PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR

SKRIPSI

Ditulis sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Oleh
MAHWENI
NIM. 15300300031

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)
BATUSANGKAR
1441 H/ 2020 M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Mahweni
NIM	: 15380300031
Tempat/tanggal lahir	: Batusangkar/ 06 Maret 1997
Fakultas	: Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR** adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, Februari 2020
Yang membuat pernyataan



MAHWENI
15380300031

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **MAIWENI, NIM 153003000031** dengan judul **"PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR.** Memandang bahwa SKRIPSI yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah untuk dilanjutkan ke sidang *munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Batusangkar, Januari 2020

Pembimbing

Syafrinal S, S.Ag, SS, M.Kom
NIP. 19730808 200112 1001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama **MAHWENI, NIM 15500300031**, berjudul **"PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR"**, telah diujikan dalam sidang Munaqasah skripsi oleh Institut Agama Islam Negeri Batusangkar pada hari Selasa tanggal 22 Januari 2020, dinyatakan lulus dan dapat diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Strata satu (S.1) dalam bidang Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Syafrinal S, S.Ag., SS., M.Kom NIP. 19730808 200112 1 001	Ketua Sidang/ Pembimbing I		05/02/2020
2	Drs. Hafiziyon, M.M NIP. 19570307 198203 1 002	Penguji I		05-02-2020
3	Febrineng, M.Pd.I	Penguji II		05-02-2020

Batusangkar, Februari 2020

Mengetahui,

Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Dr. Sirajul Munir, M.Pd

NIP. 19740725 199903 1 003

LEMBAR PERSEMBAHAN



Yang Utama dari Segalanya
"Dan apa saja nikmat yang ada pada kamu maka dari Allahlah datangnya" (QS. An-Nahl:53)
Semanah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku cintai dan sayangi.

Ayahanda dan Ibunda Tercinta
Untuk ayahanda (Zulkifli) dan ibunda (almh. Musniar). Apa yang ku dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat dan juga air mata bagiku. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Kepada (uwo dan atuak) yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya kepadaku. Karya ini ku persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk ayah dan ibu dan semoga dapat membahagiakan kalian.

Untuk kakak tersayang (Mahyona, S.Pd) dan (Hendrizal)
Terima kasih telah mengajari ku arti kesabaran dan kedewasaan dengan sikap kita yang terkadang tidak sepaham dan sependapat, Semoga kita bisa membuat ayah dan ibu bahagia.

Untuk sahabatku..
Buat sahabat ku Nurul Hamida, Kamila Sari, Erita Nova, Melani Mardhotillah, Latifa, Latifah Hanum dan Meli Hesti Yulian, terimah kasih atas bantuan, do'a, nasehat dan hiburan serta semangat yang diberikan selama aku kuliah, aku tak akan melupakan semua yang telah diberikan selama ini.

Dosen pembimbing
Kepada Bapak Syafrinal S. S.Ag, SS, M,Kom selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak pak telah membantu saya dalam membuat skripsi ini, tanpa bapak saya tidak akan bisa menyelesaikannya.

Seluruh Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang snagat berarti yang telah diberikan kepada kami…
"Ya Allah, jadikanlah Iman, Ilmu dan Amalku sebagai lentera jalan hidupku, keluarga dan saudara-saudaraku"
Amin….

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

Shalawat dan salam tidak lupa pula penulis doakan kepada Allah SWT agar disampaikannya kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah meninggalkan dua pedoman hidup manusia agar bahagia hidup dunia dan akhirat, yakni Al-Qur'an dan Hadits.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua penulis Zulkifli (Ayah) dan Musniar (Almh Ibu) serta seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil. Dan serterusnya ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam (IAIN) Batusangkar Bapak Dr. H. Kasmuri, MA yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Sirajul Munir, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam (IAIN) Batusangkar.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Bapak Drs. Hafulyon, MM.
4. Dosen pembimbing Bapak Syafrinal S, S.Ag., SS., M.Kom. Selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Penasehat Akademik Ibuk Dr. Demina M.Pd yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.

6. Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam (IAIN) Batusangkar yang telah membantu memberikan pinjaman berbagai buku yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penulisan skripsi penulis
7. Dosen Penguji ibuk Febrineng M.Pd.I, yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi
8. Dan para dosen dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Batusangkar yang telah memberikan ilmu dan membimbing penelitu semasa perkuliahan
9. Kepada teman-teman Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2015, terkhusus sahabatku Melani Mardhotilah, Kamila Sari, Latifah Hanum, Latifa, Erita Nova, dan Meli Hesti Yulian.

Semoga skripsi ini bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.

Batusangkar, Februari 2020
Penulis

MAHWENI
153003000051

ABSTRAK

MAHWENI, NIM 15 300 3000 31, judul Skripsi "**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR**". Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Negeri (IAIN) Batusangkar Tahun 2020

Pokok permasalahan dalam Skripsi adalah apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan IAIN Batusangkar dan seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan IAIN Batusangkar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan IAIN Batusangkar. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah mengembangkan ilmu manajemen pendidikan, terutama mengenai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan.

Jenis ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian survei yang dimaksud adalah adalah bersifat menjelaskan hubungan sebab dan akibat (kausal) dan pengujian hipotesis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi/pengamatan dan penyebaran angket kepada mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan (1) analisis deskriptif, (2) persyaratan analisis, (3) uji hipotesis. Sedangkan instrument yang digunakan didalam mengumpulkan data adalah angket tertutup dengan skala likert. Alternative jawabannya adalah "selalu, sering, kadang-kadang, jarang dan tidak pernah". Dalam menganalisis data penulis menggunakan SPSS 22 *For Windows*.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa, dengan korelasi sebesar 0,193 atau 0,193%. Dengan taraf signifikasi uji t sebasar 1,942. Besarnya pengaruh yang diberikan oleh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan IAIN Batusangkar adalah adalah 37,7 dan 62,3 dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi artinya kepuasan pelanggan memberi pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa adalah sebesar 37,7, selanjutnya loyalitas diberi pengaruh oleh faktor lain.

DAFTAR ISI

COVER
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**
PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iv**
LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRAK ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 6
C. Batasan Masalah 6
D. Rumusan Masalah 6
E. Tujuan Penelitian 6
F. Kegunaan Penelitian 7
G. Definisi Operasional 7
BAB II KAJIAN TEORI **9**
A. Loyalitas Pelanggan 9
1. Pengertian Loyalitas 9
2. Mahasiswa 11
3. Karakteristik atau Indikator Loyalitas Mahasiswa 15
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa 17
B. Kepuasan Pelanggan 19
1. Pengertian Kepuasan 19

2. Pengertian Pelanggan (Pemustaka) 19
3. Kepuasan Pelanggan (Pemustaka) 24
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 26
5. Pentingnya Kepuasan Pemustaka 26
6. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka 28
C. Perpustakaan Perguruan Tinggi 30
1. Pengertian Perpustakaan 30
2. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi 30
3. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi 33
4. Fungsi Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi 35
5. Kegiatan Pelayanan Perpustakaan 38
6. Perpustakaan IAIN Batusangkar 41
D. Penelitian yang Relevan 45
E. Kerangka Berfikir 46
F. Hipotesis 48
BAB III METODE PENELITIAN 49
A. Jenis Penelitian 49
B. Tempat dan Waktu Penelitian 49
C. Populasi dan Sampel 50
D. Pengembangan Instrumen 52
E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen 53
F. Teknik Pengumpulan Data 54
G. Teknik Analisis Data 56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 61
A. Deskripsi Hasil Penelitian 61
1. Deskripsi Data Kepuasan 61
2. Deskripsi Data Loyalitas Pelanggan 62
B. Pengujian Persyaratan Analisis 64
1. Uji Normalitas 64

2. Uji Linearitas 65
C. Pengujian Hipotesis 66
1. Regresi Linear Sederhana 66
2. Menghitung Koefisien Determinan 68
3. Uji t 68
D. Pembahasan 71
BAB V PENUTUP 74
A. Kesimpulan 74
B. Saran 74
DAFTAR PUSTAKA 76
LAMPIRAN 78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengunjung Perpustakaan selama 3 bulan.....5
Tabel 3.1 Waktu Pelaksaan Penelitian.....50
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Angket Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....53
Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Pernyataan 56
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....59
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Kepuasan 61
Tabel 4.2 Persentase Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar 62
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....63
Tabel 4.4 Persentase Loyalitas di Perpustakaan IAIN Batusangkar.....63
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data *NparTest*.....64
Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas.....66
Tabel 4.7 Regresi Linier Sederhana.....67
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi 68
Tabel 4.9 Hasil Korelasi Variabel Kepuasan Terhadap Loyalitas.....69
Tabel 4.10 Hasil uji Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 47
Gambar 4.1 *Normal P-P Plot Of Regresision Standardized Residual*.....65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi kisi Instrumen 78
Lampiran 2. Angket Penelitian 79
Lampiran 3.Jawaban Responden 83
Lampiran 4. LembarValiditasAngket 90
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data SPSS 96
Lampiran 6.Deskripsi Data 99
Lampiran 7. Data Pengunjung Perpustakaan IAIN Batusangkar.....105
Lampiran 8. Surat Penelitian.....109

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perpustakaan sudah lebih dikenal dari pada masa sebelumnya oleh masyarakat, baik perpustakaan konvensional maupun perpustakaan digital/online, pada hakikatnya adalah salah satu bentuk upaya peningkatkan kualitas masyarakat Indonesia yang dipersiapkan untuk menerjang gelombang perkembangan globalisasi ditahun-tahun berikutnya.

Begitu pula halnya dengan pembangunan di bidang pendidikan sebagai salah satu bentuk tujuan nasional bangsa Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yaitu "mencerdaskan kehidupan bangsa".Untuk mewujudkan tujuan tersebut pemerintah membangun berbagai sarana pendukung pendidikan, yang mana bisa dimanfaatkan dan bisa digunakan oleh semua golongan sebagai pendukung atau penunjang pendidikan dan tujuan yang tertera dalam pembukaan UUD tersebut dan salah satu di antaranya adalah perpustakaan.

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya.Hal tersebut telah ada sejak dulu dan terus berproses secara alamiah menunjuk kepada suatu kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan meskipun belum memuaskan semua pihak.

Undang-undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan BAB I pasal1 ayat (1) menyatakan bahwa: perpustakaan merupakan suatu lembaga atau institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Dengan landasan peraturan tersebut mempunyai arti

bahwa perpustakaan merupakan suatu lembaga atau insitusi pengelola informasi tercetak maupun noncetak (digital) yang harus dikelola secara professional yang berguna untuk kebutuhan pemustaka. Ayat (9) undang-undang tersebut menyebutkan adanya pergantian istilah dari pengguna perpustakaan menjadi pemustaka.Jadi pengertian pemustaka yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.Dari keterangan tersebut dapat diartikan bahwa siapa saja yang menggunakan jasa layanan fasilitas perpustakaan secara rutin disebut pemustaka.

Kunjungan pemustaka ke perpustakaan dilakukan kontiniu tanpa memperhitungkan jumlah dan waktu.Yaitu setiap ada kebutuhan pencarian informasi dan koleksi buku selalu menuju keperpustakaan. Artinya komitmen pelanggan perpustakaan (pemustaka) dalam menjalin hubungan dengan perpustakaan bertahan secara mendalam dan konsisten dimasa yang akan datang serta merekomendasikan kepada teman lain untuk memanfaatkan jasa perpustakaan inilah merupakan perwujudan loyalitas pelanggan (Jasfar,2012). Disamping itu pemustaka juga ikut menyebarkan berbagai kebaikan dan kelengkapan informasi koleksi buku yang dimiliki perpustakaan.Dengan demikian loyalitas pemustaka mempunyai peran yang sangat penting dalam menyebarkan informasi dan koleksi buku yang dimiliki perpustakaan.Mempertahankan pemustaka berarti meningkatkan kinerja dan kualitas layanan pustakawan di perpustakaan.Hal ini menjadi alasan sangat penting mengapa suatu perpustakaan harus mempertahankan pemustaka sebagai pelanggan yang loyal.

Loyalitas pemustaka timbul dengan adanya rasa puas pemustaka dalam memperoleh berbagai macam informasi yang dibutuhkan.Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Jadi harapan pelanggan jasa informasi oleh pemustaka minimal sama atau melebihi dan

dapat terpenuhi oleh kinerja pustakawan. Pemustaka akan merasa puas terhadap jasa yang disediakan atau kualitas layanan pustakawan. Pustakawan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka.Sehingga pemustaka merasa puas dan tidak pernah merasa kecewa terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh pustakawan. Sebaliknya apabila kebutuhan informasi yang diperlukan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka, maka pemustaka akan merasa kecewa terhadap kualitas jasa yang disediakan oleh pustakawan.

Perpustakaan IAIN Batusangkar adalah salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi.Perpustakaan perguruan tinggi pada hakekatnya adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral pada suatu lembaga perguruan tinggi induknya. Unit perpustakaan bersama unit-unit kerja lainnya harus berperan aktif dalam membantu perguruan tinggi dalam melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian dan Pengabdian masyarakat hingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan.

Di dalam buku pedoman pemanfaatan perpustakaan IAIN Batusangkar dijelaskan bahwa perpustakaan memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan Perguruan Tinggi, bahkan perpustakaan Perguruan Tinggi dapat dianggap sebagai jantung Perguruan Tinggi dan dapat dijadikan tolak ukur dalam rangka akreditasi.

Perpustakaan IAIN Batusangkar juga merupakan salah satu perpustakaaan yang cukup lengkap (seperti yang dituangkan di dalam Standar Nasional Perpustakaan 2011) baik itu dari segi sarana, prasarana ataupun di bidang lain, terbukti kita lihat dengan adanya beberapa computer yang bebas akses internet (jaringan Wifi kampus) untuk pemustaka yang membutuhkan hubungan langsung dengan internet untuk kelengkapan bahan ataupun materi dalam mata kuliah ataupun tugas yang dicari. Komputer khusus pengetikan yang tidak berhungan dengan jaringan Wifi yang dimanfaatkan atau difasilitasi

untuk pemustaka yang belum mempunyai Laptop/Notebook sebagai alat bantu untuk mahasiswa dalam mengerjakan tugasnya, meja belajar yang lengkap dengan kursinya, ruangan ber-AC yang nyaman untuk pemustaka membaca, belajar dan membuat tugas serta fasilitas lain yang dianggap sebagai penunjang bagi mahasiswa dalam mengerjakan tugas perkuliahannya.

Adapun visi dari perpustakaan IAIN Batusangkar dijelaskan dalam Pedoman Pemanfaatan Perpustakaan yaitu menjadi pusat akses informasi unggulan dan modern, sebagai pilar institusi dalam pengombinasian dan pengintegrasian "ilmu ke-Islaman" dan "ilmu umum" dikawasan nusantara. Didukung oleh berbagai bentuk kegiatan untuk mencapai target visi tersebut yang dinamakan sebagai Misi yaitu: Memberikan layanan yang inovatif dan berorientasi kepada kepuasan pengguna jasa perpustakaan, menyediakan akses ke sumber informasi secara global, mengupayakan peningkatan pemanfaatan perpustakaan sebagai *Learning Centre* dalam proses belajar dan mengajar, mewujudkan sumber daya manusia yang professional melalui *Teaching Library*, mengembangkan, mengelolah, dan memelihara kualitas koleksi perpustakaan, merealisasikan terwujudnya Tri Darma Perguruan Tinggi (Pedoman Pemanfaatan Perpustakaan, 2014:8)

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan terhadap visi, misi, tujuan dan program kerja dari perpustakaan IAIN Batusangkar sebagian besar sudah dijalankan oleh pegawai atau tenaga kependidikan yang ditugasakan mengelola perpustakaan tersebut.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital dalam sebuah perpustakaan, karena layanan menjadi hal utama untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaaan (pemustaka). Sehingga timbul rasa kepuasan oleh pemustaka dan apabila telah ada rasa puas maka akan ada loyalitas dari pemustaka tersebut.

Pada hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan

mendapatkan reputasi dan layanan prima. Kepuasan pelanggan kunci keunggulan bersaing dalam situasi yang penuh persaingan adalah kemampuan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Kesetiaan pelanggan akan menjadi kunci sukses dan keunggulan bersaing tidak hanya dalam jangka pendek juga dalam jangka panjang. Dengan adanya tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi, maka pelanggan akan menggunakan dan berkunjung secara terus menerus dan membawa dampak yang menguntungkan bagi perpustakaan.

Loyalitas pemustaka adalah dorongan prilaku untuk melakukan pengunjungan secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pemustaka terhadap jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pemanfaatan yang berulang-ulang tersebut.

Tabel. 1.1

Jumlah Pengunjung Perpustakaan selama 3 bulan

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	1.633
2	Februari	7.608
3	Maret	7.786

Dari data di atas bahwa jumlah pengunjung mengalami peningkatan dari bulan Januari sampai bulan Maret, dan dapat dikatakan bahwa mahasiswa cukup loyal terhadap perpustakaan IAIN Batusangkar.Hasil wawancara yang dilakukan kepada mahasiswa pada bulan Maret bahwa kualitas layanan yang diberikan baik, sehingga mahasiswa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan IAIN Batusangkar.Dari segi fasilitas maupun sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan IAIN Batusangkar termasuk perpustakaan yang lengkap.

Loyalitas pemustaka timbul dengan adanya rasa puas pemustaka dalam memperoleh berbagai macam informasi yang dibutuhkan.Kepuasan pelanggan

merupakan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut.

Maka berdasarkan hal diatas penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang "**Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Batusangkar".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat diketahui bahwa identifikasi masalahnya adalah:

1. Kunjungan terhadap perpustakaan selama 3 bulan mengalami peningkatan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Adanya kepuasan yang diberikan oleh perpustakaan kepada mahasiswa.
4. Ada atau tidak pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, agar penelitian ini lebih berfokus dan terarah maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yaitu "pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di Perpustakaan IAIN Batusangkar".

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di Perpustakaan IAIN Batusangkar?
2. Seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan IAIN Batusangkar?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk melihat apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan IAIN Batusangkar
2. Untuk melihat seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan IAIN Batusangkar.

F. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan ilmu pengetahuan kedepannya dan bisa menjadi sumber belajar bagi semua golongan, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan sebuah perpustakaan.

2. Kegunaan praktis

   Hasil penelitian ini diharapakan berguna bagi setiap kalangan, diantaranya sebagai berikut:

   a. Pengola perpustakaan, sebagai masukan pengetahuan akan perkembangan pelayanan yang diberikan perpustakaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan perpustakaan.
   b. Sebagai tambahan informasi terhadap perpustakaan IAIN Batusangkar dalam kepuasan yang diberikan pegawai atau pustakawan terhadap mahasiswa dalam kunjungannya.
   c. Bagi penulis sendiri, sebagai sumbangan pemikiran dalam bekal menambah pengetahuan, pengalaman penulis dalam mendalami konsep perpustakaan khususnya dalam kepuasan perpustakaan terhadap kunjungan mahasiswa.
   d. Bagi peneliti lain, penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber yang relevan untuk perbaikan penelitian kedepannya.

G. Definisi Operasional

Judul dalam penelitian ini didukung oleh beberapa istilah yang perlu dibatasi dan dipahami sebagai suatu kajian lebih lanjut agar tidak terjadinya kerancuan dan pemahaman ilmu ganda terhadap istilah-istilah yang digunakan.

1. Loyalitas Pelanggan

   Loyalitas pelanggan yaitu kesetiaan pemustaka yang selalu melakukan kunjungan (pencarian informasi, peminjaman dan pengembalian koleksi buku) secara teratur, kontinyu dan konsisten di perpustakaan serta selalu berusaha merekomendasikan kepada semua teman untuk memanfaatkan jasa informasi yang tersedia, walaupun informasi dan buku yang dicari dapat ditemukan di tempat lain.

   Loyalitas pelanggan merupakan suatu komitmen yang mendalam dari pelanggan untuk melakukan pembelian ulang suatu barang atau jasa yang disukai secara konsisten dimasa yang akan datang.

2. Kepuasan Pelanggan

   Kepuasan pemustaka (pelanggan) yaitu persepsi atau tanggapan setelah melakukan evaluasi adanya kesetaraan atau nilai lebih perbandingan antara harapan dengan kinerja yang diperoleh pemustaka. Apabila harapan yang diperoleh pemustaka sesuai atau melebihi dengan hasil kinerja maka peustaka akan merasa puas, tetapi sebaliknya apabila harapan lebih kecil dari kinerja penyedia jasa maka pemustaka akan kecewa.

BAB II
KAJIAN TEORI

A. Loyalitas Mahasiswa

1. Pengertian Loyalitas

Menurut Lasa(2009) setiap orang atau lembaga yang berkunjung ke perpustakaan ingin memanfaatkan berbagai fasilitas atau layanan perpustakaan yang tersedia baik secara langsung maupun tidak langsung seperti layanan koleksi buku, pandang dengar, rujukan cepat, layanan cepat dan berbagai jenis layanan yang tersedia lainnya disebut pengguna perpustakaan (pemustaka). Orang atau lembaga yang secara rutin membeli produk atau jasa perpustakaan disebut pelanggan (Sihaabudin Qalubi, dkk, 2007). Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diartikan orang atau lembaga yang memanfaatkan jasa perpustakaan secara rutin merupakan pelanggan (pemustaka).

Loyalitas secara umum merupakan kesetiaan seseorang atas produk, baik barang maupun jasa tertentu (Foedjawati 2005 dalam Pratiwi, 2010:42). Senada dengan pendapat (Griffin dalam Musanto, 2004) bahwa seseorang pelanggan dikatakan setia atau loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali selang waktu tertentu.

Dari definisi di atas loyalitas pelanggan yaitu kesetiaan pemustaka yang selalu melakukan kunjungan (pencarian informasi, peminjaman dan pengembalian koleksi buku) secara teratur, kontinyu dan konsisten di perpustakaan serta selalu berusaha merekomendasikan kepada semua teman untuk memanfaatkan informasi yang tersedia, walaupun informasi dan buku yang dicari dapat ditemukan di tempat lain.

Loyalitas pelanggan merupakan suatu komitmen yang mendalam dari pelanggan untuk melakukan pembelian ulang suatu barang atau jasa yang disukai secara konsisten dimasa yang akan datang. Menurut Jasfar (2012) definisi loyalitas pelanggan yaitu keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian kembali suatu barang atau jasa setelah mengetahui kualitas barang atau jasa sehingga timbul keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain agar melakukan pembelian barang atau menggunakan jasa yang sama dengan yang dimaksud pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan kesediaan pelanggan untuk berlangganan terus pada suatu jasa atau perusahaan dalam jangka waktu panjang, dengan membeli dan menggunakan secara berulang-ulang.

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyababkan perubahan perilaku (Oliver dalam Hurriyati, 2005). Loyalitas pelanggan merupakan reaksi atau akibat dari terciptanya kepuasan pelanggan sebagai implkementasi dari keberhasilan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan pelanggan (Pratiwi, 2010). Pelanggan loyal adalah mereka yang antusias terhadap suatu merek atau produk yang digunakannya. Pelanggan yang loyal kepada keputusan pembeliannya, tidak lagi mempertimbangkan faktor-faktor yang berpengaruh dalam penentuan pilihan karena telah tertanam dalam dirinya bahwa produk atau jasa yang dibeli sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Loyalitas pelanggan mencerminkan niatan berprilaku berkenaan dengan suatu produk atau jasa. Niatan berprilaku disini mencakup kemungkinan pembelian mendatang atau pembaharuan kontrak jasa atau sebaliknya, juga seberapa mungkin pelanggan akan beralih ke penyedia layanan atau merek lainnya (Selnes dalam Sinaga, 2010). Loyalitas pelanggan merupakan

manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dari perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut.

Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Pelanggan yang tidak loyal akan menginformasikan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya tentang produk atau jasa yang dia terima, sedangkan pelanggan yang loyal akan menginformasikan tentang hal-hal yang terbaik. Oleh karena itu, pelanggan yang loyal merupakan aset yang berharga.

2. Mahasiswa

a. Pengertian Mahasiswa

Menurut Kamus Praktis Bahasa Indonesia, mahasiswa adalah mereka yang sedang belajar di perguruan tinggi (Taufik, 2010). Salim dan Salim(dalam Spica, 2008)mengatakan bahwa mahasiswa adalah orang yang terdaftar dan menjalani pendidikan pada perguruan tinggi. Susantoro (dalam Siregar, 2006) menyatakan bahwa sosok mahasiswa juga kental dengan nuansa kedinamisan dan sikap keilmuwannya yang dalam melihat sesuatu berdasarkan kenyataan objektif, sistematis dan rasional.

Mahasiswa secara harfiah adalah orang yang belajar di perguruan tinggi, baik di universitas, institut atau akademi. Mereka yang terdaftar sebagai murid di perguruan tinggi otomatis dapat disebut sebagai mahasiswa (Takwin, 2008). Menurut Budiman (2006), mahasiswa adalah orang yang belajar di sekolah tingkat perguruan tinggi untuk mempersiapkan dirinya bagi suatu keahlian tingkat sarjana. Sementara itu menurut Daldiyono (2009) mahasiswa adalah seorang yang sudah lulus dari Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) dan sedang menempuh pendidikan tinggi.

Mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas (Hartaji, 2012). Seorang mahasiswa dikategorikan pada tahap perkembangan yang usianya 18 sampai 25 tahun. Tahap ini dapat digolongkan pada masa remaja akhir sampai masa dewasa awal dan dilihat dari segi perkembangan, tugas perkembangan pada usia mahasiswa ini ialah pemantapan pendirian hidup (Yusuf, 2012). Mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi (Siswoyo, 2007).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa mahasiswa adalah orang yang sedang menjalani pendidikan tinggi di sebuah universitas atau perguruan tinggi.

b. Ciri-ciri Mahasiswa

Menurut Kartono (dalam Siregar, 2006), mahasiswa merupakan anggota masyarakat yang mempunyai ciri-ciri tertentu, antara lain:

1. Mempunyai kemampuan dan kesempatan untuk belajar di perguruan tinggi, sehingga dapat digolongkan sebagai kaum intelektual.
2. Yang karena kesempatan di atas diharapkan nantinya dapat bertindak sebagai pemimpin yang mampu dan terampil, baik sebagai pemimpin masyarakat ataupun dalam dunia kerja.
3. Diharapkan dapat menjadi daya penggerak yang dinamis bagi proses modernisasi.
4. Diharapkan dapat memasuki dunia kerja sebagai tenaga yang berkualitas dan profesional.

c. Tugas dan Kewajiban Mahasiswa

Menurut Siallagan (2011), mahasiswa sebagai masyarakat kampus mempunyai tugas utama yaitu belajar seperti membuat tugas, membaca buku, buat makalah, presentasi, diskusi, hadir ke seminar, dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bercorak kekampusan. Di samping tugas utama, ada tugas lain yang lebih berat dan lebih menyentuh terhadap makna mahasiswa itu sendiri, yaitu sebagai agen perubah dan pengontrol sosial masyarakat. Tugas inilah yang dapat menjadikan dirinya sebagai harapan bangsa, yaitu menjadi orang yang setia mencarikan solusi berbagai problem yang sedang mereka hadapi.

Selain memiliki tugas, mahasiswa juga memiliki kewajiban yang harus dijalankan. Setiap mahasiswa berkewajiban untuk:

1. Bertaqwa dan berahlak mulia.
2. Belajar dengan tekun dan sungguh-sungguh agar memperole prestasi tinggi.
3. Mematuhi semua peraturan dan ketentuan yang berlaku, baik pada tingkat universitas, fakultas maupun jurusan.
4. Ikut memelihara sarana prasarana serta kebersihan, ketertiban dan keamanan dalam lingkungan universitas.
5. Menghargai ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian.
6. Terlibat aktif dalam kegiatan kemahasiswaan.
7. Menjaga nama baik, citra, dan kehormatan universitas.
8. Ikut bertanggungjawab biaya penyelenggaraan pendidikan kecuali bagi mahasiswa yang dibebaskan dari kewajiban tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.
9. Berpakaian rapi, sopan, dan patut.
10. Memakai jaket almamater pada setiap kegiatan kemahasiswaan maupun kegiatan universitas.

11. Menunjang tinggi adat istiadat, sopan santun serta etika yang berlaku.
12. Menjaga kampus dari kegiatan politik praktis.
13. Menaati kewajiban-kewajiban yang dibebankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14. Saling menghormati sesama mahasiswa dan bersikap sopan terhadap pimpinan, dosen, dan karyawan.
15. Memarkirkan kendaraan dengan tertib pada tempat parkir yang telah disediakan.

d. Peranan Mahasiswa

Mahasiswa sebagai agen perubahan sosial selalu dituntut untuk menunjukkan peranannya dalam kehidupan nyata. Menurut Siallagan (2011), ada tiga peranan penting dan mendasar bagi mahasiswa yaitu intelektual, moral, sosial.

1) Peran intelektual

Mahasiswa sebagai orang yang intelek, jenius, dan jeli harus bisa menjalankan hidupnya secara proporsional, sebagai seorang mahasiswa, anak, serta harapan masyarakat.

2) Peran moral

Mahasiswa sebagai seorang yang hidup di kampus yang dikenal bebas berekpresi, beraksi, berdiskusi, berspekulasi dan berorasi, harus bisa menunjukkan perilaku yang bermoral dalam setiap tindak tanduknya tanpa terkontaminasi dan terpengaruh oleh kondisi lingkungan.

3) Peran sosial

Mahasiswa sebagai seorang yang membawa perubahan harus selalu bersinergi, berpikir kritis dan bertindak konkret yang terbingkai dengan kerelaan dan keikhlasan untuk menjadi pelopor, penyampai aspirasi dan pelayan masyarakat.

3. Karakteristik atau Indikator Loyalitas Mahasiswa

Pelanggan yang loyal sangat besar artinya bagi perusahaan karena pelanggan yang loyal berarti kelangsungan hidup perusahaan dan meningkatkan profitabilitas perusahaan. Menurut Pratiwi, 2010 dalam Anton Risparyanto, 2017:55 ada beberapa karakteristik yang dapat dikatakan pelanggan atau pemustaka tersebut loyalitas yaitu sebagai berikut:

a. Pemanfaatan perpustakaan secara berulang dan teratur

   Dimana dalam hal ini pemanfaatan berulang secara teratur adalah kegiatan yang mengacu pada kondisi perilaku pengguna perpustakaan yang tertarik untuk menikmati serta memanfaatkan hampir sebagian besar produk yang ada hingga muncul keterikatan tersendiri terhadap perpustakaan dan ide untuk memiliki waktu khusus untuk memanfaatkan fasilitas dan hamper sebagian besar layanan yang dimiliki perpustakaan. Sebagai pengunjung indicator melakukan pemanfaatan berulang secara teratur dan menikmati setiap produk yang disediakan.

b. Memanfaatkan sebagian besar produk perpustakaan yang disediakan.

   Pada indikator ini menjelaskan mengenai memanfaatkan sebagian besar produk perpusatkaan yang disediakan. Memanfaatkan sebagian besar produk perpustakaan yang disedikan berarti pengguna memiliki keinginan untuk memanfaatkan segala fasilitas dan layanan baik utama maupun penunjang. Untuk menunjang menunjang pengukuran, (Griffin, 2015) menambahkan 2 sub indikator turunan dibawahnya meliputi memanfaatkan sarana penunjang diperpustaan dan selalu pemanfaatkan produk baru di perpustakaan.

c. Mereferensikan perpustakaan ke orang lain.

   Kondisi ini merupakan kondisi dimana pengguna perpustakaan dengan sukarela mereferensikan perpustakaan dengan cara menganjurkan untuk menggunakan segala fasilitas pendukung didalamnya kepada orang-orang disekitarnya dan mengatakan berbagai hal-hal positif yang telah mereka alami ketika menggunakan perpustakaan.

d. Menunjukkan keunggulan dan daya tarik perpustakaan.

   Pada indikator ini menekankan pada sikap pelanggan yang menolak mengakui keunggulan yang dimiliki oleh pesaing karena mereka beranggapan bahwa perpustakaan merupakan lembaga informasi terbaik dan terpercaya sehingga hal tersebut menumbuhkan rasa tergantung dan loyal pada perpustakaan. Untuk mengukur sejauh mana pengguna menunjukkan keunggulan dan daya tarik terhadap pesaing, terdapat indikator turunan yang digunakan seperti menolak mengakui keunggulan produk lain, adanya rasa ketergantungan, mengakui keunggulan produk yang digunakan dan timbul rasa puas dan loyal ketika memanfaatkan produk yang digunakan.

Kepuasan akan mendorong pelanggan untuk melakukan kunjungan secara berulang, sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan pelanggan kecewa dan menghentikan kunjungan dan memanfaatkan fasilitas yang ada diperpustakaan.

Perpustakaan selayaknya memberikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelanggan, sebab pelanggan yang mendapatkan kepuasan yang cukup hanya akan bertahan sementara waktu dan dapat beralih pada perpustakaan lain yang memberikan kepuasan yang lebih baik. Pelanggan yang tidak mendapatkan kepuasan akan kabur bahkan tidak akan pernah kembali. Menurut Scnaars (dalam Pratiwi, 2010), terciptanya kepuasan pelanggan dapat member mafaat, diantara

hubungan perpustakaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pengunjungan ulang, terciptanya loyalitas terhadap suatu jasa tertentu dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perpustakaan.

Kepuasan adalah salah satu diantara penyebab terbentunya loyalitas (Dharmayanti, 2006). Anderson, Fornell dan Lehman (1994) maupun Kandampully & Suhartanto (2000), menyatakan bahwa apabila pelanggan puas terhadap barang atau pelayanan yang diterima,maka akan menimbulkan kesetiaan/loyalitas pelanggan (Aulia Siwi Priandari, 2011:36-37)

Loyalitas pelanggan mencerminkan niatan berprilaku beekenaan dengan suatu produk atau jasa. Niatan berprilaku ini mencakup kemungkinan pembelian mendatang atau pembaharuan kontrak jasa tau sebaliknya, juga seberapa mungkin pelanggan akan beralih ke penyedia layanan. Perilaku pengunjungan ulang yang kuat dikategorikan sebagai loyalitas, dimana pelanggan cendrung mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas yang sama.

Seorang pelanggan dikatakan setia atau loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan prilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam penentuan pilihan seperti tingkat harga, jarak, kualitas dan atribut lainnya, tidak lagi dipertimbangkan oleh seorang pelanggan yang loyal.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Dalam membangun dan meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Robinette (2001) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas

pelanggan adalah perhatian (*caring)*, kepercayaan *(trust),* perlindungan *(length of patronage)*, dan kepuasan akumulatif *(overall satisfaction)*.

a. Faktor perhatian (caring), perusahaan harus melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Dengan perhatian itu, pelanggan akan menjadi puas terhadap perusahaan dan akan menjadi pelanggan perusahaan yang loyal. Semakin perusahaan menunjukkan perhatiannya, maka semakin besar loyalitas pelanggan itu muncul.
b. Faktor kepercayaan (trust), kepercayaan akan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin di antara pelanggan dan perushaan, maka usaha untuk membinanya akan lebih mudah, hubungan perusahaan dan pelanggan tercermin dari tingkat kepercayaan pada pelanggan. Apabila tingkat kepercayaan pelanggan tinggi, maka hubungan perusahaan dengan pelanggan akan menjadi kuat, salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam membina hubungan dengan pelanggan, yaitu segala jenis produk yang dihasilkan perusahaan harus berkualitas atau memiliki kesempurnaaan seperti yang seharusnya atau sebagaimana dijanjikan, sehinggan pelanggan tidak merasa tertipu, yang nama hal ini dapat mengakibatkan pelanggan berpindah ke produk yang lain.
c. Faktor perlindungan (length of patronage), perusahaan harus dapat memeberikan perlindungan kepada pelanggannya, baik berupa kualitas produk, pelayanan, dan komplain. Dengan demikian, pelanggan tidak khawatir perushaan dalam melakukan transaksi dan berhubungan dengan perusahaan, karena pelanggan merasa perusahaan memberikan perlindungan yang mereka butuhkan.

d. Faktor kepuasan akumulatif (overall satisfaction), kepuasan akumulatif ditentukan oleh berbagai komponen seperti kepuasan terhadap sikap agen dan kepuasan terhadap perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan dalam melakukan segala hal, sehingga dalam hal ini perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan fungsi dan kegunaan dari segala fasilitas dan sumber daya yang dimiliki agar pelanggan dapat memanfaatkannya kapan saja dan dimana saja.

B. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dalam Wijaya (2011) menyatakan bahwa "kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang.

Kepuasan adalah sikap positif terhadap pelayanan lembaga karena adanya kesesuaian antara harapan dan pelayanan dibandingkan kengan kenyataan yang di terima.

2. Pengertian Pelanggan (Pemustaka)

Dalam undang-undang RI nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1, pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Menurut Wiji Suwarno, 2014:37 user adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). User berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat pada umumnya, tergantung jenis perpustakaan yang ada.

Menurut Zulian Yamit (2010:78), bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan menurut Day (1998) dalam Nasution (2004:104) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah produk pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakainnya.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:158) didalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan ada lima faktor utama, yaitu:

1. Kualitas Produk

   Pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan

   Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional

   Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tinggat kepuasan yang lebih tinggi (nilai sosial).
4. Harga

   Produk yang mempunyai kualitas yang sama namun memberikan harga yang lebih murah, akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya

   Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap suatu produk atau jasa itu.

Dari definisi mengenai pemustaka di atas mengisyaratkan bahwa pemustaka terdiri dari berbagai kepribadian yang masing-masing memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda. Ada sifat pemustaka yang pendiam, pemarah, terbuka, tertutup, lugu dan sebagainya. Qalyubi, dkk (2003) menyatakan bahwa ada berbagai sifat dan karakter pemakai yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pemakai:

1. Pemakai yang pendiam, dapat dihadapi dengan cara menyambut dengan ramah dan mencoba menarik perhatian.
2. Pemakai yang tidak sabar, dapat diatasi dengan cara mengatakan kepada mereka bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin sesegera mungkin serta mengucapkan terima kasih dan memohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan perpustakaan.
3. Pemakai yang banyak bicara, diatasi dengan cara mengenali pemakai dengan mengucapkan salam, menawarkan bantuan, dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cikup.
4. Pemakai yang banyak permintaan, diatasi dengan cara mengucapkan salam apabila pemakai tersebut datang, mendengarkan permintaannya, segera memenuhi permintaan pemakai, meminta maaf dan menyarankan alternatiflain, serta tersenyum setiap saat meskipun kita merasa jengkel.
5. Pemakai yang ragu, dapat diatasi dengan cara menanamkan kepercayaa, bersikap tenang, dan tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pemakai, dan mencoba mengikuti selera pemakai.
6. Pemakai yang senang membantah atau berdebat, dapat diatasi dengan cara bersikap tenang, tidak menunjukkan reaksi apabila pemakai tersebut berada pada pihak yang salah, mengemukakan argument yang masuk akal agar pemakai menghargai kita, dan tidak boleh perpancing untuk berdebat.

7. Pemakai yang lugu, diatasi dengan cara menerima pemakai apa adanya, meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan keperluannya, dan melayani berdasarkan permintaan serta tidak membohongi pemakai.
8. Pemakai yang siap mental, diatasi dengan membiarkan pemakai memilih yang disukai, tidak banyak bertanya, memuji pemakai, dan mengucapakan terima kasih atas kedatangan pemakai.
9. Pemakai yang curiga, diatasi dengan cara mengusahakan untuk memberikan jaminan yang baik kepada pemakai serta memberikan kesempatan untuk menukarkan kembali yang telah diperolehnya, jangan menunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul arau ragu-ragu atau bimbang.
10. Pemakai yang sombong, diatasi dengan cara bersikap tenang, memuji kedatangnnya, tetap sabar menghadapi segala sikapnya, tidak menanggapi terlalu serius dan memberikan kesan bahwa pemakai tersebut perlu dihormati.

Menghadapi berbagai karakter pemustaka tersebut, maka pustakawan harus mampu menggali karakter pemustakanya dan mencoba memahami suasana hatinya. Dengan demikian pustakawan tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada setiap individu sesuai dengan hak yang harus diterima oleh pemustaka. Hal lain yang dapat dilakukan pustawan adalah harus senantiasa mengingatkan pemustakanya dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga ada keseimbangan antara hak dan kewajiban pemustaka.

Terkait dengan hak dan kewajiban pemustaka, undang-undang tentang perpustakaan Nomor 43 tahun 2007 menyatakan bahwa pemustaka atau masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan dan berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan. Sedangkan kewajiban pemustaka atau masyarakat adalah menjaga dan

memelihara kelestarian koleksi perpustakaan, mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan dilingkungannya, mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan, dan menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamana lingkungan perpustakaan.

Ahcmad (2012) menyatakan bahwa hak dan kewajiban ini biasanya dituangkan dalam tata tertib sebuah perpustakaan. Secara umum hak dan kewajiban pemustaka adalah:

1. Memperoleh informasi yang berkualitas
2. Memperoleh layanan perpustakaan dengan cepat, benar, ramah dan nyaman
3. Meminjam koleksi perpustakaan, memperoleh bimbingan, dan lain-lain sesuai kebutuhan
4. Memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti wifi, internet, ruang diskusi, study carel, ruang baca, dan fasilitas lain yang disediakan perpustakaan
5. Memesan koleksi seperti buku, jurnal atau majalah untuk dibelikan pustaka sebagai koleksi baru maupun sebagai koleksi tambahan
6. Memberikan masukan kepada tenaga perpustakaan untuk pengembanagan perpustakaan secara menyeluruh
7. Berperan serta dalam pengawasan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Lebih lanjut Ahcmad (2012) menyatakan bahwa setelah pemustaka mengetahui hak mereka maka perlu juga mengetahui kewajibanya, kewajiban tersebut antara lain:

a. Menegembalikan koleksi yang dipinjam tepat waktu
b. Memelihara koleksi yang dipinjam agar tidak rusak
c. Meletakkan koleksi yang dibaca dimeja karena tenaga perpustakaaan yang berkewajiban mengembalikan ke rak buku

d. Menggunakan kartu anggota perpustakaannya sendiri saat meminjam koleksi
e. Menghormati dan menghargai pemustaka lain yang sedang melakukan aktivitas di perpustakaan
f. Menjaga fasilitas yang tersedia di perpustaaan agar terhindar dari kerusakan karena pemanfaatan yang belum wajar
g. Menjaga sussana perpustakaan agar tetap tenang dan nyaman untuk belajar
h. Mematuhi tata tertib perpustakaan

3. Kepuasan Pelanggan (Pemustaka)

Kepuasan pelanggan perpustakaan (pemustaka) merupakan pemenuhan kebutuhan minimum atau keseimbangan antara harapan dengan kinerja. Pelanggan perpustakaan berharap kebutuhan minimum barang atau jasa dapat perpenuhi, bahkan melebihi dari yang diharapkan sehingga akan merasakan adanya suatu kepuasan. Sebaliknya apabila kebutuhan minimum tidak dapat terpenuhi maka pelanggan merasa tidak puas bahkan akan merasa kecewa. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi pemikiran pemustaka yang merasakan adanya kesamaan antara harapan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Kepuasan pelanggan juga merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan hasil kenerja seseorang. Sehingga kepuasan pelanggan merupakan kesesuian perbandingan antara harapan dengan hasil kinerja yang diperolehnya. Apabila kualitas barang atau jasa yang diperoleh sesuai bahkan melebihi dari yang diharapkan maka pelanggan akan puas. Tetapi sebaliknya pelanggan merasa tidak puas apabila jasa yang diterima tidak sesuai atau lebih kecil dari yang diharapakan.

Berdasarkan beberapa pengertian kepuasan pelanggan di atas kepuasan pemustaka yaitu persepsi atau tanggapan setelah melakukan

evaluasi adanya kesetaraan atau nilai lebih perbandingan antara harapan dengan kinerja yang diperoleh pemustaka. Apabila harapan yang diperoleh pemustaka sesuai atau melebihi dengan hasil kinerja maka peustaka akan merasa puas, tetapi sebaliknya apabila harapan lebih kecil dari kinerja penyedia jasa maka pemustaka akan kecewa.

Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Farida Jasfar (2012). Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan persepsi pelanggan antara sebelum dan sesudah menggunakan jasa yang diterinya dengan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: (1) aspek jasa, penilaian pelanggan tentang jasa akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) emosi/perasaan pelanggan, akan mempengaruhi persepsi kepuasan pelanggan jasa; (3) keberhasilan dan kegagalan jasa, pelanggan kadang ditargetkan oleh sebuah hasil jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan; (4) aspek persepsi atas persamaan keadilan, pelanggan kadang akan bertanya apakah saya sudah diberlakukan secara adil terhadap pelanggan yang lain; (5) aspek pelanggan lain. Kepuasan pelanggan juga akan diceritakan kepada keluarga atau teman lain. Selanjutnya Philip Kotler (2001) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan penilaian lebih atau setara terhadap penyedia layanan jasa sehubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Dengan demikian maka kepuasan pelanggan merupakan kesesuaian antara harapan dengan kinerja layanan, bahkan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Disamping itu juga menyatakan kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan maka pelanggan akan kecewa tetapi jika kinerja sesuai harapan bahkan melebihi dari harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Lebih lanjut lagi pelanggan akan mengatakan sangat puas apabila kualitas jasa yang diperoleh melebihi dari yang diharapakan.

4. Pengukuran kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan aset utama yang dapat mendatangkan keuntungan suatu perusahaan atau lembaga penyedia jasa. Apabila pelanggan merasa puas terhadap kualitas barang atau jasa yang diterimanya, maka pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan menceritakan kepada pihak lain berbagai hal kebaikan suatu barang atau penyedia jasa. Tetapi apabila tidak puas maka diceritakan oleh pelanggan adalah kejelekan dari kualitas barang atau penyedia jasa. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan penting sekali dilakukan pengukuran.

Adapun alat ukur kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Amstrong (2014) diantanya yaitu: (1) sistem penanganan keluhan dan saran secara cepat dari pelanggan, sehingga tidak menimbulkan kekecewaan terhadap pelanggan. (2) perusahaan melakukan survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui apakah pelanggan sudah merasa puas atau belum. (3) menempatkan karyawan sebagai penyamar dalam pengguna jasa dengan tujuan untuk mengetahui apakah jasa produk yang diberikan telah sesuai dengan standar perusahaan. (4) melakukan analisis terhadap pelanggan yang hilang atau pergi untuk mencari informasi ditempat lain. Selanjutnya Lena Elitan dalam Pratiwi, (2010:55) menyebutkan indikator alat ukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan diantanya yaitu: (1) tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi. (2) perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk. (3) kesesuaian dengan harapan pelanggan.

5. Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Menurut Tjiptono dalam Fransisca Rahayuningsih (2015, 14-16) menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Hubungan antara pegawai dengan pemustakanya menjadi harmonis
b. Memberikan dasar yang baik bagi pemustaka

c. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
d. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perpustakaan
e. Reputasi perpustakaan menjadi baik dimata pelanggan
f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Sementara menurut Supranto (2011) menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu ini bermanfaat untuk: (1) mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya suatu proses bisnis dalam lembaga, (2) mengetahui dimana harus melakukan perubahan untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, (3) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*)

Beberapa manfaat tersebut tentunya juga dapat dirasakan oleh perpustaan, manakala perpustakaan focus pada pencapaian kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmonis, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan, mendorong pemustaka untuk memberikan "kesaksian yang baik" tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat dimata pemustaka. Sedangkan dari sisi organisasi, perpustakaan mampu mengetahui bagaimana jalannya proses-proses yang ada, mengetahui sisi mana dari perpustakaan yang harus berubah ke arah yang lebih baik, dan mengetahui apakah perubahan yang telah dilakukan perpustakaan sudah mengarah kea rah perbaikan yang berkelanjutan.

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasatmata maupun yang tidak kasatmata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Faktor kasatmata terdiri dari kinerja, mutu, keandalan dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasat mata seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk memcahkan masalah.

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan.

Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, (2004) dapat diperhatkan ketentuan berikut: (1) berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna, (2) diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan dan kemerataan, (3) dilakukan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas, (4) dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

Perubahan paradigm dalam pelayanan perpustakaan sebagai akibat kemajuan ilmu dan teknologi menuntut perpustakaan memberikan layanan prima. Jadi pustakawan harus memberikan pelayanan prima sebagai faktor penting dalam pencapaian kepuasan pemustaka. Cornelius seperti yang dikutip oleh Achmad (2012) mengatakan bahwa sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip, antara lain yaitu: mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif,

melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan, memberdayakan pelanggan.

Sementara beberapa prinsip pelayanan public yang prima menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2003 adalah: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan, kesopanan dan keranahan, kenyaman.

Yamit (2010) menyatakan bahwa berdasarkan perspektif kualitas, David Garin mengembnagkan dimensi kualitas yang dapat digunakan dalam perencanaan strategis, yaitu:

1. Performance (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti
2. Features, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan
3. Reliability (keandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan
4. Conformance (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Conformance (kesesuaian), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan
6. Serviceability, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamana, kemudahan dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan
7. Estetika, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk
8. Perceived, yaitu menyangkut citra dan repustasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

Sementara Parasurama, A.V.A. Zeithaml & LL.L. Berry. (1985) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasikan lima dimensi karakter yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan. Keliam dimensi karakteristik lualitas pelayanan tersebut adalah:

1. Tangibles (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. Responsiveness (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. Empathy, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi kebutuhan pelanggan

C. Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Perpustakaan

Menurut Sutarno, (2006:11) Perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti buku. Setelah mendapatkan awalan per dan akhiran an menjadi perpustakaan, yang berarti kitab, kitab perimbon, atau kumpulan buku-buku, yang kemudian disebut koleksi bahan pustaka. Istilah itu berlaku untuk perpustakaan yang masih bersifat tradisional atau perpustakaan konvensional.

Menurut Sulistyo Basuki, dalam Hartono, (2016:26-31) Perpustakaan berasal dari kata *liber=libri* artinya "pustaka" atau "kitab". Pengertian perpustakaan atau *library* adalah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk dijual.

2. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada dasarnya semua perpustakaan merupakan suatu institusi yang memiliki proses kerja sama, yaitu memberikan pelayanan informasi kepada

pengguna. Namun demikian dalam perkembangannya setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu dalam yang membedakannya dengan perpustakaan lain. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis dari sekian banyak jenis perpustakaan yang telah dikategorikan.

Definisi perpustakaan perpguruan tinggi menurut Sulistyo Basuki (1991:51) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfaliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Selain itu, menurut Noerhayati (1987: 1), perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya.

Sejalan dengan itu Syihabuddin Qalyubi (2010), menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat diperguruan tinggi maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi. Perpustakaan jurusan, perpustakaan fakultas, perpustakaan universitas, perpustakaan institut dan perpustakaan akademi adalah berbagai contoh dari perpustakaan perguruan tinggi.

Dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi termaktub Bab VI, Bagian keempat Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang

perpustakaan dinyatakan sebagai berikut: (1) setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan (2) perpustakaan sebagaiman dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencakupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masayarakat (3) perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbassis teknologi informasi dan komunikasi. (4) setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional pepustakaan (Undang-Undang No. 43/2007).

Proses pendidikan diperguan tinggi tidak terlepas dari kegiatan penelitian dan pengembangan, inovasi serta rekayasa ilmu pengetahuan. Sehingga perpustakaan perguruan tinggi sering dikatakan jantungnya Universitas. Khusus perpustakaan perguruan tinggi ini berkembang istilah yaitu college library, kurang lebih disertakan dengan perpustakaan akademi. Sebagai bagian dari institusi perguruan tinggi, perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

a) Dalam menunjang pendidikan dan pengajaran maka perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurukulum yang berlaku.
b) Dalam menunjang pengabdian kepada masyarakat maka perpustakaan perguruan tinggi adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

c) Dalam menunjang penelitian maka kegiatan perpustakaan perguruan tinggi adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern maupun ekstrn diluar institusi.

d) Pada dasarnya tugas perpustakaan perguruan tinggi secara umum adalah menyususn kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah dan merawat pustaka serta mendayagunakan untuk kepentingan civitas akademika pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

3. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung, memperlancar dan mempertinggi kualitas pelaksanaan kegiatan perguruan tinggi tersebut dengan melakukan kegiatan layanan informasi yang meliputi pengumpulan, pelestarian, pengolahan dan pemanfaatan serta penyebaran informasi.

Adapun tujuan perpustakaan adalah sebagai sumber belajar dan bagian integral dari sekolah bersama-sama dengan sumber belajar lainnya bertujuan mendukung proses belajar mengajar demi tercapainya tujuan pendidikan. Tujuan diselenggarannya suatu perpustakaan pada umumnya sebagai berikut (a) memberikan layanan informasi yang memuaskan penggunaannya. (b) menunjang pencapaian visi ndan misi badan/organosesisasi/instansi induknya. Untuk mencapai tujuan perpustakaan tersebut, secara umum semua jenis perpustakaan mempunyai tugas pokok sebagai berikut: (1) mengumpulkan/mengadakan bahan pustaka, (2) mengolah/memproses bahan pustaka dengan sistem tertentu, (3) menyimpan bahan pustaka dengan sistem tertentu agar cepat dan tepat ditrelusuri, (4) mendayagunakan/melayankan bahan pustaka dan informasi kepada masyarakat pemakai, dan (5) memelihara bahan pustaka (*the preservation of knowledge*) (Hartono, 2016:26-27)

Perpustakaan perguruan tinggi yang berada di perguruan tinggi tentunya mempunyai tujuan yang lebih khusus dari tujuan perguruan tingginya. Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi yaitu mahasiswa, dosen, staf administrasi dan masyarakat luar yang ingin mencari informasi.

(a) Menyediakan ruang baca dan belajar untuk pengguna perpustakaan.
(b) Menyediakan proses pinjam buku.
(c) Sebagai sarana informasi bagi seluruh pengguna perpustakaan perguruan tinggi.

Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, maka perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan. Menurut Noerhayati (1987:2), tujuan diselenggarakan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung, memperlancar serta pempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi, dan penyebarluasan informasi.

Selaras dengan itu, menurut pendapat Sulistyo Basuki (1993:52), tujuan perpustakaan perguruan tinggi antara lain sebagai berikut:

a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga kerja administrasi perguruan tinggi.
b. Menyediakan bahan pustaka (referensi) pada semua tingkatan akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pasca sarjana dan pengajar.
c. Menyediakan ruangan belajar bagi pengguna perpustakaan.
d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna.

e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.

Menurut Syihabuddin Qalyubi (2007:11), tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu untuk: (1) memenuhi keperluan informasi pelajar dan mahasiswa, (2) menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, (3) menyediakan ruangan untuk pengguna, (4) menyediakan jasa peminjaman dan penyediakan jasa informasi aktif bagi pengguna.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung kinerja dari perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi ilmiah bagi masyarakat perguruan tinggi tersebut agar pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi berjalan dengan lancar dan semakin berkualitas.

4. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Supaya tujuannya dapat terlaksana, perpustakaan perguruan tinggi harus menjalankan fungsinya dengan baik. Pada prinsipnya fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Sulistyo Basuki (1991:107), fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi antara lain: (1) fungsi edukatif, perpustakaan membantu mengembangkan potensi mahasiswa dengan sistempembelajaran yang terdapat dalam kurikulum pendidikan, (2) fungsi informasi, perpustakaan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi sebanyak-banyaknya melalui penelusuran informasi yang ada di perpustakaan, (3) menunjang kegiatan penelitian, dalam hal ini perpustakaan menyediakan sejumlah informasi yang diperlukan agar proses penelitian dosen, mahasiswa dan staf

non edukatif dapat dilakukan berdasar data-data yang diperoleh dari perpustakaan, (4) sebagai tempat rekreasi atau hiburan, mahasiswa dapat mengandalkan perpustakaan untuk mengurangi ketegangan setelah lelah belajar dengan bahan bacaan ringan dan menghiburkan yang ada di perpustakaan.

Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004:3), perpustakaan perguruan tinggi memiliki berbagai fungsi sebagai berikut:

a. Fungsi Edukasi

   Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi
   tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

b. Fungsi Informasi

   Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

c. Fungsi Riset

   Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat, dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

e. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni sivitas akademika dan staf nonakademik.

f. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

g. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakkan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Selain fungsi yang telah disebutkan di atas terdapat beberapa fungsi mengenai perpustakaan perguruan tinggi seperti yang dikemukakan oleh Noerhayati (1987: 53), yang membagi fungsi tersebut menjadi dua bagian yaitu sebagai berikut.

1) Ditinjau dari segi proses pelayanannya berfungsi sebagai: pusat pengumpulan informasi, pusat pelestarian informasi, pusat pengelolaan informasi, pusat pemanfaatan informasi dan pusat penyebarluasan informasi.
2) Ditinjau dari segi program kegiatan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pelayanan informasi untuk: program pendidikan dan pengajaran, program penelitian dan program pengabdian masyarakat.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang dan mendukung proses pendidikan yang berlangsung di suatu perguruan tinggi, memperlancar dan menyukseskan Tri Dharma Perguruan Tinggi, serta meningkatkan kualitas pendidikan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat.

5. Kegiatan Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk pengguna perpustakaan. Kegiatan perpustakaan merupakan kegiatan layanan atau jasa. Menurut Achmad Djunaedi (1997), kegiatan pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi penyedia layanan dan dari sisi pengguna layanan. Dari sisi penyedia layanan, kegiatan pelayanan perpustakaan meliputi: (1) pengadaan pustaka: pembelian, pelangganan, dan pencarian/pengumpulan, (2) penyiapan pustaka: antara lain, pemberian label dan katalogosasi, (3) pemberian layanan: antara lain, penempatan pustaka di rak, pengeluaran pustaka untuk dipinjamkan (sirkulasi), dan seringkali pula mencarikan pustaka atas permintaan pengguna layanan, (4) pemeliharaan pustaka: perbaikan dari kerusakan, pemeliharaan agar tidak rusak, penyimpanan dalam media lain (misal: dari buku ke CD-ROM). Selain itu, penyedia layanan juga menyediakan ruang beserta sarana-prasarana yang diperlukan untuk kegiatan penggunaan layanan perpustakaan. Dari sisi pengguna layanan, terdapat beberapa kegiatan sebagai berikut: (1) mencari pustaka: mencari dari katalog, menelusuri rak-rak buku, (2) membaca/memanfaatkan pustaka (di ruang perpustakaan), (3) meminjamkan pustaka (untuk dibawa ke luar perpustakaan). Seringkali pengguna layanan juga melakukan kegiatan menyalin isi pustaka dengan cara menulis di buku catatannya atau memfotokopi isi pustaka. Selain itu, sering pula pengguna layanan meminta bantuan staf

perpustakaan untuk mencari pustaka. Pustaka yang dimaksud di atas meliputi media cetak (antara lain: buku, majalah, surat kabar), media elektronis (antara lain: berkas elektronis di disk, CD, internet), dan media foto.

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Noerhayati (1987: 54-120), kegiatan kerja pelayanan perpustakaan perguruan tinggi terdiri atas beberapa bagian sebagai berikut.

1. Kegiatan kerja pelayanan teknis, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan teknis yang terdiri dari kegiatan: (a) pengadaan bahan, dalam pembinaan koleksi kegiatan yang dilakukan adalah melakukan seleksi koleksi bahan pustaka danmengadakan koleksi tersebut untuk perpustakaan, baik dengan melalui pembelian maupun tidak, (b) inventarisasi koleksi, berupa kegiatan pencatatan koleksi bahan pustaka ke dalam inventaris (buku induk koleksi) sebagai tanda bukti perbendaharaan perpustakaan, (c) klasifikasi koleksi, yang dimaksud dengan klasifikasi koleksi ialah kegiatan mengelompokkan koleksi bahan pustaka dengan memberikan kode-kode klasifikasi sesuai dengan sistem klasifikasi tertentu, (d) katalogisasi, pekerjaan katalogisasi koleksi berupa pengelolaan koleksi bahan pustaka secara sistematis sehingga mudah dan siap dimanfaatkan untuk pelayanan pengguna perpustakaan, (e) pemeliharaan koleksi, merupakan kegiatan menjaga koleksi bahan pustaka agar tetap berada dalam kondisi yang selalu baik agar siap digunakan untuk pelayanan pengguna.
2. Kegiatan kerja pelayanan pengguna, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan pengguna, yang terdiri dari: (a) sirkulasi koleksi, berupa kegiatan pelayanan pencatatan dalam pemanfaatan dan

penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat waktu untuk kepentingan pengguna, (b) pelayanan reference, kegiatan pelayanan reference berupa pelayanan dalam memberikan bantuan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi yang bersifat pendek-singkat tetapi dibutuhkan dalam waktu yang cepat dari koleksi reference, (c) pendidikan pengguna, ialah usaha bimbingan kepada pengguna tentang cara pemanfaatan koleksi yang disediakan secara efektif dan efisien, (d) penyebarluasan informasi, merupakan usaha penyebarluasan informasi agar informasi tersebut diketahui dan dimanfaatkan sepenuhnya dan sebaik-baiknya oleh pengguna perpustakaan.

Menurut Darmono (2004: 31), kegiatan kerja yang erat hubungannya satu sama lain dikumpulkan dalam satu kelompok, maka terdapat tiga kelompok kegiatan yaitu: (1) kelompok pembinaan koleksi, adalah semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan bahan pustaka yang meliputi pengadaan, pengolahan, dan perawatan, (2) kelompok pelayanan, adalah semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan jasa layanan meliputi layanan peminjaman pustaka, layanan referensi, dan layanan informasi/penelusuran, (3) kelompok administrasi, adalah semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan administrasi kantor di luar kegiatan bidang kepustakawanan.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan bukanlah satu-satunya kegiatan perpustakaan, namun merupakan satu rangkaian kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain, kegiatan pelayanan perpustakaan adalah melayani atau memberikan pelayanan dalam kebutuhan informasi pengguna. Dimana pengguna perpustakaan menginginkan pelayanan yang

berkualitas baik yang akan menghasilkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

6. Perpustakaan IAIN Batusangkar

a. Sejarah perpustakaan IAIN Batusangkar

Perpustakaan IAIN Batusangkar berdiri seiring dengan berdirinya Fakultas Tarbiyah IAIN Imam Bonjol Batusangkar pada tahun 1967. Pada waktu itu keadaan perpustakaan masih sangat sederhana, belum ada gedung khusus yang ada hanya lemari dan rak-rak buku untuk menyimpan koleksi yang dibutuhkan dosen. Sedangkan kegiatan perpustakaan masih ditangani oleh pegawai administrasi dengan pola yang sangat sederhana.

Sejak pindahnya IAIN Imam Bonjol Batusangkar ke lokasi baru di Jl. Sudirman no 137 Kuburajo Lima Kaum Batusangkar, perpustakaan sudah menempati ruanagn khusus. Sejak itu perpustakaan sudah dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan sampai kemudian menjadi STAIN Batusangkar dan terpisah dari IAIN Induk di Padang sejak tahun 1997.

Sejak tahun 2000 perpustakaan IAIN Batusangkar sudah dikelola oleh tenaga Pustakawan, baik yang berlatar belakang S.1 dan D3 Ilmu Perpustakaan dan tenaga S1 Ilmu Komputer. Sejak tahun 2004 perpustakaan sudah menempati gedung perpustakaan berlantai tiga seluas 600 m. sejak itu, perpustakaan IAIN Batusangkar sudah menggunakan sistem otomasi berdasarkan komputer.

Adapun Kuala Perpustakaan yang telah memimpin perpustakaan tersebut adalah:

Drs. Abdul Halim Hanafi 1990-1991

Drs. Wem Alius (Alm) 1991-1998

Drs. H. Andi Muhammad Basri 1998-2001

Yuldelasharmi, S.Ag, SS. MA 2001-2012

Syafrinal S, S.Ag, SS. M.Kom 2012-2016

Armizawati, S.IP 2016-Sekarang

b. Visi dan Misi perpustakaan IAIN Batusangkar

1. Visi

   Menjadi pusat akses Informasi unggulan dan modern, sebagai pilar institusi dalam pengkombinasian dan pengintegrasian "Ilmu Ke-Islaman" dan "ilmu Umum" dikawasan nusantara.

2. Misi
   a) Memberikan layanan yang inovatif dan berorientasi kepada kepuasan pengguna jasa perpustakaan
   b) Menyediakan akses ke sumber informasi secara global
   c) Mengupayakan peningkatan pemanfaatan perpustakaan sebagai learning centre dalam proses belajar mengajar
   d) Mewujudkan sumber daya manusia yang professional melalui teaching library
   e) Mengembangkan, mengolah, dan memelihara kualitas koleksi perpustakaan
   f) Merealisasikan terwujudnya Tri Dharma Perguruan Tinggi

c. Tujuan Perpustakaan IAIN Batusangkar

Secara umum tujuan perpustakaan IAIN Batusangkar adalah mendukung keberhasilan semua aktifitas Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berlangsung di IAIN Batusangkar baik dalam bidang pengajaran dan pendidikan, penelitian maupun pengabdian pada masyarakat.

d. Peraturan dan Tata Tertib

1. Peraturan
   a) Larangan
      1) Anggota dilarang menggunakan KTA orang lain
      2) Anggota dilarang mengadakan dialog, bercanda dan membuat keributan dalam ruangan perpustakaan

3) Anggota dilarang merokok, membawa makanan dan minuman kedalam ruangan perpustakaan
4) Anggota dilarang membawa tas, buku dan alat-alat lainnya yang mengganggu ketertiban umum kecuali nbarang berharga (seperti uang, perhiasan, HP dll),dan catatan serta alat tulis kedalam ruangan perpustakaan
5) Anggota dilarang memakai jaket, topi dan sandal setiap berkunjung keperpustakaan
6) Anggota dilarang mem photocopy bahan pustaka tanpa seizin petugas perpustakaan
7) Anggota dilarang memasuki ruangan perpustakaan diluar jam layanan.

b) Sanksi
1) Keterlambatan mengembalikan bahan pustaka (buku) pinjaman dari waktu yang telah ditentukan sebanyak Rp200,- perhari untuk setiap bahan pustaka
2) Bagi anggota yang kartu anggotanya rusak atau hilang akan dikenakan denda sebanyak Rp.15.000,- untuk pembuatan KTA yang baru
3) Bagi anggota yang menghilangkan koleksi bahan pustaka akan dikenakan sanksi sebagai berikut:
a. Mengganti dengan bahan pustaka yang baru sesuai dengan judul, pengarang, dan penerbit bahan pustaka yang telah dihilangkan ditambah denda sesuai dengan pasal 1 diatas
b. Jika point 1 diatas tidak dipenuhi, anggota tersebut harus mengganti dengan bahan permintaan perpustakaan ditambah denda sesuai pasal 1 diatas
c. Jika point 2 diatas tidak mampu dipenuhi, anggota tersebut harus membayar ganti rugi sesuai dengan harga buku yang

telah dihilangkan ditambah denda sesuai dengan pasal 1 diatas

d. Jika point 1 dan 2 tidak mampu dipenuhi maka layanan ecampus anggota akan diblok sampai proses terselesaikan.

c. Tata tertib

1. Hak anggota perpustakaan
   a) Setiap anggota yang telah memenuhi persyaratan kan mendapatkan sebuah kartu tanda anggota yang selanjutnya di sebut KTA
   b) Setiap anggota berhak membaca dan meminjam koleksi bahan pustaka sesuai ketentuan yang berlaku
   c) Setiap anggota berhak mendapatkan layanan dan bimbingan dalam memanfatkan jasa perpustakaan
   d) Bagi anggota umum hanya berhak membaca diperpudtakaan dan memfotocopy
2. Kewajiban anggota perpustakaan
   a) Setiap anggota wajib berpakaian yang rapid an sopan dengan ketentuan
      (1) Laki-laki pakai sepatu, celana panjang dan kemeja dimasukkan
      (2) Perempuan pakai baju kurung dan jilbab
   b) Setiap anggota wajib menjaga kebersihan, ketentraman, ketertiban dan kesopanan di ruang perpustakaan
   c) Setiap anggota wajib menjaga dan memelihara koleksi perpustakaan
   d) Setiap anggota wajib memperbaiki koleksi pinjaman apabila terdapat kerusakan dan jika hilang wajib penggantinya

e) Setiap anggota harus mengisi data kunjungan setiap kali kunjungan ke perpustakaan
f) Setiap anggota harus keluar masuk pada pintu yang telah ditentukan
g) Setiap anggota yang akan berhenti, pindah atau cuti kuliah diharuskan melapor pada petugas perpustakaan
h) Setiap mahasiswa yang tamat diharuskan mengurus Sutar Keterangan Bebas Peminjaman Bahan Pustaka

D. Penelitian Yang Relevan

Sebagian kajian teori yang menunjang dalam penelitian ini ada beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Andreas Surya Hardiman (2008) dengan judul Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mega Jaya Embroidery). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dengan studi kasus pada Mega Jaya Embroidery. Hal ini dapat dilihat pada nilai sig. t sebesar 0,003 yang nilainya lebih kecil daripada 0,05. Berarti Ho ditolak dan hipotesis penelitian ini diterima.

   Persamaan dalam penulisan ini adalah terletak pada subjek yang sama yaitu tentang pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitiannya yaitu penulis melakukan penelitian di Perpustakaan IAIN Batusangkar, sedangkan penelitian ini di Mega jaya embroidery.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ajat Sudrajat (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Universitas Singaperbangsa Karawang.

   Adapun hasil penelitian mengenai variabel kualitas jasa pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa pada skala cukup, pengaruh parsial secara langsung variabel kualitas jasa

pelayanan akademik (X1) sebesar 6,3% (ρ2yx1). Adapun variabel kepuasan mahasiswa (X2) sebesar 51% (ρ2yx2) sedangkan pengaruh tidak langsung kedua variabel tersebut (X1,X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 5,2%. Pengaruh perilaku mahasiswa (X1) dan citra lembaga (X2) secara simultan terhadap keputusan menjadi mahasiswa (Y) sebesar 62,5%, sedangkan pengaruh variabel lain di luar model adalah sebesar 37,5%.

Persamaan dalam penulisan ini sama-sama meneliti tentang kepuasan terhadap loyalitas, sedangkan perbedaannya dalam penelitian ini juda meneliti tentang pengaruh kualitas jasa pelayanan akademik, selain itu tempat, objek dan waktu penelitian.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Sahidi S.Pd.I dengan judul pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT Perpustakaan di Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Yogyakarta.

   Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama melihat seberapa pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan perbedaanya adalah tempat, waktu dan dalam penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UPT Perpustakaan sedangkan dalam penelitian penulis lakukan adalah tentang pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

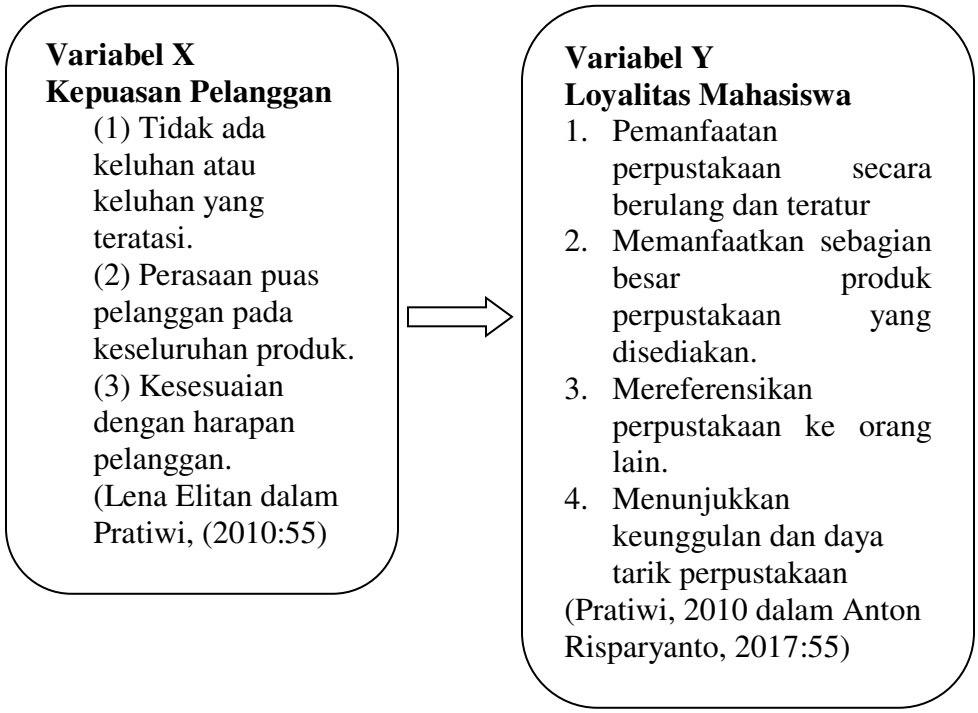
E. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berfikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Uraian dalam kerangka berfikir menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel penelitian. Variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan

relevan dengan permasalahan yang teliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian

Gambar 2.1.

Kerangka Berfikir



Layanan perpustakaan memberikan andil yang besar bagi mahasiswa. Dengan adanya perpustakaan maka masiswa akan lebih kreatif, inovatif dalam menjawab semua tantangan yang ada dalam tugas perkuliahan ataupun tugas dalam berorganisasinya. Perpustakaan seharusnya dapat menciptakan suasana yang kondusif agar mahasiswa lebih termotivasi dan nyaman untuk selalu mengisi waktu luangnya diperpustakaan, dan memanfaatkan sarana prasarana, fasilitas dan juga bisa memanfaatkan perpustakaan itu sebagaimana fungsi dan manfaatnya.

Seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan (1) Layanan perpustakaan

dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. (2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan. (3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. (4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. (5) layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayan kepada pemustaka. (6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan. (7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau sub masalah yang diajukan oleh peneliti, yang dijabarkan dari landasan teori atau kajian teori dan masih harus diuji kebenarannya.(Riduwan,2005:9)

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ho :Tidak terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan IAIN Batusangkar
2. Ha :Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas mahasiswa di perpustakaan IAIN Batusangkar

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu usaha untuk menemukan atau mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dan menggunakan metode ilmiah.Dalam suatu penelitian harus ditetapkan metode penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya agar memperoleh tujuan yang diharapkan.Selain harus dipertanggungjawabkan kebenarannya, metode yang digunakan juga dipilih sesuai dengan objek dan tujuan penelitian.Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2018:8), metode Kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada Filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif.Penelitian survei yang dimaksud adalah adalah bersifat menjelaskan hubungan sebab dan akibat (kausal) dan pengujian hipotesis.Kerlinger dalam Sugiyono (2014: 80) mengatakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan IAIN Batusangkar. Penelitian ini dimulai bulan Maret 2019 sampai dengan selesai. Adapun waktu penelitian ini dilakukan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1

Waktu Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan						
		Mar	April	Juni	Agus	Nov	Jan	Feb
1	Observasi awal	✓						
2	Penyusunan proposal		✓					
3	Bimbingan proposal							
4	Seminar proposal			✓				
5	Perbaikan setelah seminar				✓			
6	Pengumpulan data penelitian					✓		
7	Analisis /pengolahan data					✓		
8	Munaqasah						✓	
9	Perbaikan Skripsi						✓	✓
10	Penggandaan Skripsi							✓

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh penelit untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek/subyek itu. (Sugiyono, 2014:148)

Dari pendapat Sugiyono diatas dapat penulis pahami bahwa populasi merupakan semua subjek/objek yang akan diteliti untuk

mengetahui variabel yang mengikatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa S1 di IAIN Batusangkar sebanyak 6.458 mahasiswa yang terdiri dari 1.787 laki-;laki dan 4.671 perempuan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. (Sugiyono, 2014: 149)

Berdasarkan populasi yang ada diatas maka penulis mengambil sampel dengan cara teknik *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono dikatakan *Simple* (Sederhana), karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (2014:152)

Rumus Slovin untuk menentukan sampel dalam menentukan sampel, adalah:

$$n = \frac{N}{1+N\,(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = ukuran populasi

P = populasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir, e = 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan, sebagai berikut:

Nilai e = 0,1(10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2(20%) untuk populasi dalam jumlah kecil,

Jadi rentang yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 6.458 mahasiswa, sehingga persentase kelolonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N\,(e)^2}$$

$$n = \frac{6.458}{1+ 6.458\,(0,1)^2}$$

$$= \frac{6.458}{6.459\,(0.01)}$$

$$= \frac{6.458}{64.59}$$

= 99.9 (disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden)

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 100 orang dari seluruh jumlah mahasiswa IAIN Batusangkar, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengelolaan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

Menurut Sugiyono dikatakan Simple (Sederhana) Simple Random Sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (2014:152).

D. Pengembangan Instrumen

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2014:178).Agar penulis mudah dalam menyusun instrument maka terlebih dahulu penulis merancang instrument dengan membuat kisi-kisi.

Tabel 3.2

Kisi-kisi Instrument Angket Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Mahasiswa di perpustakaan IAIN Batusangkar

No	Variabel	Indikator	No. Item	Jumlah Butir
	Kepuasan Pelanggan	a. Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi	1,2,3,4	4
		b. Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk	5,6,7	3
		c. Kesesuaian dengan harapan pelanggan	8,9,10	3
	Loyalitas pelanggan	a. Pemanfaatan perpustakaan secara berulang dan teratur	11,12	2
		b. Memanfaatkan sebagian besar produk perpustakaan yang disediakan	13,14	2
		c. Mereferensikan perpustakaan ke orang lain	15,16	2
		d. Menunjukkan keunggulan dan daya tarik perpustakaan	17,18	2

E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas Instrumen

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Menurut Sugiyono valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pengujian validitas instrument dapat dilakukan validitas konstruksi. Untuk mengetahui konstruksi yang berupa angket maka dilakukan dengan analisis faktor. Validitas instrumen konstruksi diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total (Y). Bila harga korelasi dibawah 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen

tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki dan dibuang. Maka dari ini penulis menetapkan untuk menguji validitas instrumen dengan hasil korelasi diatas 0,30 maka instrument dapat diambil.

2. Reliabilitas Instrumen

Kata reliabilitas dalam bahasa Indonesia diambil dari kata *reliability* dalam bahasa inggris, berasal dari kata asal *reliable* yang artinya dapat dipercaya (Eko Putro Widoyoko, 2014:157). Menurut Zainal Arifin "Reliabilitas adalah derajat konsistensi intrumen yang bersangkutan. Reliabelitas berkaitan dengan pertanyaan, apakah suatu instrument dapat dipercaya sesuai dengan criteria yang telah ditetapkan". Artinya, suatu instrument dapat dikatakan reliabel jika selalu memberikan hasil yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda. Sedangkan menurut Sudaryono "Reliabilitas adalah hasil ukur berkaitan erat dengan eror dalam pengambilan sampel yang mengacu pada inkonsistensi hasil ukur apabila pengukuran dilakukan ulang pada kelompok yang berbeda.

Berdasarkan beberapa kutipan diatas maka dapat dipahami bahwa sebuah instrument yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kali datanya diambil akan tetap mendapatkan hasil yang sama.

Pengujian realiabilitas instrument dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Pengujian reliabilitas dengan internal consistency, dilakukan dengan menggunakan rumus Spearman Brown.Butir-butir instrument yang ada dibelah menjadi dua yaitu dengan kelompok ganjil dengan kelompok genap.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan alat ukur yang digunakan untuk melaksanakan suatu penelitian.Data yang dikumpulkan dapat berupa angka-angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang

berhubungan dengan fokus penelitian yang diteliti. Ada beberapa cara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik yaitu:

1. Observasi/pengamatan

   Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2010:104). Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya. Dari pemahaman ini yang dimaksud dengan metode observasi adalah pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti.

   Suatu kegiatan pengamatan baru dikategorikan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian apabila memiliki criteria sebagai berikut:

   a. Pengamatan digunakan dalam penelitian dan telah direncanakan secara sistematis.
   b. Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.
   c. Pengamatan tersebut dicatat secara sistematik dan dihubungkan dengan proposisi umum bukan dipaparkan sebagai sesuatu yang hanya menarik perhatian.
   d. Pengamatan dapat dicek dan dikontrol mengenai validitas dan reliabilitasnya (Burhan Bungin, 2011:143-144).

      Adapun observasi yang dilakukan untuk memperoleh data berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di perpustakaan IAIN Batusangkar.

2. Angket

   Menurut (Sugiyono, 2014:230) Agket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner tersebut

bisa bersifat tertutup atau terbuka yang diberikan secara langsung kepada responden atau dikiri pos, internet.Daji dalam pengumpulan data penulis menggunakan angket dengan menggunakan Skala Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Menurut (Sugiyono, 2014:168) dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berdasarkan penjelasan di atas maka skala yang peneliti gunakan dalam mengukur aspek ini adalah menggunakan skala likert, bentuk dari skala likert tersebut adalah:

Tabel 3.3

Alternatif jawaban pernyataan

No	Pernyataan	Skor
1	Selalu (SL)	5
2	Sering (SR)	4
3	Kadang-kadang (KD)	3
4	Jarang (JR)	2
5	Tidak Pernah (TP)	1

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2014:238) Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap tabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

a. Analisis Deskriptif

Pada tahap ini, data yang telah diperoleh dari penelitian dideskripsikan menurut masing-masing variabel dengan menggunakan bantuan SPSS

untuk mendapatkan mean/rerata (M), standar devisi (SD), modus (Md), dan median (Me). Distribusi frekuensi data dibuat dengan membuat kelas interval.

b. Persyaratan Analisis

Tujuan dari pengujian persyaratan analisis adalah untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan memenuhi persyaratan untuk dianalisis dengan teknik analisis regresi linier sederhana meliputi: normalitas dan linearitas.

1) Normalitas

Normalitas dihitung untuk mengetahui apakah data yang terkumpul berdistribusi normal.Jika data berdistribusi normal maka hasil perhitungan statistik dapat digeneralisasikan untuk populasi penelitian.Analisis normalitas data menggunakan rumus *Kolmogorov Smirnow SPSS 22 for windows.* Pengambilan keputusan normal atau tidaknya data diputuskan dengan melihat niali observasi dengan nilai *expected* (harapan/ideal). Jika nilai *Asymp,Sig* lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan data yang diuji mempunyai distribusi normal. Sebaliknya, jika lebih kecil dari 0,05 maka data mempunyai distribusi yang tidak normal.

2) Linearitas

Linearitas diukur mengetahui linearitas hubungan antara variabel bebas dan terikat, yaitu Kepuasan Pelanggan (X), dan Loyalitas Pelanggan (Y). Kriteria yang digunakan adalah apabila harga p pada jalur *dev*, *from linearty* lebih besar dari harga α = 0,05dinyatakan bahwa regresinya linear, dan sebaliknya jika p lebih kecil dari harga α = 0,05 dinyatakan bahwa regresi tidak linear.

Analisis ini akan digunakan dalam menguji besarnya hubungan dan kontribusi kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui derajat hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap

loyalitas dilakukan penyebaran kuesioner yang bersifat tertutup.Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas pelanggan digunakan teknik korelasi. Analisis korelasi yang digunakan adalah (PMM) Pearson Product Moment, dengan rumus:

$$rxy = \frac{n(\sum XY)-(\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{\{n.\sum X^2-(\sum X)^2\}.\{n\sum Y^2-(\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

rxy : koefisien korelasi X dan Y

X : Variabel kepuasan

Y : Variabel Loyalitas

XY : Product Moment dari X dan Y

$\sum XY$: Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

$\sum X$: Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$: Jumlah seluruh skor Y

Korelasi PMM dikembangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga (-1< r < +). Apabila r = -1 artinya korelasinya negatif sempurna; r = 0 artinya tidak ada korelasi; dan r = 1 berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasinya dengan tabel interpretasi nilai r sebagi berikut:

Tabel 3.4

Interpretasi koefisien korelasi nilai r

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80-1,000	Sangat kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat rendah

Sumber : Riduwan, 2005:138

Selanjutnya pengujian lanjutan yaitu uji signifikan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = nilai t_{hitung}

r = koefisien korelasi hasil t_{hitung}

n = jumlah responden

Uji signifikasi korelasi Product moment secara praktis, yang tidak perlu di hitung, tetapi langsung dikonsultasikan pada tabel r product moment.Dengan ketentuannya bila r hitung lebih kecil dari r tabel, maka Ho diterima.Tetapi sebaliknya bila r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung > r tabel) maka Ha diterima. Dan untuk pengolahan analisis data ini penulis menggunakan program windows SPSS 22

c. Uji hipotesis

1. Regresi linier sederhana

   Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini akan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Teknik analisi yang digunakan adalah regresi linier sederhana, karena regresi linier sederhana merupakan suatu metode untuk

mengetahui kontribusi kolektif dari dua variabel yaitu variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Penelitian ini menempatkan variabel loyalitas pelanggan (Y) sebagai variabel terikat, sedangkan variabel kepuasan pelanggan (X) sebagai variabel bebas.

2. Koefisien determinan (R Square)

   Koefisien determinan adalah suatu analisis untuk menguji seberapa besar pengaruh simultan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas.

3. Uji t

   Uji t adalah pengujian signifikasi untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y, apakah berpengaruk signifikan atau tidak. Untuk mengetahui hasil signifikan atau tidak dapat dilihat dengan criteria pengujian:

   1) Jika t hitung < t tabel maka Ho diterima
   2) Jika t hitung > t tabel maka Ho ditolak

      Berdasarkan hasil signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

      1. Jika signifikansi > 0,05 maka Ho diterima
      2. Jika signifikansi <0,05 maka Ho ditolak.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Data

1. Deskripsi Data kepuasan

Data kepuasan ini diambil dengan menggunakan angket tertutup dengan alternatif jawaban "Selalu, Sering, Kadang-kadang, Jarang dan Tidak pernah". Pernyataan yang digunakan dalam angket ini adalah sebanyak 10 dengan 100 orang responden. Deskripsi data kepuasan, dapat dilihat pada tabel yang terdapat dalam lampiran.

Dari tabel tersebut dapat di tentukan jumlah minimum, maksimum dan mean serta standar deviasi dengan bantuan program windows SPSS22. Adapun lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Analisis deskriptif kepuasan

		Sertifikasi	Valid N (listwise)
N	Statistic	100	100
Minimum	Statistic	30	
Maksimum	Statistic	46	
Mean	Statistic	36,47	
Std. devation	Statistic	3,292	
Skewness	Statistic Std. Error	,345 ,241	
Kurtosis	Statistic Std. Error	,063 ,478	

Berdasarkan tabel 4.1 analisis deskripsi Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar, hasil penelitian secara deskriptif diketahui: nilai minimum adalah 30 ; nilai Maksimum adalah 46; mean adalah 36,47; dan standar deviasi adalah 3,292. Selanjutnya kita dapat melihat persentase dari analisis deskriptif sertifikasi pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2

Persentase Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar

No	Klarifikasi	Rentang skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat baik	46-49	1	1%
2	Baik	42-45	6	6%
3	Cukup	38-41	30	30%
4	Kurang	34-37	45	45%
5	Kurang sekali	30-33	18	18%
Jumlah			N = 100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan di IAIN Batusangkar dalam kategori sangat baik sebanyak 1 orang (1%), baik sebanyak 6 orang (6%), cukup sebanyak 30 orang (30%), kurang sebanyak 45 orang (45%) dan kurang sekali 18 orang (18%). Hasilanalisa statistic deskriptif diperoleh 45 % yang terletak pada rentang skor 34-37 dengan kategori kurang. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan di perpustakaan IAIN Batusangkar adalah kurang. Hasil analisis persentase penelitian tersebut apabila digambarkan dalam bentu diangram batang pada gambar sebagai berikut:

2. Deskriptif data Loyalitas pelanggan

Data loyalitas pelanggan ini diambil dengan menggunakan angket tertutup dengan alternatif jawaban “Selalu, Sering, Kadang-kadang, Jarang, dan Tidak Pernah”. Pernyataan yang digunakan dalam angket ini adalah sebanayak 8 butir dengan 100 orang responden. Deskriptif data loyalitas pelanggan, dapat dilihat pada lampiran.

Dari tabel dapat ditentukan jumlah minimum, maksimum dan mean serta standar deviasi dengan bantuan windows SPSS22. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Dari tersebut dapat ditentukan jumlah minimum, maksimum dan mean serta standar deviasi dengan bantuan program windows SPSS 22. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan

		Sertifikasi	Valid N (listwise)
N	Statistic	100	100
Minimum	Statistic	24	
Maksimum	Statistic	38	
Mean	Statistic	31,20	
Std. devation	Statistic	3,133	
Skewness	Statistic Std. Error	-,165 ,241	
Kurtosis	Statistic Std. Error	-,233 ,478	

Berdasarkan tabel 4.3 analisis deskriptif Loyalitas Pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar, hasil penelitian secara deskriptif diketahui nilai minimum adalah 24; nilai maksimum adalah 38; mean adalah 31,20; dan standar deviasi adalah 3,133. Selanjutnya kita dapat melihat persentase dari analisis deskriptif sertifikasi pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4

Persentase Loyalitas Pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar

No	Klarifikasi	Rentang skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat baik	40-43	0	0%
2	Baik	36-39	8	8%
3	Cukup	32-35	39	39%
4	Kurang	28-31	41	41%
5	Kurang sekali	24-27	12	12%
Jumlah			N = 100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan di IAIN Batusangkar dalam kategori sangat baik sebanyak 0 orang (0%), baik sebanyak 8 orang (8%), cukup sebanyak 39 orang (39%), kurang sebanyak 41 orang (41%) dan kurang sekali 12 orang (12%). Hasil analisa statistik deskriptif diperoleh 41 % yang terletak pada rentang skor 28-31 dengan

kategori kurang. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa loyalitas pelanggan di perpustakaan IAIN Batusangkar adalah kurang.

B. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data dari masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Rumus yang digunakan adalah rumus *Kolmogrov Smirnov*. Untuk mengetahui apakah distribusi frekuensi masing-masing variabel normal atau dapat dilihat dari nilai *Asymp.Sig*. Jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* <0,05 maka data tersebut tidak terdistribusi normal, sebaliknya jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* ≥0,05 maka data terdistribusi normal. Dengan bantuan perangkat lunak komputer pengolah data statistik *SPSS versi 22 for windows* hasil ujinnormalitas ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Normalitas Data *NparTes*

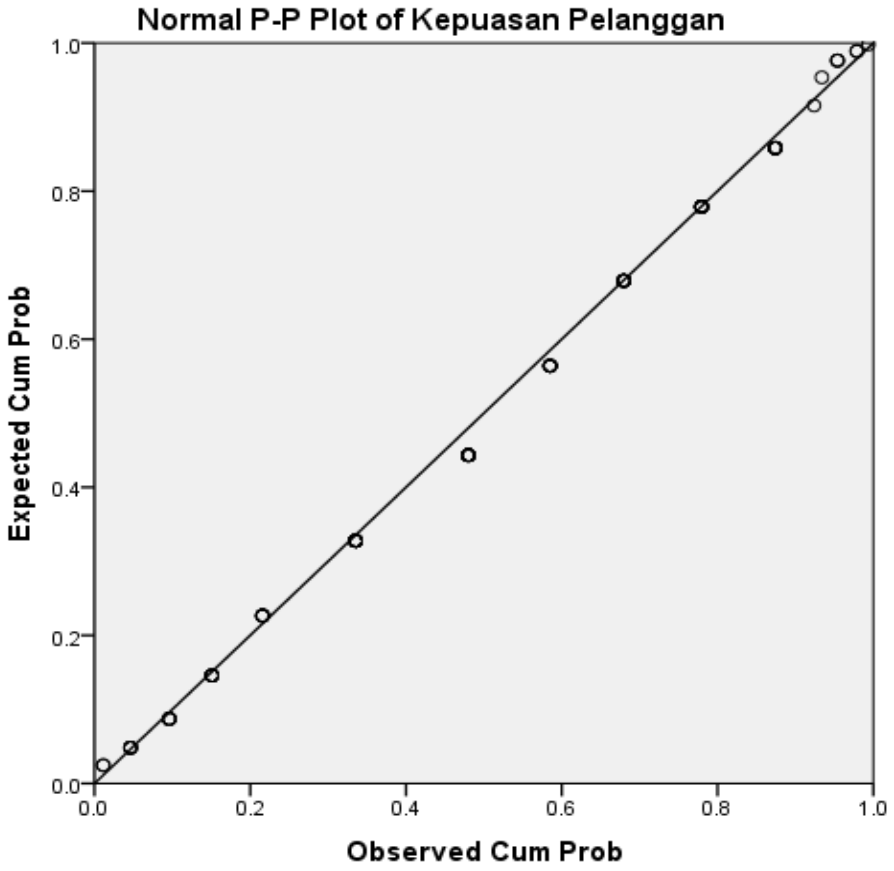
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
N		100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	36.47	31.20
	Std. Deviation	3.292	3.133
Most Extreme Differences	Absolute	.097	.075
	Positive	.097	.069
	Negative	-.078	-.075
Test Statistic		.097	.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.022[c]	.191[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Berdasarkan *Out Put One Sampel Kolmogrov Smirnow Test*, diperoleh nilai Sig (signifikan) 0,191 = 19,1% dan lebih besar dari 5% (19,1% > 5%), maka hipotesis diterima dan berdistribusi normal.

Selanjutnya Berdasarkan grafik P-*plot of Regresion Stand*, data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga model regresi memenuhibasumsi normalitas. Adaputn secara lengkap dan rinci gambar tebaran data sebagaimana pada gambar 4.1 sebagai berikut:



Sumber: Output SPSS 22 For Windows

Gambar 4.1

Normal P-P Plot of Regresision Standardized Residual

Dependen Variabel: Loyalitas Pelanggan

2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel motivasi, kompetensi profesional dengan variabel kinerja guru bersifat

linear atau tidak jika hagra Sig < 0,05 maka hubungannya tidak linear, sedangkan jika nilai Sig > 0,05 maka hubungan bersifat linear. Setelah dilakukan perhitungan dengan bantuan SPSS 20 *For Windows* hasil linearitas ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 4.6

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Kepuasan Pelanggan	Between Groups	(Combined)	163.817	15	10.921	1.135	.339
		Linearity	36.025	1	36.025	3.744	.056
		Deviation from Linearity	127.792	14	9.128	.949	.512
	Within Groups		808.183	84	9.621		
	Total		972.000	99			

Dari *Output* tabel di atas dapat dilihat bahwa Sig ≥ 0,05, dimana 0,512 ≥ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan dengan loyalitas pelanggan mempunyai hubungan linear.

C. Pengujian Hipotesis

1. Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis data untuk menguji hipotesis penelitian ini menggunakan persamaan regresi berganda. di mana penulis akan mencari pengaruh yang signifikan antara kepuasan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Dalam hal ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar. Output

dari program SPSS 22 *For Windows* diperoleh nilai regresi yang terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7

Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.517	3.455		7.097	.000
Kepuasan Pelanggan	.183	.094	.193	1.942	.055

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.14 output diatas, hasil regresi linear sederhana diperoleh arah regresi b sebesar 0,183dan konstanta atau a sebesar 24,517. Maka dapat digambarkan dalam bentuk hubungan antara kedua variabel tersebut oleh persamaan regresi:

$\dot{Y} = a + b\ X$

$\dot{Y} = 24{,}517 + 0{,}183\ X$

Arti dari persamaan regresi ini adalah sebagai berikut:

a. Nilai konstanta (a) adalah 24,517: artinya jika variabel independen yaitu kepuasan pelanggan nilainya adalah 0, maka loyalitas pelanggan nilainya adalah sebesar 24,700
b. Nilai koefisien regresi variabel loyalitas pelanggan (b) adalah 0,183: mengindikasikan bahwa adanya pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dimana setiap peningakatan 1% kepuasan akan mengakibatkan peningkatan loyalitas pelanggan sebasar 0,183.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin baik kepuasan pelanggan maka semakin baik loyalitas pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar.

2. Menghitung koefisien Determinan

Koefisien determinan adalah suatu analisis untuk menguji seberapa besar pengaruh simultan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan tabel dibawah ini yang diolah dengan SPSS versi 22 maka dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.193[a]	.377	.027	3.090

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R menunjukkan korelasi sederhana antara variabel X terhadap Y. Angka R didapat 0,193 artinya korelasi antara variabel kepuasan dengan variabel loyalitas pelanggan sebesar 0,193%. Hal ini berarti terjadi hubungan yang sedang. Sedangkan koefisien determinan sebasar 0,377. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya keterlibatan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas sebesar 37,7%, sedangkan sisanya 62,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Uji t

Uji t adalah pengujian signifikan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Variabel independen dikatan berpengaruh signifikan jika t hitung > dari t tabel

dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Pengujian hipotesi ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Ho: tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di perpustakaan IAIN Batusangkar.

Ha: terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di perpustakaan IAIN Batusangkar.

Dasar pengambilan keputusan adalah bahwa di terima Ho jika niali Signifikasi > Alpha 0,05 dan Ha jika nilai signifikasi < Alpha 0,05. Hasil perhitungan korelasi kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikasi terhadap loyalitas pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9

Hasil Korelasi Variabel Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	1	.193
	Sig. (2-tailed)		.049
	N	100	100
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.193	1
	Sig. (2-tailed)	.049	
	N	100	100

Dari tabel diatas diperoleh signifikasi (sig 2-tailed) sebesar 0,049. Karena signifikasi < 0.05 maka Ho ditolak. Hal ini maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan berkorelasi secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Sesuai dengan pengambilan keputusan diatas maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti terdapat korelasi yang signikan antara

kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, dengan korelasi sebesar 0,193 atau 0,193%. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan cukup kuat.

Untuk melihat pengaruh variabel kepuasan secara parsial terhadap variabel loyalitas pelanggan dan seberapa besar pengaruhnya, akan dianalisis dengan regresi sederhana. Agar dapat menentukan pengaruh dan seberapa besar pengaruhnya variabel independen terhadap variabel dependent, maka langkah pertama yang harus dilakiukan adalah menentuakan model regresi (persamaan regresi). Adapun hasilnya sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4.10

Hasil uji Pengaruh Variabel

Kepuasan Pelanggan

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.517	3.455		7.097	.000
Kepuasan Pelanggan	.183	.094	.193	1.942	.049

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai signifikasi kepuasan terhadap loyalitas pelanggan yang diperoleh sebasar 0,049. Hal ini lebih kecil dari 0,05 dan hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung > dari t tabel , dimana untuk menentukan t tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada sinifikasi 0,05/2 = 0.025 dengan derajat kebebasan:

df = N – 2

df = 100 – 2 = 98

Hasil diperoleh untuk t tabel yaitu 1,980. Dari hasil pengujian dapat diketahui dimana t hitung sebesar 1,942 dan kecil dari t tabel. Disamping itu dengan menggunakan perbandingan t hitung dan t tabel, yaitu dengan melakukan perbandingan Sig. Dengan α. Sig (0,49) < α sig, sehingga Ho di tolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikasi terhadap loyalitas pelanggan, dengan demikian pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dengan asumsi kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di perpustakaan IAIN Batusangkar.

D. Pembahasan

Dalam bagian ini dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah terpapar di atas yaitu berdasarkan deskripsi data yang disajikan dari 100 responden diperoleh data kepuasan dengan 46 skor tertinggi dan 30 skor terendah. Hasil penelitian data loyalitas pelanggan menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar dengan skor tertinggi 38 dan skor terendah 24 dengan 100 orang responden.

Hasil pengujian hipotesis ditemukan terdapat korelasi yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan korelasi sebesar 0,193 atau 0,193%. Dengan taraf signifikasi uji t sebasar 1,942.

Adapun besarnya pengaruh yang diberikan oleh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di perpustakaan IAIN Batusangkar adalah adalah 37,7 dan 62,3 dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi artinya kepuasan member pengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 37,7, selanjutnya loyalitas diberi pengaruh oleh faktor lain.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi atau tanggapan setelah melakukan evaluasi adanya kesetaraan atau nilai lebih perbandingan antara harapan dengan kinerja yang diperoleh pemustaka. Apabila harapan yang diperoleh sesuai dengan hasil kinerja maka pemustaka akan merasa puas,

tetapi sebaliknya apabila harapan lebih kecil dari kinerja penyedia jasa maka pemustaka akan kecewa. Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Farida Jasfar (2012). Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan persepsi pelanggan antara sebelum dan sesudah menggunakan jasa yang diterinya dengan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: (1) aspek jasa, penilaian pelanggan tentang jasa akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) emosi/perasaan pelanggan, akan mempengaruhi persepsi kepuasan pelanggan jasa; (3) keberhasilan dan kegagalan jasa, pelanggan kadang ditargetkan oleh sebuah hasil jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan; (4) aspek persepsi atas persamaan keadilan, pelanggan kadang akan bertanya apakah saya sudah diberlakukan secara adil terhadap pelanggan yang lain; (5) aspek pelanggan lain.

Loyalitas pelanggan yaitu kesetiaan pemustaka yang selalu melakukan kunjungan secara kontiniu dan konsisten di perpustakaan serta selalu berusaha merekomendasikan kepada semua teman untuk memanfaatkan informasi yang tersedia, walaupun informasi dan buku yang dicari dapat ditemukan di tempat lain.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Andreas Surya Hardiman (2008) dengan judul Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mega Jaya Embroidery). Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dengan studi kasus pada Mega Jaya Embroidery. Hal ini dapat dilihat pada nilai sig. t sebesar 0,003 yang nilainya lebih kecil daripada 0,05. Berarti Ho ditolak dan hipotesis penelitian ini diterima.Adapun hasil penelitian mengenai variabel kualitas jasa pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa pada skala cukup, pengaruh parsial secara langsung variabel kualitas jasa pelayanan akademik (X1) sebesar 6,3% ($\rho 2yx1$). Adapun variabel kepuasan mahasiswa (X2) sebesar 51% ($\rho 2yx2$) sedangkan

pengaruh tidak langsung kedua variabel tersebut (X1,X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 5,2%. Pengaruh perilaku mahasiswa (X1) dan citra lembaga (X2) secara simultan terhadap keputusan menjadi mahasiswa (Y) sebesar 62,5%, sedangkan pengaruh variabel lain di luar model adalah sebesar 37,5%.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengolahan data statistik mengemukakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Batusangkar
2. Hasil pengujian hipotesis ditemukan terdapat korelasi yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan korelasi sebesar 0,193 atau 0,193%. Dengan taraf signifikasi uji t sebasar 1,942.
3. Pengaruh yang diberikan oleh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di perpustakaan IAIN Batusangkaradalahadalah 37,7dan 62,3 dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi artinya kepuasan memberi pengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 37,7, selanjutnya loyalitas diberi pengeruh oleh faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh beberapa saran yang diajukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebagai berikut:

1. Kuala perpustakaan untuk dapat melakukan atau meningkatkan kualitas perpustakaan sehingga pelanggan menjadi puas dengan layanan tesebut sehingga pelanggan bisa loyal terhadap perpustakaan.
2. Bagi pegawai agar dapat menjadi karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan
3. Bagi pelanggan atau mahasiswa agar menjadikan perpustakaan sebagai tempat untuk menambah wawasan dan menjadikan sebagai sumber ilmu yang pertama dalam menunjang pendidikan.

4. Bagi peneliti diharapkan agar dapa tmelanjutkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas ataupun lebih mendalam, karena peneliti merasa masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aziz, Syafrudin. 2014. *Perpustakaan Ramah Difabel: Mengelola Layanan Informasibagi Pemustaka Difabel*. Bandung: Ar-Ruzz Media.

Basuki, Sulistyo. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama

_____. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Remaja Rosdakarya

Fikri, Sirhan. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Mahasiswa*. Malang. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1.

Hartono. 2016. *Manajemen perpustakaan Sekolah; Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta: Az-Ruzz Media.

_____ 2016. *Dasar-dasar Organisasi Informasi Panduan Pengatalogan Perpustakaan Berbasis MARC*. Jakarta: SagungSeto.

_____. 2017. *Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Konsep, Teori, dan Implementasi*. Gava Media.

Makmur, Testiani. 2015. *Perpustakaan Era Keterbukaan Informasi Publik.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

M. Yusuf, Pawit. 2005. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.

Noerhayati. 1988. *Pengelolaan Perpustakaan Jilid 2*. Bandung: P.T Alumni.

Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: GrahaIlmu.

Rambat, Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teoridan Praktik*. Jakarta: SelembaEmpat.

Riyanto. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Berbasis Komputer (Step by Step Membuat Aplikasi Perpustakaan Sekolah dengan Ms. Excel)*. Bandung: Fokus Media.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, cv.

——, —— 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Suhendar, Yaya. 2014. *Panduan Petugas Perpustakaan Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar.* Jakarta: Prenada media Group.

Sumantri. 2006. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Suwarno, Wiji. 2014. *Perpustakaan & Buku: Wacana Penulisan & Penerbitan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

_____ 2015. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakwan.* Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

_____ 2014. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan; Sebuah Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

_____ 2015. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan.* Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Surya Hardiman, Andreas .2008 *Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mega Jaya Embroidery).* Semarang: Universitas Katolik Soegija pranata.

Sudrajat, Ajat. 2016 *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Universitas Singaperbangsa Karawang.* Value Journal of Management and Business ISSN 2541-397X Vol. 1 No. 1 Oktober 2016

Lampiran 1: Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi Instrument Angket Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Batusangkar

No	Variabel	Indikator	No. Item	Jumlah Butir
	Kepuasan Pelanggan	d. Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi	1,2,3,4	4
		e. Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk	5,6,7	3
		f. Kesesuaian dengan harapan pelanggan	8,9,10	3
	Loyalitas Mahasiswa	e. Pemanfaatan perpustakaan secara berulang dan teratur	11,12	2
		f. Memanfaatkan sebagian besar produk perpustakaan yang disediakan	13,14	2
		g. Mereferensikan perpustakaan ke orang lain	15,16	2
		h. Menunjukkan keunggulan dan daya tarik perpustakaan	17,18	2

Lampiran 2: Angket Penelitian

Angket Penelitian

A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi pernyataan, bacalah petunjuk pengisian dengan cermat.
2. Beri tanda checklist (√) untuk setiap pernyataan pada salah satu kolom jawaban yang tersedia. Pilihlah jawaban sesuai keadaan sebenarnya.

   SL = Selalu : 5
   SR = Sering : 4
   KD = Kadang-kadang : 3
   JR = Jarang : 2
   TP = TidakPernah : 1
3. Pilihlah yang paling baik adalah bila anda memilih sesuai dengan dir ianda
4. Jawaban setiap pernyataan dengan jujur karena tidak berpengaruh terhadap nilai apapun dan saya menjamin kerahasiaan pilihan anda
5. Selamat mengerjakan

B. Daftar pernyataan

A. Instrumen Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	AlternatifJawaban				
		TP	JR	KD	SR	SL
A	**Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi**					
1.	Pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan					
2.	Perpustakaan memiliki ruang untuk membaca dan menginspirasi pemustaka untuk belajar lebih giat					
3.	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan pemustaka					
4.	Fasilitas yang diberikan perpustakaan lengkap					

B	**Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk**					
5.	Fasilitas yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka					
6.	Pemustaka merasa tenang saat berada dalam perpustakaan					
7.	Perpustakaan dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar					
C	**Kesesuaian dengan harapan pelanggan**					
8.	Pemustaka merasa puas dengan fasilitas yang diberikan					
9.	Pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan					
10.	Keteraturan susunan koleksi di rak					

B. Instrumen Loyalitas Pelanggan

No	**Pernyataan**	**AlternatifJawaban**				
		TP	**JR**	**KD**	**SR**	**SL**
A.	**Pemanfaatan perpustakaan secara berulang dan teratur**					
11.	Pemusta kamenggunakan atau mengunjungi perpustakaan setiap hari					
12.	Pemustaka menggunakan fasilitas perpustakaan secara teratur					
B.	**Memanfaatkan sebagian besar produk yang disediakan**					
13.	Pemustaka memanfaatkan seluruh fasilitas yang ada di perpustakaan					
14.	Pemustaka selalu mengunjungi perpustaan					
C.	**Mereferensikan perpustakaan ke orang lain**					
15.	Mengajak teman untuk mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan					
16.	Saya berusaha mengajak teman untuk mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas yang ada diperpustakaan					
D	**Menunjukkan keunggulan daya tarik perpustakaan**					
17.	Fasilitas yang diberikan lengkap sehingga pemustaka merasa puas					

18.	Pelayanan yang diberikan baik sehingga timbulnya rasa puas dari pemustaka					

Lampiran 3: Jawaban Responden

No	Nama	JawabanRespondenKepuasanPelanggan										Jumlah
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	**A**	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	**39**
2	**B**	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	**36**
3	**C**	4	5	4	3	2	3	4	3	3	5	**36**
4	**D**	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	**40**
5	**E**	3	4	2	3	4	2	3	2	5	5	**33**
6	**F**	3	4	3	2	2	5	3	3	3	3	**31**
7	**G**	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	**43**
8	**H**	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	**36**
9	**I**	4	5	3	4	3	4	5	4	3	5	**40**
10	**J**	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	**38**
11	**K**	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	**38**
12	**L**	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5	**43**
13	**M**	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	**36**
14	**N**	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	**44**
15	**O**	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	**36**
16	**P**	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	**46**
17	**Q**	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	**43**
18	**R**	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	**44**
19	**S**	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	**37**
20	**T**	5	4	4	4	3	2	3	4	5	5	**39**
21	**U**	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	**38**
22	**V**	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	**41**
23	**W**	3	3	3	4	2	3	2	4	4	5	**33**

24	**X**	4	3	4	3	3	2	2	4	4	4	**33**
25	**Y**	3	3	3	3	2	4	5	4	3	5	**35**
26	**Z**	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	**30**
27	**AA**	3	3	3	3	2	4	4	3	5	5	**35**
28	**AB**	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	**37**
29	**AC**	3	2	3	3	3	2	2	2	5	5	**30**
30	**AD**	3	2	3	3	4	3	2	2	4	5	**31**
31	**AE**	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	**35**
32	**AF**	4	4	3	4	3	4	4	2	3	5	**36**
33	**AG**	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	**35**
34	**AH**	4	4	3	4	2	3	4	4	5	5	**38**
35	**AI**	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	**31**
36	**AJ**	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	**38**
37	**AK**	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	**37**
38	**AL**	4	3	4	4	3	2	4	4	3	5	**36**
39	**AM**	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	**40**
40	**AN**	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	**34**
41	**AO**	4	2	3	3	3	4	4	4	3	5	**35**
42	**AP**	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	**38**
43	**AQ**	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	**39**
44	**AR**	3	4	5	4	5	3	5	4	3	3	**39**
45	**AS**	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	**39**
46	**AT**	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	**35**
47	**AU**	3	4	4	3	2	2	3	4	3	5	**33**
48	**AV**	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	**32**
49	**AW**	4	2	3	4	4	4	4	3	5	5	**38**

50	**AX**	4	4	4	2	5	4	4	3	4	3	**37**
51	**AY**	4	3	3	3	3	4	2	4	3	5	**34**
52	**AZ**	3	3	3	3	4	4	1	4	4	5	**34**
53	**BA**	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	**35**
54	**BB**	4	3	4	3	3	3	5	4	3	5	**37**
55	**BC**	3	4	4	2	1	3	3	4	4	4	**32**
56	**BD**	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	**40**
57	**BE**	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	**32**
58	**BF**	4	4	3	2	2	3	4	3	5	5	**35**
59	**BG**	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	**31**
60	**BH**	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	**42**
61	**BI**	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	**32**
62	**BJ**	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	**38**
63	**BK**	4	3	2	2	2	4	4	4	4	5	**34**
64	**BL**	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	**35**
65	**BM**	3	4	4	4	2	3	4	3	3	5	**35**
66	**BN**	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	**37**
67	**BO**	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	**39**
68	**BP**	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	**31**
69	**BQ**	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	**40**
70	**BR**	4	4	4	3	3	3	4	2	4	5	**36**
71	**BS**	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	**37**
72	**BT**	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	**38**
73	**BU**	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	**37**
74	**BV**	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	**35**
75	**BW**	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	**34**

76	**BX**	4	3	3	3	4	2	3	4	5	5	**36**
77	**BY**	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	**39**
78	**BZ**	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	**32**
79	**CA**	3	4	4	5	5	3	4	3	4	5	**40**
80	**CB**	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	**39**
81	**CC**	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	**35**
82	**CD**	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	**35**
83	**CE**	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	**40**
84	**CF**	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	**35**
85	**CG**	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	**39**
86	**CH**	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	**34**
87	**CI**	3	4	4	4	3	3	2	4	3	5	**35**
88	**CJ**	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	**33**
89	**CK**	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	**36**
90	**CL**	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	**35**
91	**CM**	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	**40**
92	**CN**	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	**36**
93	**CO**	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	**38**
94	**CP**	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	**35**
95	**CQ**	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	**39**
96	**CR**	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	**34**
97	**CS**	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	**40**
98	**CT**	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	**33**
99	**CU**	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	**37**
100	**CV**	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	**36**
Jumlah												**3647**

No	Nama	JawabanRespondenLoyalitasMahasiswa								Jumlah
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	A	5	5	5	4	4	4	5	3	35
2	B	4	5	4	4	5	3	4	3	32
3	C	3	4	3	2	3	4	3	3	25
4	D	5	5	5	3	5	4	5	3	35
5	E	5	5	5	5	3	3	4	4	34
6	F	2	5	2	5	3	3	3	3	26
7	G	3	1	2	1	3	4	5	5	24
8	H	4	4	4	5	4	4	5	4	34
9	I	4	5	4	4	5	5	3	4	34
10	J	4	5	4	5	5	3	4	5	35
11	K	5	4	4	4	5	4	5	3	34
12	L	4	5	5	5	4	3	4	3	33
13	M	3	4	4	5	4	4	3	3	30
14	N	4	5	4	5	4	4	5	3	34
15	O	4	5	4	4	4	3	4	4	32
16	P	5	4	5	3	5	3	3	3	31
17	Q	5	4	5	3	5	4	5	5	36
18	R	5	5	5	5	5	4	5	4	38
19	S	3	4	4	5	3	5	3	4	31
20	T	5	5	4	4	4	3	4	5	34
21	U	4	4	4	4	4	4	5	5	34
22	V	4	4	4	4	4	4	5	4	33
23	W	4	4	3	3	4	5	3	4	30

24	**X**	3	4	4	4	4	3	4	5	**31**
25	**Y**	2	4	3	5	4	4	5	3	**30**
26	**Z**	5	5	5	3	3	3	4	3	**31**
27	**AA**	2	3	4	3	4	4	3	3	**26**
28	**AB**	2	2	2	2	4	4	5	3	**24**
29	**AC**	5	5	5	5	5	3	4	4	**36**
30	**AD**	5	3	4	3	5	3	3	3	**29**
31	**AE**	5	4	4	4	5	4	5	5	**36**
32	**AF**	4	5	4	5	5	4	3	3	**33**
33	**AG**	4	4	5	4	5	4	5	3	**34**
34	**AH**	3	3	3	3	4	3	4	4	**27**
35	**AI**	5	4	5	3	5	3	3	3	**31**
36	**AJ**	5	3	4	3	4	4	5	5	**33**
37	**AK**	3	4	4	3	4	4	5	4	**31**
38	**AL**	4	4	4	4	4	5	3	4	**32**
39	**AM**	3	4	3	4	5	3	4	5	**31**
40	**AN**	4	4	4	4	4	4	5	5	**34**
41	**AO**	3	3	3	4	4	4	5	4	**30**
42	**AP**	2	5	5	5	5	5	3	4	**34**
43	**AQ**	3	2	4	4	4	3	4	5	**29**
44	**AR**	4	3	5	5	4	4	5	3	**33**
45	**AS**	4	5	4	5	5	3	4	3	**33**
46	**AT**	4	4	4	4	4	4	3	3	**30**
47	**AU**	4	4	3	5	4	4	5	3	**32**
48	**AV**	4	4	4	4	3	3	4	4	**30**
49	**AW**	4	4	5	5	5	3	3	3	**32**

50	**AX**	4	4	4	4	3	4	3	3	**29**
51	**AY**	4	3	3	4	3	4	5	3	**29**
52	**AZ**	4	4	4	4	3	3	4	4	**30**
53	**BA**	4	4	4	4	4	3	3	3	**29**
54	**BB**	5	5	5	4	4	4	5	5	**37**
55	**BC**	3	3	3	4	4	4	5	4	**30**
56	**BD**	4	4	4	5	5	5	3	4	**34**
57	**BE**	4	4	3	4	4	3	4	5	**31**
58	**BF**	5	5	5	4	4	4	5	5	**37**
59	**BG**	3	4	4	4	4	4	5	4	**32**
60	**BH**	4	4	4	4	4	5	3	4	**32**
61	**BI**	3	3	4	4	3	3	4	5	**29**
62	**BJ**	5	5	5	5	3	4	5	3	**35**
63	**BK**	4	4	4	4	3	3	4	3	**29**
64	**BL**	3	4	5	5	5	4	3	3	**32**
65	**BM**	4	4	4	3	4	4	5	3	**31**
66	**BN**	4	4	5	5	4	3	4	4	**33**
67	**BO**	3	3	4	3	4	3	3	3	**26**
68	**BP**	4	5	4	5	4	4	3	3	**32**
69	**BQ**	5	5	3	5	4	4	5	3	**34**
70	**BR**	4	4	4	4	4	3	4	4	**31**
71	**BS**	3	4	3	4	4	3	3	3	**27**
72	**BT**	5	5	5	5	4	4	5	5	**38**
73	**BU**	5	4	5	4	4	4	5	4	**35**
74	**BV**	3	4	4	3	3	5	3	4	**29**
75	**BW**	3	4	4	4	3	3	4	5	**30**

76	**BX**	5	5	5	3	4	4	5	5	**36**
77	**BY**	4	3	2	4	4	4	5	4	**30**
78	**BZ**	3	3	3	3	4	5	3	4	**28**
79	**CA**	3	4	4	4	4	3	4	5	**31**
80	**CB**	3	3	3	3	4	4	5	3	**28**
81	**CC**	3	4	4	4	4	3	4	3	**29**
82	**CD**	3	5	5	5	4	4	3	3	**32**
83	**CE**	4	4	4	4	4	4	5	3	**32**
84	**CF**	4	4	3	3	4	3	4	4	**29**
85	**CG**	4	4	3	2	2	3	3	3	**24**
86	**CH**	4	4	5	3	4	3	4	5	**32**
87	**CI**	5	5	4	5	4	4	5	3	**35**
88	**CJ**	2	4	3	5	4	3	4	3	**28**
89	**CK**	3	4	4	3	4	4	3	3	**28**
90	**CL**	4	3	5	4	3	4	5	3	**31**
91	**CM**	4	4	4	4	4	3	4	4	**31**
92	**CN**	5	4	5	4	5	3	3	3	**32**
93	**CO**	4	3	4	3	4	4	3	3	**28**
94	**CP**	3	3	3	3	3	4	5	3	**27**
95	**CQ**	3	4	4	4	3	3	4	4	**29**
96	**CR**	3	3	4	4	3	3	3	3	**26**
97	**CS**	3	3	4	4	4	4	5	5	**32**
98	**CT**	4	3	4	3	4	3	4	4	**29**
99	**CU**	3	4	3	4	3	3	3	3	**26**
100	**CV**	4	4	4	4	4	4	3	3	**30**
Jumlah										**3120**

Lampiran 4

Lembar Validitas Angket

Pengaruh Kepuasan Pelangga terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Batusangkar

Satuan pendidikan : IAIN Batusangkar

Peneliti : Mahweni

NIM : 15300300031

Petunjuk

1. Untuk memberikan penilaian terhadap angket tentang pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, Bapak/Ibuk cukup member tanda ceklis (√) pada kolom yang disediakan.
2. Angka-angka yang terdapat pada kolom yang dimaksud seperti:
   1 = tidak valid
   2 = kurang valid
   3 = cukup valid
   4 = valid
   5 = sangat valid
3. Huruf-huruf yang terdapat pada kolom yang dimaksud seperti:

A = dapat digunakan tanpa revisi

B = dapat digunakan dengan revisi

C = dapat dipergunakan revisi sedang

D = dapat dipergunakan dengan banyak revisi

E = tidak dapat dipergunakan

No	Angket Penelitian	Skor Penelitian				
		1	2	3	4	5
1	Format Kuesioner					
	a. Memenuhi bentuk baku penulisan sebuah kuesioner				✓	
2	Bahasa yang digunakan					
	a. Kebenaran tata bahasa				✓	
	b. Kesederhanaan struktur kalimat				✓	
3	Butir pernyataan kuesioner					
	a. Pernyataan kuesioner mudah dipahami					✓
	b. Pernyataan kuesioner mudah diukur					✓
	c. Kesesuaian butir pernyataan kuesioner terhadap aspek yang dinilai				✓	
	d. Butir angket sudah dapat mengukur indikator				✓	

Penilaian Secara Umum

No	Angket penelitian	Skor Penilaian					Ket
		A	B	C	D	E	
1	Penilaian secara umum terhadap format angket tentang pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar	✓					

Keterangan:

A. Dapat dipergunakan tanpa revisi
B. Dapat dipergunakan dengan revisi
C. Dapat dipergunakan revisi sedang
D. Dapat dipergunakan dengan banyak revisi
E. Tidak dapat dipergunakan

Batusangkar, 6 - 12 - 2017
Validator

ARIZONI, S.E.M.Si

NIP/NIDN. 19740962003

Lembar Validitas Angket

Pengaruh Kepuasan Pelangga terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Batusangkar

Satuan pendidikan : IAIN Batusangkar

Peneliti : Mahweni

NIM : 15300300031

Petunjuk

1. Untuk memberikan penilaian terhadap angket tentang pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, Bapak/Ibuk cukup member tanda ceklis (√) pada kolom yang disediakan.
2. Angka-angka yang terdapat pada kolom yang dimaksud seperti:
   1 = tidak valid
   2 = kurang valid
   3 = cukup valid
   4 = valid
   5 = sangat valid
3. Huruf-huruf yang terdapat pada kolom yang dimaksud seperti:
   A = dapat digunakan tanpa revisi
   B = dapat digunakan dengan revisi
   C = dapat dipergunakan revisi sedang
   D = dapat dipergunakan dengan banyak revisi
   E = tidak dapat dipergunakan

No	Angket Penelitian	Skor Penelitian				
		1	2	3	4	5
1	Format Kuesioner					
	a. Memenuhi bentuk baku penulisan sebuah kuesioner				✓	
2	Bahasa yang digunakan					
	a. Kebenaran tata bahasa				✓	
	b. Kesederhanaan struktur kalimat				✓	
3	Butir pernyataan kuesioner					
	a. Pernyataan kuesioner mudah dipahami					✓
	b. Pernyataan kuesioner mudah diukur				✓	
	c. Kesesuaian butir pernyataan kuesioner terhadap aspek yang dinilai				✓	
	d. Butir angket sudah dapat mengukur indikator				✓	

Penilaian Secara Umum

No	Angket penelitian	Skor Penilaian					Ket
		A	B	C	D	E	
1	Penilaian secara umum terhadap format angket tentang pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar		V				

Keterangan:

A. Dapat dipergunakan tanpa revisi
B. Dapat dipergunakan dengan revisi
C. Dapat dipergunakan revisi sedang
D. Dapat dipergunakan dengan banyak revisi
E. Tidak dapat dipergunakan

Batusangkar, 12-12-2017
Validator

Dr. Nilwan da Nova, M.Ag
NIP. 19[illegible]

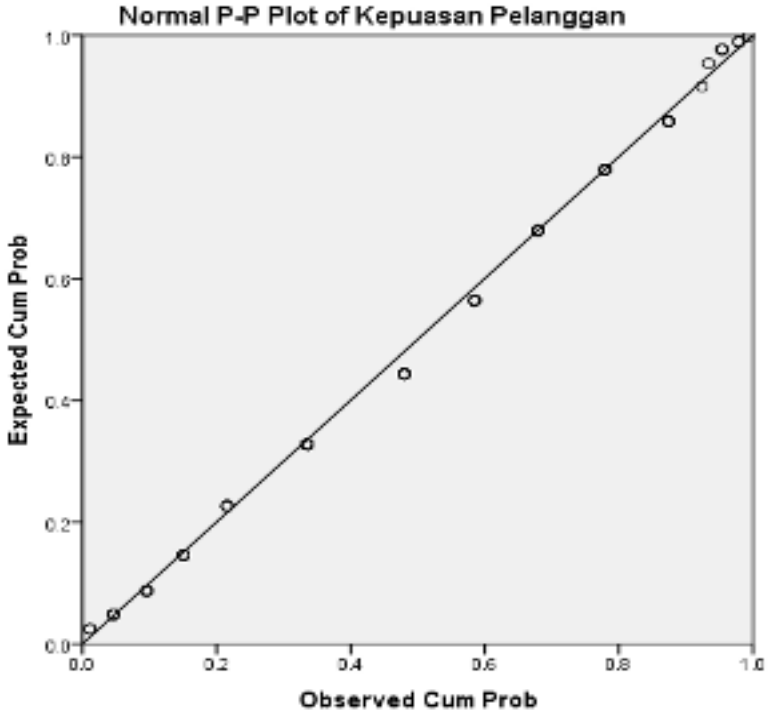
Lampiran 5: Hasil Pengolahan Data SPSS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
N		100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	36.47	31.20
	Std. Deviation	3.292	3.133
Most Extreme Differences	Absolute	.097	.075
	Positive	.097	.069
	Negative	-.078	-.075
Test Statistic		.097	.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.022[c]	.191[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Kepuasan Pelanggan	Between Groups	(Combined)	163.817	15	10.921	1.135	.339
		Linearity	36.025	1	36.025	3.744	.056
		Deviation from Linearity	127.792	14	9.128	.949	.512
	Within Groups		808.183	84	9.621		
	Total		972.000	99			

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.517	3.455		7.097	.000
Kepuasan Pelanggan	.183	.094	.193	1.942	.055

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.193[a]	.377	.027	3.090

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	1	.193
	Sig. (2-tailed)		.049
	N	100	100

Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.193	1
	Sig. (2-tailed)	.049	
	N	100	100

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.517	3.455		7.097	.000
Kepuasan Pelanggan	.183	.094	.193	1.942	.049

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 6: Deskripsi Data

Deskripsi Data Kepuasan

No	Responden	Skor hasil variabel X
1	A	39
2	B	36
3	C	36
4	D	40
5	E	33
6	F	31
7	G	43
8	H	36
9	I	40
10	J	38
11	K	38
12	L	43
13	M	36
14	N	44
15	O	36
16	P	46
17	Q	43
18	R	44
19	S	37
20	T	39
21	U	38
22	V	41
23	W	33
24	X	33
25	Y	35
26	Z	30
27	AA	35
28	AB	37
29	AC	30
30	AD	31
31	AE	35
32	AF	36
33	AG	35
34	AH	38
35	AI	31
36	AJ	38

37	AK	37
38	AL	36
39	AM	40
40	AN	34
41	AO	35
42	AP	38
43	AQ	39
44	AR	39
45	AS	39
46	AT	35
47	AU	33
48	AV	32
49	AW	38
50	AX	37
51	AY	34
52	AZ	34
53	BA	35
54	BB	37
55	BC	32
56	BD	40
57	BE	32
58	BF	35
59	BG	31
60	BH	42
61	BI	32
62	BJ	38
63	BK	34
64	BL	35
65	BM	37
66	BN	39
67	BO	31
68	BP	40
69	BQ	36
70	BR	37
71	BS	38
72	BT	37
73	BU	35
74	BV	34
75	BW	36
76	BX	39
77	BY	32
78	BZ	40
79	CA	39
80	CB	35

81	CC	35
82	CD	40
83	CE	35
84	CF	39
85	CG	34
86	CH	35
87	CI	33
88	CJ	36
89	CK	35
90	CL	40
91	CM	38
92	CN	35
93	CO	39
94	CP	34
95	CQ	40
96	CR	33
97	CS	37
98	CT	36
99	CU	37
100	CV	36
	Jumlah	3647

Deskripsi Data Loyalitas

No	Responden	Skor hasil variabel Y
1	A	35
2	B	32
3	C	25
4	D	35
5	E	34
6	F	26
7	G	24
8	H	34
9	I	34
10	J	35
11	K	34
12	L	33
13	M	30
14	N	34
15	O	32
16	P	31
17	Q	36
18	R	38
19	S	31
20	T	34
21	U	34
22	V	33
23	W	30
24	X	31
25	Y	30
26	Z	31
27	AA	26
28	AB	24
29	AC	36
30	AD	29
31	AE	36
32	AF	33
33	AG	34
34	AH	27
35	AI	31
36	AJ	33
37	AK	31
38	AL	32
39	AM	31
40	AN	34
41	AO	30
42	AP	34

43	AQ	29
44	AR	33
45	AS	33
46	AT	30
47	AU	32
48	AV	30
49	AW	32
50	AX	29
51	AY	29
52	AZ	30
53	BA	29
54	BB	37
55	BC	30
56	BD	34
57	BE	31
58	BF	37
59	BG	32
60	BH	32
61	BI	29
62	BJ	35
63	BK	29
64	BL	32
65	BM	31
66	BN	33
67	BO	26
68	BP	32
69	BQ	34
70	BR	31
71	BS	27
72	BT	38
73	BU	35
74	BV	29
75	BW	30
76	BX	36
77	BY	30
78	BZ	28
79	CA	31
80	CB	28
81	CC	29
82	CD	32
83	CE	32
84	CF	29
85	CG	24
86	CH	32

87	CI	35
88	CJ	28
89	CK	28
90	CL	31
91	CM	31
92	CN	32
93	CO	28
94	CP	27
95	C	29
96	CR	26
97	CS	32
98	CT	29
99	CU	26
100	CV	30
	Jumlah	3120

Lampiran 7

Data Pengunjung Perpustakaan IAIN Batusangkar
Selama 3 bulan berturut-turut
Bulan : Januari

Tanggal	Perpustakaan	Jumlah Pengunjung	Jumlah Pengunjung Per Tanggal
02-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**88**	**88**
03-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**72**	**72**
04-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**63**	**63**
05-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**48**	**48**
06-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**15**	**15**
07-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**69**	**69**
08-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**33**	**33**
09-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**68**	**68**
10-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**62**	**62**
11-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**47**	**47**
12-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**38**	**38**
14-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**69**	**69**
15-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**75**	**75**
16-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**70**	**70**
17-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**61**	**61**
18-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**49**	**49**
19-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**38**	**38**
21-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**71**	**71**
22-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**65**	**65**
23-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**81**	**81**

24-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**88**	**88**
25-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**38**	**38**
26-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**37**	**37**
28-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**83**	**83**
29-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**66**	**66**
30-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**66**	**66**
31-01-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**73**	**73**
TOTAL			**1.633**

Bulan : Februari

Tanggal	Perpustakaan	Jumlah Pengunjung	Jumlah Pengunjung Per Tanggal
01-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**56**	**56**
02-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**39**	**39**
04-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**104**	**104**
06-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**117**	**117**
07-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**98**	**98**
08-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**83**	**83**
09-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**45**	**45**
11-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**243**	**243**
12-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**434**	**434**
13-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**500**	**500**
14-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**462**	**462**
15-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**275**	**275**
16-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN	**230**	**230**

	Batusangkar		
18-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**550**	**550**
19-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**542**	**542**
20-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**671**	**671**
21-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**398**	**398**
22-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**367**	**367**
23-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**263**	**263**
25-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**606**	**606**
26-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**640**	**640**
27-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**449**	**449**
28-02-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**436**	**436**
TOTAL			**7.608**

Bulan : Maret

Tanggal	Perpustakaan	Jumlah Pengunjung	Jumlah Pengunjung Per Tanggal
01-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**445**	**445**
02-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**219**	**219**
03-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**48**	**48**
04-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**439**	**439**
05-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**421**	**421**
06-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**386**	**386**
08-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**295**	**295**
09-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**155**	**155**

10-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**43**	**43**
11-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**384**	**384**
12-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**387**	**387**
13-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**331**	**331**
14-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**325**	**325**
15-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**274**	**274**
16-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**166**	**166**
17-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**62**	**62**
18-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**324**	**324**
19-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**384**	**384**
20-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**326**	**326**
21-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**251**	**251**
22-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**237**	**237**
23-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**170**	**170**
25-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**328**	**328**
26-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**413**	**413**
27-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**292**	**292**
28-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**291**	**291**
29-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**205**	**205**
30-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**144**	**144**
31-03-2019	Perpustakaan Utama IAIN Batusangkar	**41**	**41**
TOTAL			**7.786**

Sumber. Arsip pengunjung perpustakaan IAIN Batusangkar tahun ajaran 2018/2019

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Jl. Sudirman No.137 Kubang Putih Kec. Banuhampu 26181 Sumatera Barat Telp.(0752) 71829, Fax.(0752) 71870
Website: www.iainbatusangkar.ac.id e-Mail: lppm@iainbatusangkar.ac.id

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : B- /In.27/L.I/TL.00/11/2019

Berdasarkan surat saudara/i nomor surat Istimewa pada 22 November 2019 perihal Mohon Izin Penelitian. Setelah di pelajari, maka Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Institut Agama Islam Negeri Batusangkar menyatakan tidak keberatan atas penelitian dan memberikan izin kepada :

Nama/NIM	MAHVENI / 1530030031
Tempat/Tanggal Lahir	Badinah Mumi, 06 Maret 1997
Kartu Identitas	1304074603970002
Fakultas	Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan	Manajemen Pendidikan Islam
Alamat	Jalan Sawah Darat Jorong Badinah Mumi Negeri Minangkabau Kecamatan Sungayang Kabupaten Tanah Datar
Judul Penelitian	***Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perpustakaan IAIN Batusangkar***
Lokasi Penelitian	Perpustakaan IAIN Batusangkar
Waktu Penelitian	26 November 2019 s.d 26 Januari 2020
Dosen Pembimbing 1	Syafrinal S. S.Ag , S.S , M.Kom
2	

dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kegiatan penelitian tidak boleh menyimpang dari maksud dan objek seperti tersebut di atas
2. Memberitahukan kedatangan serta maksud penelitian yang akan dilaksanakan dengan menunjukkan surat rekomendasi penelitian ini kepada Dekan Fakultas, Ketua Jurusan Ketua Lembaga, Kepala Bagian, Kepala Sub. Bagian atau Kepala Unit yang terkait
3. Mematuhi dan menghormati semua peraturan yang berlaku di IAIN Batusangkar
4. Bila terjadi penyimpangan/pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan tersebut di atas, maka surat izin/rekomendasi penelitian ini akan ***DICABUT*** kembali
5. Surat izin/rekomendasi penelitian ini berlaku dari tanggal 26 November 2019 s.d 26 Januari 2020
6. Melaporkan hasil penelitian kepada Rektor IAIN Batusangkar Cq. Ketua LP2M

Batusangkar, 26 November 2019
Ketua

Yusrizal Efendi, S.Ag., M.Ag

Tembusan :
1. Rektor IAIN Batusangkar (Sebagai Laporan)
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar (Sebagai Laporan)
3. Kepala Perpustakaan IAIN Batusangkar