : Mohon Izin Riset

01 Maret 2017

Yth:
Kepala Perpustakaan IAIN Padangsidempuan
di
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Lismaharani Hasibuan
NIM : 13 230 0109
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,
Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
19731128 200112 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Rizal Nurdin, Km 4,5 Sihitang, Padangsidempuan – 22733
Telp. (0634) 22080, Faximile (0634) 24022
www.perpustakaanstainpsp.net, email: admin@perpustakaanstainpsp.net

Nomor : 39/In.14/J.1/PP.00.9/03/2017
Hal : Bantuan Informasi untuk Penyelesaian Skripsi

7 Maret 2017

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Bapak Nomor: B-136/In.14/G/G.4b/TL.00/03/2017 tanggal 1 Maret 2017 perihal Permohonan Izin Riset, maka untuk itu kami sampaikan bahwa kami bersedia memberikan bantuan data dan informasi kepada Mahasiswa yang bersangkutan di bawah ini:

Nama : Lismaharani Hasibuan
NIM : 132300109
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan

Demikian hal ini kami sampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.



Kepala UPT Pusat Perpustakaan,

Yusuf Fahmi, S.Ag., S.S., M.Hum.
NIP. 19751020 200112 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Rizal Nurdin, Km 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan – 22733
Telp. (0634) 22080, Faximile (0634) 24022
www.perpustakaanstainpsp.net, email: admin@perpustakaanstainpsp.net

SURAT KETERANGAN

Nomor : 51 /In.14/J.1/PP.00.9/03/2017

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan Nomor: B-136/In.14/G/G.4b/TL.00/03/2017 tanggal 1 Maret 2017 perihal Permohonan Izin Riset, maka Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M.Hum.
NIP : 19751020 200112 1 003
Pangkat/ Golongan : Penata Tk. I (III/d)
Jabatan : Kepala UPT Pusat Perpustakaan

menerangkan bahwa Mahasiswa yang bersangkutan di bawah ini:

Nama : Lismaharani Hasibuan
NIM : 132300109
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan

adalah benar telah melakukan riset sejak tanggal 4 Maret 2017 s.d. 17 Maret 2017 di UPT Pusat Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan.

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana perlunya.

Padangsidimpuan, 24 Maret 2017
Kepala UPT Pusat Perpustakaan,



[Signature]
Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M.Hum.
NIP. 19751020 200112 1 003