**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) dan diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil pembuatan *plagiatisme* atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 12 November 2018

**FATIMAH GANDASARI**

NIM : 152500059

**ABSTRAK**

**Fatimah Gandasari**. 152500059. 2018. *Hubungan Pelayanan Prima Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten.*

Penelitian ini bertujuan : 1) mendeskripsikan tingkat ketercapaian pelayanan prima pustakawan; 2) mendeskripsikan tingkat ketercapaian kepuasan pemustaka; 3) Menganalisis hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten. Penelitian dilakukan pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik regresi dan korelasi. Sampel berjumlah 28 responden diambil dari populasi dengan teknik *Sample Random Sampling*. Instrumen penelitian menggunakan angket. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian menunjukkan : *Pertama*, Tingkat pelayanan prima pustakawan adalah tinggi mencapai 80,74%; *Kedua*, Tingkat kepuasan pemustaka adalah tinggi mencapai 86,07%; Ketiga, Terdapat hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten sebesar 37,33%. Sisanya 62,67% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Semakin tinggi pelayanan prima pustakawan, semakin tinggi kepuasan pemustaka. Peningkatan terhadap pelayanan prima pustakawan akan meningkatkan kepuasan pemustaka.

Kata Kunci : *Pelayanan prima pustakawan dan kepuasan pemustaka.*

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : - Kepada Yth,

Lampiran : Skripsi Dekan Fakultas

Perihal : Usulan Ujian Skripsi Tarbiyah dan Keguruan

di

*Serang*

*Assalamu’alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara Fatimah Gandasari, NIM : 152500059yang berjudul *Hubungan Pelayanan Prima Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten*, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu’alaikum Wr. Wb.*

Serang, 12 November 2018

Pembimbing II

**Imroatun, S.Pd.I., M.Ag.**

NIP. 19780614 201101 2 006

Pembimbing I

**Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D.**

NIP. 19680602 199603 1 003

**PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA PUSTAKAWAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI BANTEN**

Oleh :

FATIMAH GANDASARI

NIM : 152500059

Menyetujui :

Pembimbing II

**Imroatun, S.Pd.I., M.Ag.**

NIP. 19780614 201101 2 006

Pembimbing I

**Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D.**

NIP. 19680602 199603 1 003

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Manajemen Pendidikan Islam

**Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D.**

NIP. 19680602 199603 1 003

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

**Dr. H. Subhan, M.Ed.**

NIP. 19680910 200003 1 001

**PENGESAHAN**

Skripsi a.n. Fatimah Gandasari, NIM : 152500059 yang berjudul *Hubungan Pelayanan Prima Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten* telah diujikan dalam sidang Munaqasah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 18 Desember 2018.

Skripsi tersebut telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 18 Desember 2018

Sidang Munaqasah,

Penguji II

**Rosidah, M.A.**

NIP. 19780317 201101 2 005

Penguji I

**Prof.Dr. Darwyan Syah, M.Pd., Ph.D.**

NIP. 19600222 199203 1 002

Sekretaris Merangkap Anggota

**Juhji, M.Pd.**

NIDN. 20210981 02

Ketua Merangkap Anggota

**Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D.**

NIP. 19680602 199603 1 003

Anggota :

Pembimbing II

**Imroatun, S.Pd.I., M.Ag.**

NIP. 19780614 201101 2 006

Pembimbing I

**Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D.**

NIP. 19680602 199603 1 003

**PERSEMBAHAN**

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini ku persembahkan kepada :

**Bapak ku Sarki dan Mamah ku Aminah**

Atas segala doa dan cinta sepanjang hayat yang telah diberikan kepada penulis, cinta dan doa mereka yang akan selalu mengiringi setiap hembusan nafas. Adik-adikku tersayang : Al Maidah Safitri Nurhasanah dan Muhammad Aydan Amjad, keluarga besarku, teman-teman ku dan sahabat-sahabat ku yang tak bisa ku sebutkan satu persatu semoga tidak mengurangi rasa terimakasihku untuk semuanya yang selalu mendukung pencapaian ini baik secara moril maupun materil.

**MOTTO**

Mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan (Q.S. Al Infithar : 12)

**RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Lampung, pada tanggal 15 September 1996. Tepatnya di Desa Jabung, Kecamatan Jabung, Kabupaten Sukadana, Lampung Timur. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari kedua orang tua yang bernama Sarki dan Aminah.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut : Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Pematang lulus pada tahun 2009, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Kragilan lulus pada tahun 2012, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Kota Serang lulus pada tahun 2015. 2015. Penulis meneruskan kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan Program Strata Satu (S1) mengambil Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi kemahasiswaan yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) MPI sebagai sekretaris bidang internal periode 2015-2016.

**KATA PENGANTAR**

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan. Hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : Hubungan Pelayanan Prima Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Bapak Dr. H. Subhan, M. Ed., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Bapak Dr. Supardi, M. Pd., Ph. D., Selaku ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan sebagai pembimbing I.
4. Ibu Imroatun, S. Pd.I, M. Ag., sebagai pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan keikhlasan dan kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen, yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
6. Bapak Dr. H. Ajak Moeslim, M. Pd., selaku Kepala Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten beserta Pegawai dan Staff yang telah memberikan izin penelitian dan informasi bagi penulis
7. Kedua orang tuaku, Bapak Sarki dan Ibu Aminah yang aku sayangi. Terimakasih atas *spirit of my life* yang selalu mendo’akan dan memberikan dukungan baik moril, materiil, maupun spiritual yang tak terhingga, serta nasehat kepada penulis untuk selalu semangat menggapai cita-cita dan selalu menjadi sumber inspirasi dan kekuatan
8. Keluarga besarku teruntuk adikku tersayang (Al Maidah Safitri Nurhasanah dan Muhammad Aydan Amjad) serta paman dan bibiku yang senantiasa mendo’akan. Terimakasih atas segala dukungan yang selalu ada dalam setiap fase hidup dan pendidikanku
9. Sahabat tersayang dan terbaikku Ditasari, Fauziah Ningsih, Fenti Triani, Rahayu Ning Tyas dan Siti Fatimah yang selalu memberikan keceriaan, teman-temanku khususnya MPI-A angkatan 2015. Terimakasih atas semangat, motivasi, dan bantuan serta jalinan pertemanan yang indah dan tak terlupakan selama kuliah.

Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang terlah memberikan dukungan serta do’a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengaharapkan berbagai kritik dan saran yang positif atas segala kekurangan, kekeliruan dan kesalahan dalam pembuatan skripsi ini. Harapan penulis semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amiin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini akan membawa manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Serang, 12 November 2018

**Fatimah Gandasari**

**152500059**