

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PEMANFAATAN PERPUSTAKAAN OLEH
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG
DJATI BANDUNG**

Zahra Nurpalah¹, Dian Sinaga²

^{1,2} Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Padjadjaran

Article History

Received : 21-September-2023

Revised : 21-September-2023

Accepted : 06-November-2023

Published : 07-November-2023

Corresponding author*:

Zahra Nurpalah

Contact:

zahra19016@mail.unpad.com

Cite This Article:

Nurpalah, Z., & Sinaga, D. . (2023).
HUBUNGAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP
PEMANFAATAN
PERPUSTAKAAN OLEH
PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SUNAN
GUNUNG DJATI BANDUNG.
Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(6),
66–72.

DOI:

<https://doi.org/10.56127/jukim.v2i6.955>

Abstract: *This study aims to determine the relationship between library service quality and library utilization satisfaction by students of the State Islamic University (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung using Servqual theory. This research was conducted using quantitative methods with a correlational approach in which the population in this study were library members taken in February 2023, totaling 100 people whose results were obtained using simple random sampling techniques. Data analysis was carried out using the Pearson Product Moment method and the data was processed using SPSS. Through this research, it is known that service quality has a relationship with library utilization satisfaction with the acquisition of a number of 0.828 or in a " high or strong " relationship level. The highest variable was obtained by Reliability (Reliability) of 0.539, followed by Physical Evidence (Tangible) of 0.536, Responsiveness (Responsiveness) of 0.522, Empathy (Empathy) of 0.522, and finally Assurance (Assurance) of 0.491.*

Keywords: *Quality, Service, Utilization, Library*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan Perpustakaan terhadap Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung dengan menggunakan teori Servqual. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional yang mana populasi pada penelitian ini adalah anggota perpustakaan yang diambil pada Bulan Februari 2023 yang berjumlah 100 orang yang hasil ini didapat menggunakan teknik simpel random sampling. Analisis data dilakukan dengan metode Pearson Product Moment dan data diolah menggunakan SPSS. Melalui penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan pemanfaatan perpustakaan dengan perolehan angka sebesar 0,828 atau dalam tingkat hubungan "tinggi atau kuat". Variabel yang paling tinggi diperoleh oleh Keandalan (Reliability) sebesar 0.539, disusul oleh Bukti Fisik (Tangible) sebesar 0.536, Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 0,522, Empati (Empathy) sebesar 0.522, dan terakhir Jaminan (Assurance) sebesar 0.491.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan, Pemanfaatan, Perpustakaan.

PENDAHULUAN

Perpustakaan menempati posisi penting di perguruan tinggi dimana perpustakaan berperan sebagai payung dalam menunjang pelaksanaan program pendidikan, program pengajaran, dan penelitian. Perpustakaan perguruan tinggi berada langsung di bawah pengawasan dan pengelolaan perguruan tinggi dan memiliki tujuan utama mendukung upaya perguruan tinggi untuk mencapai tujuannya. Perpustakaan perguruan tinggi pada hakekatnya merupakan unit kerja yang merupakan bagian integral dari perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lainnya menjalankan tugas membantu perguruan tinggi dalam melaksanakan Tri Darma [1]. Sebagai salah satu komponen proses pembelajaran, mahasiswa merupakan Pengguna utama perpustakaan perguruan tinggi, sehingga perpustakaan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu pusat informasi dan pusat sumber belajar. Kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi diselenggarakan dengan berbagai metode dan tidak terbatas pada interaksi antara mahasiswa dan dosennya, tetapi juga dapat berupa pemanfaatan sumber dan fasilitas belajar lainnya, salah satunya perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk senantiasa menyediakan berbagai literatur dan sumber informasi lainnya yang dapat diakses oleh mahasiswa untuk pembelajarannya [2].

Begitu juga Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati selalu berusaha memaksimalkan mahasiswanya untuk memanfaatkan perpustakaan. kegiatan promosi yang telah dilakukan perpustakaan, Peningkatan fasilitas baca, penataan ruang koleksi, dan ruang baca diperbaiki. Selain itu, service pemasangan AC di beberapa titik dan fasilitas komputer untuk mahasiswa juga disediakan. Namun, minat mahasiswa berkunjung ke perpustakaan masih rendah, sehingga perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan[3]. Berdasarkan observasi awal diperoleh data statistik pemanfaatan perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati oleh mahasiswa sebagai berikut. Rata-rata jumlah kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati per hari sebanyak 688 mahasiswa dilihat dari data tahun 2022 sebanyak 21.551 dari total jumlah anggota perpustakaan sebanyak 29.900 pada tahun 2022-2023.

Data di atas menggambarkan bahwa tingkat kunjungan perpustakaan oleh siswa belum maksimal [4]. Selain itu, statistik ini menunjukkan bahwa perpustakaan digunakan oleh setengah lebih jumlah mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati. Hal ini terlihat dari banyaknya siswa yang menjadi anggota perpustakaan, selebihnya mahasiswa tidak berkunjung ke perpustakaan [5]. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mintarti Indartini terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Pusat Universitas Merdeka Madiun yang mana penelitian ini menggunakan teori Servqual untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Melalui penelitian ini diketahui bahwa pada kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan Universitas Merdeka Madiun dan dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness dan Emphaty memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat Universitas Merdeka Madiun [6]. Sehingga berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: 1) adakah hubungan yang signifikan antara Kualitas Layanan ditinjau dari dimensi Bukti Fisik (Tangible) dengan Kepuasan Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Mahasiswa UIN. 2) Adakah hubungan yang signifikan antara Kualitas Layanan ditinjau dari dimensi Keandalan (Reability) dengan Kepuasan Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Mahasiswa UIN. 3) Adakah hubungan yang signifikan antara Kualitas Layanan ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Kepuasan Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Mahasiswa UIN. 4) Adakah hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Mahasiswa UIN. 5) Adakah hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Empati (Empathy) dengan Kepuasan Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Mahasiswa UIN. 6) Adakah hubungan yang signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Mahasiswa UIN.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah Penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Peneliti ingin memberi pemaparan secara objektif terkait “Apakah kualitas layanan informasi ditinjau dari lima dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* memiliki hubungan yang signifikan dengan Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Mahasiswa UIN”. Adapun dua variabel yang akan diteliti yaitu hubungan Kualitas layanan variabel (X) dan Pemanfaatan perpustakaan Oleh Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung variable (Y). dimana hal ini akan diteliti oleh peneliti mengenai Hubungan Kualitas layanan terhadap Pemanfaatan perpustakaan Oleh Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Simple random sampling dipakai untuk Teknik sample karena pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil maka peneliti menggunakan Rumus Slovin [9]. Penelitian ini menggunakan koefisien korelasi pearson product moment untuk menguji hipotesis asosiatif/hubungan. Mengingat data yang didapat pada penelitian ini berupa data ordinal, sedangkan uji statistik dengan koefisien korelasi pearson mengharuskan data sekurang-kurangnya berupa data interval. Maka sebelum dimasukkan ke dalam rumus pearson, penulis menaikan data ordinal menjadi interval dengan menggunakan bantuan Metode Succesive Interval (MSI). Kemudian untuk Identifikasi tinggi rendahnya koefisien korelasi menggunakan tabel kriteria sebagai pedoman dalam memberikan interpretasi koefisien korelasi. untuk membuktikan hipotesis peneliti menggunakan nilai probabilitas (p-value) dengan tingkat signifikansi yang paling sering digunakan adalah 0,05 atau tingkat kesalahan (5%) [10]. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan alat bantu pengolahan program SPSS [11].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Data Responden

Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS didapatkan data responden pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Data Responden

| Jenis kelamin | f | % |
|--|-----|--------|
| Laki-laki | 18 | 18.0% |
| Perempuan | 82 | 82.0% |
| Total | 100 | 100.0% |
| Frekuensi menggunakan layanan perpustakaan UIN | f | % |
| 1-2 sekali | 39 | 39.0% |
| 3-4 sekali | 25 | 25.0% |
| Sebulan sekali | 14 | 14.0% |
| Jarang menggunakan | 22 | 22.0% |
| Total | 100 | 100.0% |

Dalam table 1. Data responden dapat dilihat bahwa jumlah responden yaitu 100 pengguna yang mana 82.0% berjenis kelamin perempuan dan 18.0% laki-laki. Dan pada bagian frekuensi menggunakan layanan perpustakaan UIN oleh pengguna didapatkan hasil dalam 1-2 sekali sebanyak 39.0%, 3-4 sekali sebanyak 25.0%, Sebulan sekali sebanyak 14.0%, Jarang menggunakan sebanyak 22.0%.

Analisis Statistika Inferensial

Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) (X1) Dengan kepuasan pemanfaatan Perpustakaan (Y)

Hipotesis

H1 : Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi bukti Bukti Fisik (Tangibles) dengan kepuasan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

Ho : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Bukti Fisik (Tangibles) dengan kepuasan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

Jika signifikansi < (α) 0,05 maka Hipotesis H0 ditolak dan H1 diterima

Jika signifikansi > (α) 0,05 maka Hipotesis H0 diterima dan H1 ditolak

Table 2. Rekapitulasi Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) (X1) Dengan kepuasan pemanfaatan Perpustakaan (Y)

| Variable | X1-Y |
|------------------------|-------------------------|
| Koefisien Korelasi (r) | 0,536 |
| Tingkat hubungan | Sedang, Cukup kuat |
| Sig | 0,000 |
| α | 0,05 |
| Keputusan | H0 ditolak, H1 diterima |

Pada table 2. Didapatkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,536, Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan ketentuan jika t hitung > t table atau jika sig < α maka hipotesis H1 diterima atau H0 ditolak. Hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dan dengan $\alpha = 0,05$ maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (0,000) < α (0,05). Dengan demikian maka H1 diterima dan H0 ditolak, yakni terdapat hubungan antara variable Kualitas Layanan Perpustakaan UIN ditinjau dari dimensi Bukti Fisik (Tangibles) (X1) dengan pemanfaatan Perpustakaan. Berdasarkan hasil uji korelasi, diperoleh bahwa derajat hubungan yang antara variable Kualitas layanan ditinjau dari dimensi Bukti Fisik (Tangibles) dengan pemanfaatan perpustakaan dimana tingkat hubungan derajatnya berada pada tingkat Sedang atau cukup kuat.

Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Keandalan (Realiability) (X2) Dengan kepuasan pemanfaatan Perpustakaan (Y)

Hipotesis

H1 : Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Keandalan (*Realiability*) dengan kepuasan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

Ho : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Keandalan (*Realiability*) dengan kepuasan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

Jika signifikansi $< (\alpha) 0,05$ maka Hipotesis H0 ditolak dan H1 diterima

Jika signifikansi $> (\alpha) 0,05$ maka Hipotesis H0 diterima dan H1 ditolak

Table 3. Rekapitulasi Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Keandalan (Realiability) (X2) Dengan kepuasan pemanfaatan Perpustakaan (Y)

| Variable | X2-Y |
|------------------------|-------------------------|
| Koefisien Korelasi (r) | 0,539 |
| Tingkat hubungan | Sedang, Cukup kuat |
| Sig | 0,000 |
| α | 0,05 |
| Keputusan | H0 ditolak, H1 diterima |

Pada table 3. Didapatkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,539, Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan ketentuan jika t hitung $> t$ table atau jika sig $< \alpha$ maka hipotesis H1 diterima atau H0 ditolak. Hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dan dengan $\alpha = 0,05$ maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (0,000) $< \alpha$ (0,05). Dengan demikian maka H1 diterima dan H0 ditolak, yakni terdapat hubungan antara variable Kualitas Layanan Perpustakaan UIN ditinjau dari dimensi Keandalan (Realiability) (X2) dengan pemanfaatan Perpustakaan. Berdasarkan hasil uji korelasi, diperoleh bahwa derajat hubungan yang positif antara variable Kualitas Layanan ditinjau dari dimensi Keandalan (Realiability) dengan pemanfaatan Perpustakaan dimana tingkat hubungan derajatnya berada pada tingkat hubungan yang Sedang atau cukup kuat

Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) (X3) Dengan pemanfaatan Perpustakaan Oleh Pengguna (Y)

Hipotesis

H1 : Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dengan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

Ho : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dengan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

Jika signifikansi $< (\alpha) 0,05$ maka Hipotesis H0 ditolak dan H1 diterima

Jika signifikansi $> (\alpha) 0,05$ maka Hipotesis H0 diterima dan H1 ditolak

Table 4. Rekapitulasi Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) (X3) Dengan pemanfaatan Perpustakaan Oleh Pengguna (Y)

| Variable | X3-Y |
|------------------------|-------------------------|
| Koefisien Korelasi (r) | 0,522 |
| Tingkat hubungan | Sedang, Cukup kuat |
| Sig | 0,000 |
| α | 0,05 |
| Keputusan | H0 ditolak, H1 diterima |

Pada table 4. Didapatkan koefisien korelasi (r) 0,522, Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan ketentuan jika t hitung $> t$ table atau jika sig $< \alpha$ maka hipotesis H1 diterima atau H0 ditolak. Hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dan dengan $\alpha = 0,05$ maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (0,000) $< \alpha$ (0,05). Dengan demikian maka H1 diterima dan H0 ditolak, yakni terdapat

hubungan signifikan antara variable Kualitas Layanan Perpustakaan UIN ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) (X3) dengan pemanfaatan Perpustakaan. Berdasarkan hasil uji korelasi, diperoleh bahwa derajat hubungan yang positif antara variable Kualitas Layanan ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dengan pemanfaatan Perpustakaan dimana tingkat hubungan derajatnya berada pada tingkat hubungan yang Sedang atau cukup kuat.

Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Jaminan (Assurance) (X4) Dengan pemanfaatan Perpustakaan (Y)

Hipotesis :

H1 : Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Jaminan (Assurance) dengan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

Ho : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Jaminan (Assurance) dengan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

Jika signifikansi < (α) 0,05 maka Hipotesi H0 ditolak dan H1 diterima

Jika signifikansi > (α) 0,05 maka Hipotesi H0 diterima dan H1 ditolak

Table 5. Rekapitulasi Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Jaminan (Assurance) (X4) Dengan pemanfaatan Perpustakaan (Y)

| Variable | X4-Y |
|------------------------|-------------------------|
| Koefisien Korelasi (r) | 0,491 |
| Tingkat hubungan | Sedang, Cukup kuat |
| Sig | 0,000 |
| α | 0,05 |
| Keputusan | H0 ditolak, H1 diterima |

Pada table 5. Didapatkan koefisien korelasi (r) 0,491, Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan ketentuan jika t hitung > t table atau jika sig < α maka hipotesis H1 diterima atau H0 ditolak. Hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dan dengan $\alpha = 0,05$ maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (0,000) < α (0,05). Dengan demikian maka H1 diterima dan H0 ditolak, yakni terdapat hubungan signifikan antara variable Kualitas Layanan Perpustakaan UIN ditinjau dari dimensi Jaminan (Assurance) (X4) dengan pemanfaatan Perpustakaan. Berdasarkan hasil uji korelasi, diperoleh bahwa derajat hubungan yang positif antara variable Kualitas Layanan ditinjau dari dimensi Jaminan (Assurance) dengan pemanfaatan Perpustakaan dimana tingkat hubungan derajatnya berada pada tingkat hubungan yang Sedang atau cukup kuat.

Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Empati (Empathy) (X5) Dengan pemanfaatan Perpustakaan (Y)

Hipotesis :

H1 : Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Empati (Empathy) dengan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN.

Ho : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan ditinjau dari dimensi Empati (Empathy) dengan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

Jika signifikansi < (α) 0,05 maka Hipotesi H0 ditolak dan H1 diterima

Jika signifikansi > (α) 0,05 maka Hipotesi H0 diterima dan H1 ditolak

Table 6. Rekapitulasi Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Empati (Empathy) (X5) Dengan pemanfaatan Perpustakaan (Y)

| Variable | X5-Y |
|------------------------|-------------------------|
| Koefisien Korelasi (r) | 0,522 |
| Tingkat hubungan | Sedang, Cukup kuat |
| Sig | 0,000 |
| α | 0,05 |
| Keputusan | H0 ditolak, H1 diterima |

Pada table 6. Didapatkan koefisien korelasi (r) 0,522, Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan ketentuan jika t hitung $>$ t table atau jika $\text{sig} < \alpha$ maka hipotesis H_1 diterima atau H_0 ditolak. Hasil uji korelasi diperoleh nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 dan dengan $\alpha = 0,05$ maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi ($0,000 < \alpha (0,05)$). Dengan demikian maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, yakni terdapat hubungan signifikan antara variable Kualitas Layanan Perpustakaan UIN ditinjau dari dimensi Empati (Empathy) (X5) dengan pemanfaatan Perpustakaan. Berdasarkan hasil uji korelasi, diperoleh bahwa derajat hubungan yang positif antara variable Kualitas Layanan ditinjau dari dimensi Empati (Empathy) dengan pemanfaatan Perpustakaan dimana tingkat hubungan derajatnya berada pada tingkat hubungan yang Sedang atau cukup kuat.

Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN (X) Dengan pemanfaatan Perpustakaan (Y)

Hipotesis :

H_1 : Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

H_0 : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan pemanfaatan perpustakaan oleh Mahasiswa UIN

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

Jika signifikansi $<$ (α) 0,05 maka Hipotesi H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika signifikansi $>$ (α) 0,05 maka Hipotesi H_0 diterima dan H_1 ditolak

Table 7. Rekapitulasi Hubungan Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UIN (X) Dengan pemanfaatan Perpustakaan (Y)

| Variable | X-Y |
|----------------------------|-------------------------------|
| Koefisien Korelasi (r) | 0,828 |
| Tingkat hubungan | Sedang, Cukup kuat |
| Sig | 0,000 |
| α | 0,05 |
| Keputusan | H_0 ditolak, H_1 diterima |

Pada table 7. Didapatkan koefisien korelasi (r) 0,828, Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan ketentuan jika t hitung $>$ t table atau jika $\text{sig} < \alpha$ maka hipotesis H_1 diterima atau H_0 ditolak. Hasil uji korelasi diperoleh nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 dan dengan $\alpha = 0,05$ maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi ($0,000 < \alpha (0,05)$). Dengan demikian maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, yakni terdapat hubungan signifikan antara variable Kualitas Layanan Perpustakaan UIN (X) dengan pemanfaatan Perpustakaan (Y). Berdasarkan hasil uji korelasi, diperoleh bahwa hubungan yang positif antara variable Kualitas Layanan dengan pemanfaatan Perpustakaan dimana tingkat derajat hubungannya berada pada tingkat Tinggi atau Kuat.

KESIMPULAN

Simpulan penelitian ini adalah ada hubungan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung terhadap Pemanfaatan Perpustakaan oleh Pemustaka dengan nilai korelasi yang didapat 0,828. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Ditinjau Dari Dimensi Keandalan (0.539) merupakan variabel yang paling besar dalam memengaruhi pemanfaatan perpustakaan oleh pengguna, dan disusul oleh Dimensi Bukti Fisik (0.536), Daya Tanggap (0.522), dan Empati (0.522). Kemudian diurutkan terakhir ditempati oleh Dimensi Jaminan (0,491) yang memiliki hubungan pemanfaatan perpustakaan oleh pengguna. Untuk itu, Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung perlu mengoptimalkan kualitas layanan perpustakaan. Pemanfaatan perpustakaan oleh dapat ditingkatkan Sesuai hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan memiliki hubungan terhadap pemanfaatan perpustakaan oleh pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. N. Imamah, “PENERAPAN STANDAR NASIONAL PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI (SNP010:2011) DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR,” UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR, 2017.
- [2] T. Kurniawan, “Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Mengembangkan Repositori Institusi,” *Pustakaloka*, vol. 8, no. 2, pp. 231–243, 2016, [Online]. Available: <http://www.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2012/07/Renstra-Unpad-2015-2019.pdf>
- [3] R. SHADRINA, “KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN DAN FASILITAS PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI SUMATRA UTARA,” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019.
- [4] F. Y. Astuti, R. Faishol, and R. Trianingsih, “Pengaruh Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Terhadap Minat Baca Pada Mata Pelajaran Ski Kelas Xi Agama Di Man 2 Banyuwangi,” *Ar-Risalah Media Keislaman, Pendidik. dan Huk. Islam*, vol. 18, no. 1, p. 054, 2020, doi: 10.29062/arrisalah.v18i1.346.
- [5] S. Wahyuntini and S. Endarti, “Tantangan Digital dan Dinamisasi Koleksi Dalam Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan Bagi Prestasi Belajar Mahasiswa,” *ABDI PUSTAKA J. Perpust. dan Kearsipan*, vol. 1, no. 1, pp. 1–6, 2021, doi: 10.24821/jap.v1i1.5909.
- [6] M. Indartini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Pusat Universitas Merdeka Madiun,” *J. EKOMAKS J. Ilmu Ekon. Manajemen, dan Akunt.*, vol. 7, no. 2, pp. 94–101, 2019, doi: 10.33319/jeko.v7i2.9.
- [7] E. Rahmah, *AKSES DAN LAYANAN PERPUSTAKAAN Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018.
- [8] K. Anugrah and W. Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2020.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [10] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [11] T. Taniredja and H. Mustafidah, *Penelitian kuantitatif: sebuah pengantar*. Bandung: Alfabeta, 2014.