

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Adapun tulisan, hasil referensi maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini telah disebutkan kutipan-kutipannya secara jelas sesuai dengan tata cara dan etika penulisan yang berlaku dalam penyusunan penulisan karya ilmiah.

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

Serang, 16 Oktober 2019

LIA HULIYAH
NIM : 152500077

ABSTRAK

Lia Hulyah. 152500077, 2019. *Hubungan Manajemen Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah kota Cilegon*

Penelitian ini bertujuan: 1) Mendeskripsikan manajemen layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon; 2) Mendeskripsikan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon; 3) Menganalisis hubungan manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon. Penelitian dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik total sampling atau sampling jenuh. Sampel dalam penelitian adalah pengunjung perpustakaan yang berkunjung di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon berjumlah 25 orang. Instrumen penelitian menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan teknik deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian menunjukkan: Pertama, Manajemen layanan perpustakaan dengan hasil penelitian 55,87% (cukup baik); Kedua, Kepuasan pemustaka dengan hasil penelitian 56,64% (cukup baik); Ketiga Hubungan Manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip daerah kota Cilegon dengan hasil penelitian 69,89% (Baik). Sisanya 30,11 % disebabkan karena teknologi pencarian koleksi buku yang kurang memadai dan layanan internet yang kurang terkoneksi sehingga menghambat layanan peminjaman dan pengembalian buku (layanan sirkulasi).

Kata Kunci: Manajemen, Manajemen Perpustakaan, Layanan perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka.

PERSETUJUAN

HUBUNGAN MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA

Oleh:

LIA HULIYAH
NIM. 152500077

Menyetuji

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Anis Zohriah, M.M.
NIP. 19650718 199203 2 001

Dr. Hj. Maimunah, M.Ag.
NIP. 19560421 198203 2 003

Mengetahui,

Dekan

Ketua Jurusan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Manajemen Pendidikan Islam

Dr. H. Subhan, M. Ed
NIP. 19680910 200003 1 001

Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D.
NIP. 19680602 199603 1 003



FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : -

Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar

Perihal : **Pengajuan Ujian Munaqasyah**

a. n Lia Huliyah

NIM : 152500077

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Tarbiyah

dan Keguruan

UIN Sultan Maulana

Hasanuddin Banten

Di-

Serang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklukan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisa serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudari **Lia Huliyah**, NIM : **152500077**, Yang Berjudul **Hubungan Manajemen Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip daerah Kota Cilegon**, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Serang, 16 Oktober 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Anis Zohriah, M.M.
NIP. 19650718 199203 2 001

Dr. Hj. Maimunah, M.Ag.
NIP. 19560421 198203 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n Lia Hulyah, NIM : 152500077 yang berjudul “Hubungan Manajemen Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka” telah diujikan dalam sidang Munaqasah Univesitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 22 Oktober 2019.

Skripsi tersebut telah disahkan dan di terima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 22 Oktober 2019

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. H. Subhan, M. Ed
NIP. 19680910 200003 1 001

Anggota

Juhji, M. Pd
NIDN. 2021098102

Penguji I

Penguji II

Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D.
NIP. 19680620 199603 1 003

Pembimbing I

Dr. H. Abdul Mu'in, M.M.
NIP. 19710923 199903 1 003

Pembimbing II

Dr. Anis Zohriah, M.M.
NIP. 19650718 199203 2 001

Dr. Hj. Maimunah, M.Ag.
NIP. 19560421 198203 2 003

RIWAYAT HIDUP

Lia Hulyiah, lahir di Cilegon pada tanggal 08 juni 1997. Hulyiah merupakan putri pertama bapak Jamjuri dan ibu Rohiyah, dari tiga bersaudara yaitu adik perempuan bernama Nurafiyati dan Dina Hanifah.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu sebagai berikut: SDN Pasar Bunder Kota Cilegon lulus pada tahun 2010, MTs Al-Khairiyah Karangtengah Kota Cilegon tahun 2013, MA Al- Khairiyah Karangtengah Kota Cilegon lulus tahun 2015. Selanjutnya penulis meneruskan kuliah di Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang sekarang menjadi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan progam Strata Satu (S1) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten penulis mengikuti UKM PRAMUKA sebagai anggota tahun 2015-2017.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecil ini untuk orang terkasih dan tersayang:

1. Ayahanda Jamjuri dan Ibunda Rohiyah, motivator terbesar dalam hidup ini yang selalu mendo'akan setiap langkah anaknya menuntut ilmu, terimakasih atas pengorbanan dan kesabaran yang telah kalian berikan hingga mengantarkan anakmu sampai kini.
2. Keluarga besar, yang telah memberikan kelonggaran waktu sehingga penulis dapat melaksanakan perkuliahan hingga penyusunan skripsi sampai tuntas.
3. Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membimbing penulis hingga sampai kejenjang sidang munaqasyah, dan
4. Teman-teman, yang telah memotivasi dan selalu mengingatkan penulis dalam memperjuangkan gelar S1-nya.

Atas segala bantuan dan motivasi yang telah diberikan , peneliti berharap semoga Allah SWT. Membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Aamiin.

MOTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Sebaik-baiknya Manusia Adalah Manusia Yang Bermanfaat Untuk Orang Lain.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Alhamdulillah atas segala puji bagi ALLAH SWT. peneliti mengucapkan terima kasih. Karena berkat, rahmat dan hidayah yang telah tercurahkan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Shalawat beserta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw. Yang telah membimbing umat manusia menuju kebenaran dan kejujuran sehingga eksistensi manusia tetap terpelihara.

Semata peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul Hubungan Manajemen Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah kota Cilegon sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi Manajemen Pendidikan Islam pada Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten .

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan berbagai pihak termasuk dosen pembimbing. Semoga amal kebaikannya dibalas oleh Allah SWT. untuk itu peneliti menghaturkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Subhan, M.Ed., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Supardi Ph. D. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

4. Ibu Dr. Anis Zohriah, MM. sebagai pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Maimunah, M. Ag. sebagai pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. Ibu Dra. Hj. Nur Fatmah selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon, dan seluruh petugas layanan yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam melaksanakan penelitian
7. Keluarga Terkasih dan Tersayang Bapak Jamjuri dan Ibu Rohiyah Serta Adik-adik perempuanku.
8. Sahabat, dan rekan-rekan seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam, yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Atas segala bantuan dan motivasi yang telah diberikan , peneliti berharap semoga Allah SWT. Membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Aamiin.

Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu , kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna memperbaiki dan perbaikan penyusunan skripsi selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT. peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Serang, 16 Oktober 2019

Lia Huliyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Pembatasan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Sistematika Pembahasan	8

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR, HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Landasan Teori	10
1. Manajemen Layanan Perpustakaan	10
a. Manajemen Layanan Menurut Perspektif Islam.....	10
b. Teori Manajemen Layanan Perpustakaan	12
c. Konsep Manajemen Layanan Perpustakaan	14
2. Kepuasan Pemustaka	29
a. Kepuasan Pemustaka Menurut Perspektif Islam	29
b. Teori Kepuasan pemustaka	30
c. Konsep Kepuasan Pemustaka.....	31
B. Kerangka Berfikir.....	38
C. Hasil Penelitian yang Relevan.....	40
D. Hipotesis Penelitian.....	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	43
B. Metode Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel	44
D. Instrumen Penelitian.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Teknik Analisis Data	55
G. Hipotesis Statistik.....	59

BAB IV DESKRIPSI HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	60
B. Uji Persyaratan Analisis	66
C. Pengujian Hipotesis	68
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran-saran	79

DAFTAR PUSTAKA **80**

LAMPIRAN-LAMPIRAN **84**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kegiatan Penelitian	43
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian Manajemen Layanan Perpustakaan	49
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pemustaka	50
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Manajemen Layanan Perpustakaan....	61
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pemustaka.....	64
Tabel 4.3	Uji Normalitas Variabel Manajemen Layanan Perpustakaan (X)	67
Tabel 4.4	Uji Normalitas Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)	68
Tabel 4.5	ANAVA Untuk Regresi Linear Sederhana $\hat{Y} = 7,86 + 0,984 X$	69
Tabel L.1.1	Data Kuesioner Manajemen Layanan Perpustakaan	87
Tabel L.1.2	Data Kuesioner Kepuasan Pemustaka	90
Tabel L.1.3	Data Nama Responden	92
Tabel L.2.4	Hasil Uji Validitas Manajemen Layanan Perpustakaan	94
Tabel L.2.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pemustaka	94
Tabel L.2.6	Hasil Uji Reliabilitas Manajemen Layanan Perpustakaan	95

Tabel L.2.7	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pemustaka	95
Tabel L.3.8	Data Hasil Penelitian	96
Tabel L.4.9	Distribusi Frekuensi Manajemen Layanan Perpustakaan	99
Tabel L.4.10	Normalitas Data Manajemen Layanan Perpustakaan (X)	101
Tabel L.4.11	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pemustaka.....	103
Tabel L.4.12	Normalitas Data Kepuasan Pemustaka (Y)	106
Tabel L.4.13	Penolong Uji Linieritas Regresi	109
Tabel L.4.14	ANAVA Regresi Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka	112
Tabel L.4.15	Persiapan Perhitungan Linieritas	113
Tabel L.4.16	Interpretasi dan Kategorisasi Data Manajemen Layanan Perpustakaan	116
Tabel L.4.17	Interpretasi dan Kategorisasi Data Kepuasan	116
Tabel L.4.18	Interpretasi Koefisien Korelasi	117
Tabel L.5.19	Nilai kritis dari “r” Product Moment.....	119
Tabel L.5.20	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	120
Tabel L.5.21	Luas di bawah Lengkungan Normal Standar	121
Tabel L.5.20	Nilai Persentil Untuk t	123
Tabel L.5.21	Nilai Persentil untuk Uji F.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Konstelasi Hubungan Variabel Bebas (X) terhadap Variabel Terikat (Y)	47
Gambar 4.1	Grafik Histogram dan Poligon Manajemen Layanan Perpustakaan	62
Gambar 4.2	Grafik Histogram dan Poligon Kepuasan Pemustaka.....	65

LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Penelitian.....	87
Lampiran 2: Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas	
Instrumen Penelitian	94
Lampiran 3: Data Hasil Penelitian	96
Lampiran 4: Perhitungan Statistik.....	99
Lampiran 5: Tabel Statistik.....	119