

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN MAN 5

KEDIRI BERBASIS LIBQUAL

SKRIPSI



**OLEH :
KHARISATUL AMRI
9324.101.18**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2022

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN MAN 5
KEDIRI BERBASIS LIBQUAL**

SKRIPSI
Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh
KHARISATUL AMRI
9324.101.18

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN MAN 5
KEDIRI BERBASIS LIBQUAL**

KHARISATUL AMRI

NIM: 9324.101.18

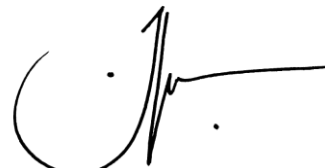
Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag
NIP. 19660405 1992031002

Dosen Pembimbing II,



Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si
NIP. 198603042019031007

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 07 Juli 2022
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb
Memenuhi permintaan Ibu Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : KHARISATUL AMRI
NIM : 9324.101.18
Judul : ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI
PERPUSTAKAAN MAN 5 KEDIRI
BERBASIS LIBQUAL

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag

NIP. 19660405 199203 1 002

Pembimbing II



Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si

NIP. 19860304 201903 1 007

NOTA KONSULTAN

Nomor : Kediri, 07 Juli 2022
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb
Memenuhi permintaan Ibu Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : KHARISATUL AMRI
NIM : 9324.101.18
Judul : ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI
PERPUSTAKAAN MAN 5 KEDIRI
BERBASIS LIBQUAL

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai
dengan petunjuk dan telah diberikan dalam Sidang
Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 07 Juli 2022
kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsi
yang sudah diperbaiki.

Demikian agar maklum dan ketersediaan Bapak
kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

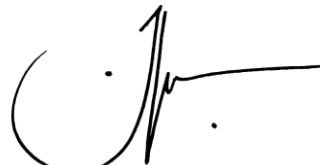
Pembimbing I



Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag

NIP. 19660405 199203 1 002

Pembimbing II



Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si

NIP. 19860304 201903 1 007

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN MAN
5 KEDIRI BERBASIS LIBQUAL**

**KHARISATUL AMRI
NIM : 9324.101.18**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Pada Tanggal 07 Juli 2022

Tim Penguji,

Penguji Utama

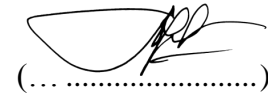
Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I
NIP. 197406202011011001



(.....)

Penguji I

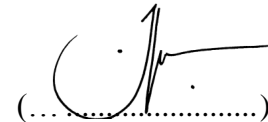
Dr. Mukhammad Abdullah, M. Ag
NIP. 19660405 199203 1 002



(.....)

Penguji II

Jerhi Wahyu Fernanda, M. Si
NIP. 19860304 201903 1 007



(.....)

Kediri, 07 Juli 2022

Dekan Fakultas Tarbiyah



Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd.

NIP. 197004121994032006

MOTTO

“IF YOU WANT SOMETHING, GET UP AND GO FOR IT”

JIKA KAMU INGIN SESUATU, BANGUNLAH DAN KEJARLAH

PERYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kharisatul Amri

NIM : 932410118

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 07 Juli 2022

Yang membuat pernyataan

Kharisatul Amri

NIM. 9324.101.18

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan kepada Allah Swt dan terima kasih kepada orang-orang telah memberikan dukungan, do'a, serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga penulis menyusun skripsi ini untuk dipersembahkan kepada:

1. Yang tercinta Ayahanda Bapak Saripin, ibu tersayang Ami Tarmi, Kakak Saefuddin Zuhri, Khoerunnisa, dan Adik-adik saya Ismatud Diyana, Silma Afifah, Nafilatus Sa'idah, yang selalu mendukung saya dan memotivasi saya, menjadi penyulut semangat saya, selalu memberikan kasih sayang yang tulus, serta telah ikhlas melangitkan do'a - do'a yang senantiasa tidak putus.
2. Keluarga yang selalu memberikan dukungan, masukan, dan semangat kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Bapak Ali Anwar, M.Ag selaku pengasuh pondok Syarif Hidayatullah Cyber Pesantren yang sudah memberikan ilmu yang sangat luar biasa, semangat dan selalu memberikan motivasi sehingga saya bisa yakin bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Dosen Pembimbing 1 Bapak Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag dan dosen Pembimbing 2 Bapak Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si yang telah membimbing, memberi wawasan dan motivasi untuk saya menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Bapak Syahrul Munir selaku Kepala Madrasah MAN 5 Kediri yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Kepada Waka Kurikulum Bu Haniyah dan pendampingnya Bu Fefi yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan sumber informasi terkait data penelitian skripsi ini.

7. Kepada diri saya sendiri yang sudah bisa melawan rasa malas, berusaha dengan semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Untuk sahabat saya Fifi Olifiani, Erni Wijayanti, Atik Kurniawanti, Asiska Nur Abidah yang sudah berkenan menjadi penyemangat serta penguat dalam segala hal.
9. Tia Ariska ataupun seluruh siswa yang telah terlibat dalam menyebarkan angket dan mengumpulkan data-data dalam penelitian ini.
10. Teman-teman sepembimbing Achmad As'ari, Vira Lutfiana, dan seluruh mahasiswa satu pembimbing yang telah memberikan motivasi.
11. Teman-teman kamar 102 yang saling menguatkan untuk terus meraih cita-cita.
12. Faiz Zulfaidah, Lina Febrianti dan Abel sebagai adik yang sangat mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi ini
13. Keluarga besar pondok Syarif Hidayatullah Cyber Pesantren khususnya Angkatan 2018 (*Syahida New Member'18*) yang saling mendukung satu sama lain, saling memberikan masukan dan saran sehingga membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
14. Mahasiswa MPI Angkatan 2018 yang saling memberikan dukungan sehingga saling semangat dalam menyelesaikan program studi S1.
15. Keluarga besar Forum KIP-K IAIN Kediri yang sudah membantu saya dalam menuntut ilmu di IAIN Kediri sehingga lulus sampai S1 dengan baik.

ABSTRAK

Amri, Kharisatul. 2022. *Analisis Kepuasan Pelayanan Di Perpustakaan MAN 5 Kediri*. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Dosen Pembimbing 1 Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag. Pembimbing 2 Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si.

Kata Kunci: Kepuasan Pelayanan, Perpustakaan,

Kepuasan pelayanan di dunia pendidikan terutama di Madrasah Aliyah Negeri atau setrta dengan Sekolah Menengah Atas (SMA) menjadi hal yang sangat penting dalam kelangsungan sistem pelayanan guna memberikan dukungan kepada siswa. Dalam bagian layanan sendiri merupakan tolak ukur dari keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik manakala secara keseluruhan mampu memberikan sebuah layanan yang terbaik dan apabila perpustakaan itu dinilai buruk manakala secara keseluruhan layanan yang diberikan buruk.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Kuantitatif. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner berbentuk ordinal, sehingga sesuai ciri data tersebut adalah tidak dapat dilakukan operasi matematika, penjumlahan, perkalian, pangkat dan sebagainya. Sehingga hasil dari penerapan rumus Kinerja-Harapan tersebut menggunakan metode Libqual dengan skala likert Grafik Diagram Cartesius yang mempertimbangkan aspek tiga dimensi kualitas untuk mendeskripsikan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan MAN 5 Kediri.

Jadi nilai output pair 1 diperoleh nilai sig (2-tailed) sebesar 0,000 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kepuasan antara persepsi dan harapan dengan nilai yang lebih rendah dari harapan. Maka dapat diperbaiki tingkat kepuasannya lewat quadran Cartesius.1. Kepuasan pelayanan perpustakaan pada aspek Affect of Service (Kinerja Petugas Pelayanan), pemustaka cukup puas atas kepuasan pelayanan perpustakaan dengan Gap bernilai 0,17. 2. Kepuasan pelayanan perpustakaan pada aspek Information Access (Kualitas Informasi dan Akses Informasi), pemustaka cukup puas terhadap kepuasan pelayanan perpustakaan dengan Gap bernilai 0,24. 3. Kepuasan pelayanan perpustakaan pada aspek Library as Place (Sarana Prasarana), pemustaka cukup puas terhadap kepuasan pelayanan perpustakaan dengan Gap bernilai 0,29.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah kalimat syukur tiada henti penulis haturkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, hidayah-Nya kesempatan, serta kemudahan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam yang selalu turunkan kepada Rasulullah Saw yang telah membimbing dari zaman jahiliyah menuju jaman yang terang benderang ini yaitu agama Islam. Skripsi ini mengungkap Analisis Kepuasan Pelayanan Di Perpustakaan MAN 5 Kediri Berbasis LIBQUAL. Skripsi ini sebagai tugas akhir untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah. Skripsi ini penulis susun sebagai bentuk pengorbanan penulis terhadap pengaplikasian ilmu yang penulis dapatkan dari kampus IAIN Kediri.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan demikian, perkenankan saya untuk menghaturkan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah memberikan dukungan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri
2. Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah
3. Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
4. Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag dan Bapak Jerhi Wahyu Fernanda, M.Si selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi
5. Bapak Dr. H. Ali Anwar, M.Ag, selaku pengasuh Syarif Hidayatullah Cyber Pesantren sebagai motivator yang senantiasa membimbing dari awal menjadi santri hingga penulis dapat menyelesaikan Studi S1.

6. Ustadz/Ustadzah, pengurus, dan seluruh teman-teman santri Syarif Hidayatullah Cyber Pesantren yang telah membantu kesuksesan penelitian ini.
7. Semua staf di kantor besar, kantor akademik, SLC, dan perpustakaan IAIN Kediri yang membantu dan memberi saya fasilitas dalam proses penyelesaian skripsi penulis

Semoga skripsi ini bermanfaat dan penulis hanya mampu mendo'akan, semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan rahmat serta melipatkan pahala atas semua bentuk bantuan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis dan semoga karya tulis ini mendatangkan manfaat di masa depan. Meskipun skripsi ini jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi yang disusun bagi penulis dan pembaca. Semoga Allah Swt selalu meridhoi kita semua. Aamiin.

Kediri, 22 Juni 2022

Penulis

Kharisatul Amri

NIM.932410118

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA KONSULTAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vii
PERYATAAN KEASLIAN TULISAN	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
E. Hipotesis.....	6
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Definisi Operasional.....	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
2. Kepuasan Pengunjung.....	10

3. Metode Libqual.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Perpustakaan Sekolah.....	13
1. Pengertian Perpustakaan Sekolah	13
2. Tujuan Perpustakaan Sekolah.....	15
3. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Sekolah.....	17
B. Kepuasan Pelayanan.....	21
C. Metode Libqual	23
D. Kerangka Teoritis	27
E. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	31
C. Instrumen Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
A. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	50
B. Deskripsi Data	52
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
C. Analisis Data	53
1. Analisis Berdasarkan Variabel.....	54
2. Analisis Perindikator.....	56
3. Analisis Menggunakan Teknik <i>Paired Sampel T-Test</i>	60
4. Analisis Diagram Importance-Performance (<i>Cartesius</i>)	61
BAB V PEMBAHASAN	66

1.	Kepuasan Pengunjung Pada Pelayanan Perpustakaan MAN 5 Kediri	67
a.	<i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas Pelayanan).....	67
b.	<i>Information Access</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi).....	69
c.	<i>Library as Place</i> (Sarana Prasarana).....	70
2.	Adanya Perbedaan yang Signifikan Antara Persepsi dan Harapan Terhadap Pelayanan Di Perpustakaan MAN 5 Kediri Dengan Metode LibQual.....	72
3.	Diagram Importance-Performance (<i>Cartesius</i>).....	73
BAB VI PENUTUP		77
A.	Kesimpulan.....	77
B.	SARAN	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		84

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instumen Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Interpretasi Tingkat Persepsi (Pengalaman Pemustaka)	46
Tabel 3. 3 Interpretasi Tingkat Kepentingan (Harapan Pemustaka)	46
Tabel 4. 1 Hasil Uji Instrumen Kepuasan Pelayanan.....	50
Tabel 4. 2 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 3 Analisis Rata-rata Persepsi, Harapan Dan Gap.....	55
Tabel 4. 4 Analisis Rata-rata Persepsi, Harapan Dan Gap Per Indikator.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Contoh Grafik Diagram Cartesius	30
Gambar 3.2 Teknik Random Sampling	34
Gambar 4. 1 Paired Sampel T-Test	60
Gambar 4. 2 Diagram Cartesius	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi MAN 5 Kediri	84
Lampiran 2. Rekap Jumlah Siswa MAN 5 Kediri Tahun Pelajaran 2021/2022 ..	84
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 4. Nota Konsultasi	97
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.....	98
Lampiran 6. Surat Pernyataan Telah Melaksanakan Penelitian.....	99
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara	100
Lampiran 8. Penyebaran Kuisisioner.....	100
Lampiran 9. Analisis Data.....	102
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup.....	105