

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu*

*Adminitrasi Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial*

*Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

**DISUSUN OLEH:**

**SANTOS GUNAWAN PUTRA**

11870512794

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**TAHUN 2023/ 1444 H**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Nama** : Santos Gunawan Putra

**NIM** : 11870512794

**Program Studi** : Administrasi Negara

**Fakultas** : Ekonomi dan Ilmu Sosial

**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi

**DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING**

*[Signature]*  
**Devi Deswimar S.Sos M.Si**  
**NIP. 197712272023212010**

**Mengetahui**

**DEKAN**

**Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

**KETUA PRODI**

**Administrasi Negara**

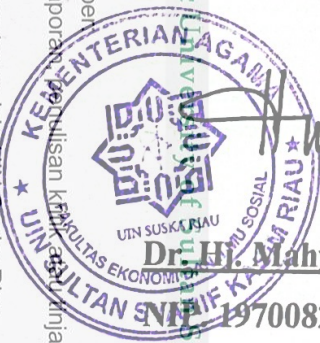
*[Signature]*  
**Dr. H. Mahyarni, S.E, M.M**

**NIP. 19700826 199903 2 001**

*[Signature]*  
**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si**

**NIP. 19781025 200604 1 002**

- Hak Cipta, Nama, NIM, Program Studi, dan Fakultas adalah hak milik UIN Suska Riau.
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipublikasikan di media massa atau jurnal ilmiah.
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau penyusunan karya tulis lainnya.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

: Santos Gunawan Putra  
 : 11870512794  
 : Administrasi Negara  
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung  
 Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi  
 : 11 Januari 2024

**Tim Penguji**

**Ketua Penguji**  
Astuti Meflinda, SE, MM  
 NIP. 19720513 20070 1 208

**Penguji I**  
Mashuri, MA  
 NIP. 19770721 201411 1 002

**Penguji II**  
Ikhwani Ratna, SE, M. Si  
 NIP. 19830827 201101 2 014

**Sekretaris**  
Zikri Aidilla Syarli, SE, M.Ak  
 NIP. 19940523 202203 2 004

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 The Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 2. Dilarang mengutip dan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Santos Gunawan Putra  
 NIM : 11870512794  
 Tempat/Tgl. Lahir : Pembatang, 07 - November - 1998  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : Administrasi Negara  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
 Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Singingi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.



Santos Gunawan Putra  
 NIM : 11870512794

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kuantan Singingi. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pengunjung perpustakaan yang telah terdaftar sebagai anggota maupun yang belum terdaftar.

Data primer dikumpulkan dengan kuesioner sebagai instrumen untuk membuktikan hasil penelitian. Untuk menguji hipotesis pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software SPSS* versi 26. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Insedentian* atau memperoleh sampel secara kebetulan ketika berada di tempat penelitian, namun peneliti telah menetapkan sampel yang telah memenuhi karakteristik yang ditentukan, sampel tersebut berjumlah 91 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kuantan Singingi.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung Perpustakaan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality, individual characteristic, on the satisfaction of visitors to the Kuantan Singingi Regional Public Library. The population in this study includes all library visitors who have registered as members or who not registered.*

*Primary data was collected using a questionnaire as an instrument to prove the results of the study, to test the hypothesis in this study, multiple linear regression analysis was used with the help of SPSS version 26 software. The sampling technique used was sampling insedentian or obtain samples by chance while at the research location, but researchers already know that the sample has met the specified characteristics, the sample in this study were 91 respondents.*

*The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction at The Kuantan Singingi Regional Public Library*

*Keywords: Service Quality Library, Visitor Satisfaction*

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi**”

Dalam penulisan ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak bisa terlaksana tanpa dukungan tenaga dan pikiran dari berbagai pihak yang telah membantu. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba S,Sos M,Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mashuri, M.A selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dra. Siti Rahmah, M.Si selaku Dosen Panasehat Akademik yang selama ini telah memberikan arahan dan nasehat.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, saran, nasehat serta motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan.
8. Bapak /Ibu pegawai Kantor Desa Naga Beralih yang mana merupakan tempat penulis melakukan penelitian skripsi.
9. Keluarga Besar Mahasiswa Adminitasi Negara Lokal C angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Terakhir penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca. Amin Ya Rabbal Alamin.

Pekanbaru, Agustus

2023

Penulis

**Santos Gunawan Putra**





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN.....                   | i    |
| ABSTRAK.....                             | i    |
| ABSTRACT.....                            | i    |
| KATA PENGANTAR.....                      | iii  |
| DAFTAR ISI.....                          | v    |
| DAFTAR TABEL.....                        | vii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                       | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                     | ix   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                 | 9    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....               | 9    |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....              | 9    |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....           | 10   |
| BAB II PEMBAHASAN.....                   | 11   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....                | 11   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....            | 27   |
| 2.3 Defenisi Operasional Variabel.....   | 29   |
| 2.4 Kerangka Konseptual.....             | 31   |
| 2.5 Hipotesis Penelitian.....            | 32   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....           | 34   |
| 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 34   |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....     | 35   |
| 3.3 Sumber dan Jenis Data.....           | 36   |



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

|   |           |
|---|-----------|
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                      | 37        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                  | 38        |
| 3.6 Metode Analisis Data.....                     | 40        |
| <b>BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....</b>      | <b>43</b> |
| 4.1 Sejarah Tempat Penelitian.....                | 44        |
| 4.2 Struktur Organisasi.....                      | 49        |
| 4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi.....              | 51        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>61</b> |
| 5.1 Profil Responden.....                         | 61        |
| 5.2 Hasil Penelitian.....                         | 61        |
| 5.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....           | 69        |
| 5.4 Pengujian Hipotesis.....                      | 73        |
| 5.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....              | 76        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>           | <b>80</b> |
| 6.1 Kesimpulan.....                               | 81        |
| 6.2 Saran.....                                    | 81        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                        | <b>82</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                              | <b>84</b> |

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Kepegawaian.....  | 3  |
| Tabel 1.2 Koleksi Bahan Pustaka.....                                     | 6  |
| Tabel 1.3 Sarana Prasarana Pustaka.....                                  | 6  |
| Tabel 1.4 Tingkat Kunjungan ke Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi..... | 7  |
| Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....              | 27 |
| Tabel 2.2 Defenisi Operasional Variabel.....                             | 30 |
| Tabel 3.1 Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden.....             | 41 |
| Tabel 5.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....  | 63 |
| Tabel 5.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung..... | 66 |
| Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas.....                                       | 69 |
| Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas.....                                    | 71 |
| Tabel 5.7 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....                              | 72 |
| Tabel 5.8 Hasil Uji Linearitas.....                                      | 72 |
| Tabel 5.9 Hasil Uji Korelasi.....  | 73 |
| Tabel 5.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....                          | 74 |
| Tabel 5.11 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial.....               | 74 |
| Tabel 5.12 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....      | 75 |

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Konseptual.....   | 28 |
| Gambar 2.2 Bagan Organisasi Dinas Perpustakaan dan<br>Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi..... | 44 |



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....                      | 85 |
| Lampiran 2. Identitas Responden.....                       | 90 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Penelitian ..... | 91 |
| Lampiran 4. Uji Validitas.....                             | 95 |
| Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....                          | 98 |
| Lampiran 6. Dokumentasi.....                               | 99 |



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Regulasi otonomi daerah terus tumbuh di Indonesia, secara langsung mengharuskan penyelenggaraan tiap satuan kerja perangkat daerah untuk memiliki prinsip transparansi dan akuntabel agar tercapai nawacita yang merupakan visi dan misi pemerintah Indonesia untuk memajukan Indonesia agar menjadi bangsa yang maju. Seluruh instansi pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna sehingga dapat memberikan kepuasan. Hal terpenting yang dapat memberikan keberhasilan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan diantaranya adalah menyajikan kesan positif dalam bentuk pelayanan yang baik.

Perpustakaan daerah termasuk institusi pelayanan publik, perpustakaan adalah lembaga yang dikhususkan untuk mengatur karya tulis, hasil karya cetak, dan hasil karya rekam profesional dengan menggunakan sistem baku, hal ini bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan fasilitas-fasilitas pendukung dalam hal pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka (UU No 43 Tahun 2007). Perpustakaan menjadi salah satu pendukung sistem pendidikan nasional yang menjadi pusat sumber informasi ilmu pengetahuan, dan kebudayaan. Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2007:69) pelayanan perpustakaan adalah mempublikasikan segala macam informasi kepada masyarakat luas, jadi kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan pelayanan untuk menyebarkan informasi dalam bentuk koleksi.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kesuksesan institusi perpustakaan akan dinilai dari kualitas pelayanan yang terbaik harus diberikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Pelayanan dinilai berkualitas apabila kebutuhan dan keinginan pengguna layanan dapat terpenuhi. Apabila pengunjung perpustakaan tidak merasakan kepuasan atas pelayanan yang dirasakan, maka dapat disimpulkan pelayanan tersebut tidak berkualitas, sebab fokus dari kualitas pelayanan adalah kepuasan pengguna.

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Hardiansyah, 2011:36) kualitas pelayanan merupakan keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, proses, serta lingkungan yang melebihi atau memenuhi suatu harapan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah semua bentuk pelayanan baik berupa barang ataupun jasa untuk pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dapat melebihi ekspektasi pengguna layanan. Layanan perpustakaan harus memperhatikan kebutuhan pemustaka, mengantisipasi perkembangan teknologi informasi, dan mengutamakan keramahan layanan.

Sedangkan kepuasan merupakan perbandingan antara kinerja dengan harapan sehingga akan memunculkan perasaan senang atau kekecewaan (Supranto 1997:23). Apabila kinerja berada dibawah harapan maka tidak akan ada kepuasan, sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka akan memunculkan kepuasan. Menurut Lupiyoadi (2006:155) persepsi terhadap kualitas layanan atau jasa menjadi faktor penentu dari kepuasan. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama dan memiliki visi untuk terus menciptakan layanan terbaik, serta memberikan kesempatan kepada pengunjung atau masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait kualitas layanan berupa saran maupun kritik, kemudian selalu mengembangkan layanan untuk harapan dan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan masyarakat. Salah satu dampak dari fungsi pejabat negara sebagai aparatur sipil negara adalah terselenggaranya pelayanan publik yang baik (Tjahya Supriatna 2003:27).

Pengelola perpustakaan perlu meningkatkan kualitas layanan profesional sesuai dengan bidangnya. Perkembangan teknologi dan arus informasi yang terus berkembang pesat akan menuntut setiap instansi untuk memberikan layanan ataupun produk yang berkualitas, sehingga pengguna akan merasakan kepuasan dari layanan atau produk instansi tersebut. Pendapat diatas sesuai dengan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang dilakukan oleh Muhammad Isnaini Fathoni dan Yudi Siyamto (2022) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Penelitian Jayanti Riana Putri, dkk (2021) juga memberikan hasil serupa bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan.

Manajemen perpustakaan yang baik merupakan bentuk dari tata kelola sumberdaya perpustakaan, salah satunya adalah kepegawaian, berikut adalah data para pegawai yang bekerja di lingkungan perpustakaan:

Tabel 1.1 Data Kepegawaian

| No | Nama  | Pangkat/Gol               | Jabatan             |
|----|---|---------------------------|---------------------|
| 1  | Asnul, S.Pd<br>NIP. 19680315 199003 1 003               | Pembina Utama Muda (IV/c) | Kepala Dinas        |
| 2  | Drs. Javrian Afriady, M.Si<br>NIP 19740122 199303 1 003 | Pembina TK I (IV/b)       | Sekretaris          |
| 3  | Anita Yulina, SE<br>NIP. 19790725 200501 2 012          | Penata TK I (III/d)       | Kasubag Umum        |
| 4  | Martius, Spd, M.Pd<br>NIP. 19761128 201001 1 010        | Penata TK I (III/d)       | Perencana Ahli Muda |
| 5  | Hj. Prima Sari, ST, SE.Ak<br>NIP. 19770331 200701 2 014 | Penata TK I (III/d)       | Analisis Tata Usaha |



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|    |  |                              |   |
|----|--|------------------------------|---|
| 6  | Victor Wiradinata, A.Md<br>NIP. 19850101 201001 1 026  | Penata Muda TK. I<br>(III/b) | Bendahara                                   |
| 7  | Erdi Husjon, SE<br>NIP. 19720910 201001 1 004          | Penata Muda (III/a)          | Penyusun Rencana Kegiatan                   |
| 8  | Erma Juita<br>NIP. 19830412 201001 2 004               | Pegatur TK.I (II/d)          | Pengelola Barang Milik Daerah               |
| 9  | Alfirdaus, SE, M.IP<br>NIP. 19730907 200604 1 009      | Pembina (IV/a)               | Kepala Bidang Kearsipan                     |
| 10 | Drs. Yulizar Musri<br>NIP. 1969072 199303 1 003        | Pembina TK. I (IV/b)         | Staf Bidang Perpustakaan                    |
| 11 | Dr. Mardanus Bahar, M.Pd<br>NIP. 19670721 199203 1 006 | Pembina TK. I (IV/b)         | JFT Ahli Madya                              |
| 12 | Indra Eka Sakti HS, SE<br>NIP. 19780521 200501 1 007   | Pembina TK. I (III/d)        | Pustakawan                                  |
| 13 | Nelva Diana S.Sos<br>NIP. 19780305 200701 2 005        | Penata TK. I (III/d)         | Pustakawan                                  |
| 14 | Ridwan Arifin S.Pd<br>NIP. 19661231 198609 1 003       | Pembina (IV/a)               | Penyusun Rencana Kehumasan dan Perpustakaan |
| 15 | Masraira<br>NIP. 19680605 198903 2 006                 | Penata Muda TK. I<br>(III/b) | Staff                                       |
| 16 | Laila, S.sos<br>NIP. 19950118 2020112 2 019            | Penata Muda (III/a)          | Calon Pustakawan Ahli Pertama               |
| 17 | Syahferi, S.Pd<br>NIP. 19730902 200604 1 010           | Pembina (IV/a)               | Kepala Bidang Kearsipan                     |
| 18 | Dewi Astuti S.Pi,M.Si<br>NIP. 19801205 200903 2 001    | Pembina (IV/a)               | Arsiparis Ahli Muda                         |
| 19 | Eflina Dalimunthe, SE<br>NIP. 19810622 200501 2 009    | Penata TK I (III/d)          | Arsiparis Ahli Muda                         |
| 20 | Elpianti, SE<br>NIP. 19780511 200012 2 002             | Penata (III/c)               | Penyuluh Kearsipan                          |
| 21 | Syandora Said<br>NIP. 19700724 200701 2 005            | Pengatur TK.I (II/d)         | Pranata Kearsipan                           |

Sumber: Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, 2022

Kepuasan pelayanan berkaitan dengan individu yang tergabung dalam instansi yang terkait dalam jasa pelayanan, oleh karena itu para pegawai yang bekerja di ruang lingkup pelayanan publik harus senantiasa memberikan layanan yang memuaskan bagi pengguna layanan.

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan yang telah dibahas, Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi hendaknya turut memperhatikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan supaya perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pengunjung yang membutuhkan layanan yang prima sebagai pemustaka. Sebab, kita ketahui perpustakaan umum adalah komponen dari

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lembaga pendidikan serta pemerintahan, sehingga layanan yang diberikan harus disesuaikan dengan kapabilitas yang seharusnya. Selaku tempat tujuan pencarian informasi dan edukasi ilmiah ataupun *non* ilmiah Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi hendaknya mengoptimalkan kualitas layanan terhadap pengunjung. Kualitas pelayanan yang dimaksud tidak hanya berupa fasilitas perpustakaan tetapi juga bentuk pelayanan yang diberikan haruslah optimal.

Namun, berdasarkan observasi peneliti yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 04 bulan Agustus 2022, sistem layanan dan kemudahan dalam memperoleh informasi masih termasuk dalam kategori yang kurang memuaskan, hal itu dibuktikan dengan belum tersedianya fasilitas pencarian buku dengan menggunakan komputer sehingga pengunjung harus melakukan pencarian secara manual, selain itu internet gratis atau wifi masih sangat dibatasi penggunaannya, hal ini tentu juga akan mempengaruhi kecepatan dalam memperoleh informasi bagi pengunjung perpustakaan. Bentuk pemberian pelayanan oleh pustakawan bagi para pengunjung masih kurang memuaskan dapat terlihat dari cara pustakawan dalam mengatasi keributan yang terjadi, hal itu sangat mengganggu kenyamanan sebagian pemustaka. Permasalahan lainnya terkait kecepatan dalam pelayanan pemberian oleh pustakawan adalah koleksi buku-buku ilmiah yang masih kurang bervariasi dan kurang *update*, kemudian buku-buku yang disediakan masih kurang lengkap, yaitu 5419 judul buku dan 23.246 eksemplar. Jika diklasifikasikan menurut kategori bukunya, terlihat pada tabel dibawah ini:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 Koleksi Bahan Pustaka

| No     | Kategori Buku          | Judul Buku |
|--------|------------------------|------------|
| 1      | Karya Umum             | 205        |
| 2      | Filsafat dan Psikologi | 343        |
| 3      | Agama                  | 554        |
| 4      | Ilmu Sosial            | 1266       |
| 5      | Bahasa                 | 205        |
| 6      | Sains dan Matematika   | 724        |
| 7      | Teknologi              | 1083       |
| 8      | Seni dan Rekreasi      | 223        |
| 9      | Sastra                 | 522        |
| 10     | Sejarah dan Geografi   | 289        |
| Jumlah |                        | 5.419      |

Sumber: Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, 2022

Berdasarkan pemaparan pada tabel diatas, jumlah buku yang ada di Perpustakaan Umum Daerah tingkat kabupaten masih terbilang terbatas. Jumlah judul buku hanya mencapai jumlah minimum Standar Nasional Indonesia (SNI) Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota tahun 2009 yaitu sebanyak 5000 judul buku. Dengan jumlah minimum 5.419 judul buku yang tersedia tentu akan berpengaruh terhadap keinginan pengunjung untuk mengunjungi perpustakaan karena buku dan berbagai referensi yang disediakan masih kurang lengkap dan masih dalam jumlah minimum. Kemudian terkait dengan fasilitas perpustakaan yang dinilai masih kurang lengkap, hal itu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Sarana Prasarana Pustaka

| No | Sarana dan Prasarana  | Unit |
|----|-----------------------|------|
| 1  | Rak Buku              | 15   |
| 2  | Rak Majalah           | 2    |
| 3  | Rak Buku Referensi    | 1    |
| 4  | Rak Display Buku      | 2    |
| 5  | Meja Baca Panjang     | 2    |
| 6  | Meja Kerja/ Sirkulasi | 3    |
| 7  | Meja Komputer         | 2    |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|    |   |    |
|----|---|----|
| 8  | Kursi Baca Panjang                      | 2  |
| 9  | Kursi Kecil                             | 10 |
| 10 | Perangkat Komputer                      | 1  |
| 11 | Mesin Printer                           | 1  |
| 12 | Mobil Operasional Perpustakaan Keliling | 1  |

Sumber: Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, 2022

Pelayanan dan kenyamanan dari berbagai fasilitas yang disediakan tentu dapat mempengaruhi tingkat kunjungan pemustaka, tingkat kunjungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.4 Tingkat Kunjungan ke Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi

| No     | Tahun | Pengunjung                              | Jumlah |
|--------|-------|---|--------|
| 1      | 2020  | Pegawai, Guru, Mahasiswa, Pelajar, Umum | 238    |
| 2      | 2021  | Pegawai, Guru, Mahasiswa, Pelajar, Umum | 194    |
| 3      | 2022  | Pegawai, Guru, Mahasiswa, Pelajar, Umum | 405    |
| 4      | 2023  | Pegawai, Guru, Mahasiswa, Pelajar, Umum | 313    |
| Jumlah |       |   | 1.150  |

Sumber: Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, 2022

Dilihat dari tabel diatas jumlah kunjungan pertahunnya mengalami fluktuatif, hingga mencapai puncaknya pada tahun 2022 yang berjumlah 405 pengunjung, dan kembali mengalami penurunan pada tahun berikutnya. Hal ini disebabkan, kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia serta koleksi buku yang belum dapat dikategorikan sangat lengkap akan berdampak pada kenyamanan pengunjung perpustakaan.

Fenomena permasalahan yang terjadi di lingkungan Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan masih belum memenuhi harapan pengunjung, kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana serta layanan pustakawan akan sangat berpengaruh terhadap nilai kualitas pelayanan, apabila kualitas pelayanan masih dinilai mengalami



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penurunan maka akan berpengaruh dengan tingkat kepuasan pengunjung yang juga akan terus menurun. Hal itu sesuai dengan penelitian Haning Tri Novianti, dkk (2020) bahwa analisis aspek *Tangible* atau bukti fisik yang meliputi kelengkapan fasilitas, dan suasana lingkungan perpustakaan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Dalam penelitian ini, penulis akan memberikan analisis dan deskripsi mengenai kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi, menggunakan konsep teori pembelajaran bidang keilmuan administrasi negara pada bidang layanan publik. Penelitian ini akan memberikan hasil analisis beserta deskripsi lengkap mengenai kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi dengan menggunakan konsep teori yang sesuai dengan ilmu administrasi negara yang dikhususkan pada bidang layanan publik.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas, penulis akan melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi”**

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi?

## 1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi

## 1.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan pemaparan tujuan penelitian sebelumnya, maka manfaat penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian nantinya dapat menjadi landasan berfikir maupun bahan pendukung dalam melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan ilmu administrasi negara khususnya bidang layanan publik.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang terkait dalam pelayanan perpustakaan dan dapat menjadi bahan rujukan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika penulisan dalam proposal ini terdiri dari 3 bagian, meliputi:

Bab 1: Judul penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

Bab 2: Tinjauan pustaka

Pada bagian ini membahas teori – teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, teori yang diangkat adalah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung perpustakaan.

Bab 3: Metodologi penelitian

Pada bagian ini menjelaskan lokasi dan waktu penelitian, sumber data dan jenis data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

Bab 4:

Pada bagian ini menjelaskan tentang gambaran umum Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi, struktur kerja dan fungsi dan tugas organisasi

Bab 5:

Pada bagian ini menjelaskan tentang hasil analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan daerah kuantan singingi

Bab 6:

Pada bagian ini berisi tentang kesimpulan dan saran

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Kualitas Pelayanan

###### 2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001) dikutip oleh Atmaja (2018). Sedangkan menurut Gaspersz (1997) dikutip oleh Mulyawan (2016:14) mengemukakan bahwa segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan adalah bentuk dari kualitas.

Penyedia layanan atau produk akan dianggap memberikan kualitas yang baik apabila mereka telah memenuhi standar yang diinginkan oleh konsumen dan harapan-harapan mereka telah direalisasikan oleh penyedia layanan atau produk tersebut. Kualitas didefinisikan juga oleh Riyanto (2018) yaitu suatu tingkat penilaian layanan yang mampu mencapai ekspektasi pelanggan.

Menurut Tjiptono (1995) dikutip oleh Achmad (2010:182) *frasa* kualitas mempunyai beberapa pengertian, yaitu:

1. Sesuai persyaratan
2. Cocok dalam pemakaian
3. Adanya perbaikan yang berlanjut
4. Bebas dari kecacatan
5. Memenuhi kebutuhan setiap hari dimulai dari awal
6. Segala sesuatu dilakukan dengan benar



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Segala sesuatu yang dilakukan dapat membahagiakan pelanggan

Berdasarkan beberapa definisi yang telah disampaikan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi fokus dari sebuah kualitas adalah standar harapan yang diinginkan oleh pengguna. Dalam pembahasan ini tidak hanya dalam bentuk produk tetapi juga menyangkut layanan atau jasa.

#### 2.1.1.2 Pengertian Pelayanan

Berbagai literatur membahas pelayanan dan sering menggambarkannya sebagai jasa, penggunaan kedua *frasa* tersebut sering rancu sehingga malah digunakan sekaligus kedua-duanya. Kata jasa atau *service* memiliki banyak arti seperti jasa produk sampai pelayanan pribadi atau *personal service*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata melayani memiliki makna mengurus kebutuhan seseorang, sementara pelayanan merujuk pada cara melayani yang berkaitan dengan jual beli produk dan jasa.

Sedangkan Kotler (Laksana, 2018:85), menyatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai segala tindakan atau kegiatan dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Oleh karena itu, pelayanan memiliki keterkaitan dengan proses memberikan layanan secara langsung. Lovelock (2002:22) dikutip oleh Mulyawan (2016:32) mengemukakan bahwa layanan atau *service* tidak dapat terlihat wujud atau bentuknya, melainkan langsung dialami dan bersifat sementara, artinya *service* dapat dirasakan secara langsung namun tidak bisa dirasakan wujudnya secara fisik oleh penerima layanan.

Umumnya manusia membutuhkan 2 jenis pelayanan yaitu layanan administratif dan layanan fisik, layanan administratif merupakan layanan yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berasal dari anggota yang sifatnya negara atau swasta, sedangkan layanan fisik sifatnya adalah pribadi. Menurut Griffin dalam Lupiyoadi (2013) menyatakan beberapa karakteristik pelayanan adalah:

#### 1. Tidak memiliki wujud atau *intangibility*

Layanan atau jasa hanya dapat dilihat dan dirasakan apabila konsumen telah melakukan pembelian, layanan dianggap tidak bernilai apabila konsumen tidak merasakan kepuasan.

#### 2. Layanan tidak dapat disimpan atau *unstarability*

Layanan atau jasa sama sekali tidak bisa disimpan, karna pemakaiannya secara langsung dan bersamaan, ketika telah dilakukan pembelian maka bentuk layanannya diberikan saat itu juga.

#### 3. Layanan dapat dikustomisasi atau *customization*

Layanan atau jasa dapat didesain dan disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, publik didefinisikan sebagai orang yang banyak. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diinterpretasikan sebagai suatu nilai tambah yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik berupa barang maupun jasa yang berlaku untuk umum. Menurut Achmad (2010:179) pelayanan umum merupakan layanan yang memiliki prinsip efisiensi, efektifitas, dan penghematan dalam melayani kepentingan khalayak umum, dikhususkan pada bidang produksi jasa-jasa vital.

Pelayanan publik merupakan upaya dalam memberikan bantuan dan keringanan kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan yang dilakukan oleh kelompok atau perorangan ataupun institusi tertentu (Thoha:1991) dikutip oleh

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©Achmad (2010:179). Mengacu pada defenisi-defenisi pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi maupun perorangan yang bertujuan untuk memenuhi keinginan pengguna layanan.

### 2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan pemberi layanan. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila penyelenggara layanan dapat memberikan kepuasan terhadap penerima layanan. Umumnya kualitas pelayanan dapat dilihat melalui perbandingan persepsi dari seluruh pelanggan (pengunjung). Harapan pelanggan berperan utama dalam menentukan kualitas produk dan layanan karena umunya terdapat hubungan antara kualitas dan bentuk kepuasan. Kemampuan penilaian kualitas layanan yang sesuai atau tidak sesuai hanya dimiliki oleh pelanggan, apabila kualitas pelayanan dianggap telah memberikan kepuasan, artinya kualitas pelayanan tersebut telah berhasil memenuhi harapan pelanggan dan pelayanannya berkualitas baik.

Kualiatas pelayanan yang dikemukakan Crosby, Lethimen dan Wyckoff (1988) dalam Achmad (2010:180) adalah menyesuaikan dengan hal-hal yang mendetail, dimana kualitas merupakan puncak keunggulan yang harus tercapai, serta dilakukan pengawasan yang kontinu untuk mencapai keunggulan tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan adalah tingkatan pencapaian keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan, dan adanya kendali atas tingkat keunggulan yang akan dicapai.

Menurut Achmad (2010:182) kualitas pelayanan publik dapat ditentukan dengan memenuhi ciri-ciri sebagai berikut:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Waktu yang tepat dalam melakukan pelayanan meliputi waktu tunggu dan pemrosesan
2. Pelayanan yang bebas dari kesalahan
3. Mengutamakan kemarah tamahan serta kesopanan dalam melakukan pelayanan
4. Mudahnya dalam mendapatkan pelayanan yang baik, seperti tersedianya fasilitas dan petugas yang siaga
5. Merasakan kenyamanan dalam menerima pelayanan seperti disediakannya ruang yang nyaman, dan informasi yang jelas.
6. Sarana pendukung seperti ruang tunggu dan AC

Hal yang dipaparkan diatas hendaknya menjadi fokus tugas pelayanan oleh penyelenggara dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat mengurangi dampak ketidakpuasan penerima layanan.

Kualitas pelayanan perpustakaan tentunya sangat berkaitan dengan jenis jenis pelayanan yang diberikan di perpustakaan tersebut, jenis jenis pelayanan yang disediakan oleh Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

1. Layanan sirkulasi
 

Layanan sirkulasi adalah aktivitas memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, serta penyelesaian administrasin secara manual.
2. Layanan penyedia bahan pustaka
 

Layanan penyediaan bahan pustaka adalah aktivitas mencari dan menyediakan materi pustaka pustaka sesuai dengan kebutuhan pengguna

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui koleksi setempat.

#### Bimbingan membaca

Layanan bimbingan membaca adalah kegiatan memberikan arahan, petunjuk atau panduan kepada pengguna layanan perpustakaan mengenai teknik membaca yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan koleksi dan peralatan yang tersedia di perpustakaan.

#### Bimbingan pemakaian perpustakaan

Layanan bimbingan pemakai perpustakaan adalah kegiatan memberikan penjelasan tentang berbagai informasi perpustakaan dan penggunaan perpustakaan secara optimal kepada kelompok-kelompok pengguna baru.

### 2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock (1988) dikutip oleh Achmad (2010:187) untuk mengukur kualitas pelayanan ada 5 hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Terjangkau atau *Tangibles* yaitu sesuatu yang memiliki bentuk fisik atau bentuk fasilitas seperti tampilan fisik, komunikasi, personel, dan berbagai peralatan.
2. Keandalan atau *Reability* yaitu bentuk pelayanan yang dijanjikan tersebut sesuai sehingga dianggap memiliki ketepatan dan bersifat ketergantungan.
3. Memiliki daya tanggap atau *Responsiveness* yaitu penyelenggara pelayanan memiliki rasa tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan.
4. Memiliki jaminan atau *Assurance* yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan yang terjamin sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.
5. Memiliki rasa empati atau *Empathy* yaitu penyelenggara pelayanan memiliki rasa perhatian dan kedekatan personal dengan pelanggan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sama halnya dengan yang dijelaskan oleh Lovelock, Zeithmal (1990) dikutip oleh Achmad (2010:1830) juga menjelaskan bahwa terdapat 10 faktor yang berpengaruh dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* terdiri dari fasilitas yang bersifat fisik, komunikasi, personil, dan peralatan.
2. *Reliable* terdiri dari keandalan satuan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai perjanjian.
3. *Responsiveness* yaitu respon penyelenggara pelayanan dalam membantu pelanggan dan bentuk dari tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan seperti *interpersonal skill* yang sering kali dibutuhkan.
5. *Courtes* yaitu bentuk keramahan dan kemauan penyelenggara pelayanan dalam menjalin hubungan personal atau kontak pribadi.
6. *Credibility* yaitu bentuk kejujuran yang diberikan dalam melakukan pelayanan.
7. *Security* yaitu pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang mana dan terhindar dari hal – hal yang membahayakan.
8. *Acces*, yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengakses atau pendekatakan dengan penyelenggara pelayanan.
9. *Communication*, yaitu penyelenggara pelayanan yang selalu bersedia untuk memberikan informasi aktual dan terbaru yang dibutuhkan oleh pelanggan.
10. *Understanding the Costumer* yaitu, melakukan segala sesuatu untuk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memahami keinginan pelanggan.

Maxwell (2000) dikutip oleh Achmad (2010;187) juga mengungkapkan beberapa kriteria untuk peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan tepat dan bersifat relevan yaitu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna dan sesuai dengan regulasi pelayanan.
2. Pelayanan tersedia dan terjangkau semua orang yang membutuhkan layanan prioritas.
3. Memiliki jaminan keadilan dalam memberikan pelayanan tanpa ada bentuk diskriminasi.
4. Pelayanan dapat diterima, yaitu suatu layanan yang diberikan dapat memberikan kualitas dalam bentuk kenyamanan, keandalan, dan kemudahan, menghargai waktu, responsif, tersistem, dan manusiawi.
5. Pelayanan bersifat ekonomis dan efisien yaitu tidak memberatkan dalam hal pembiayaan, dalam artian layanan yang diterima sesuai dengan besar biaya yang dikeluarkan oleh pengguna.
6. Pelayanan bersifat efektif yaitu dapat menguntungkan semua pihak

Tjiptono (1995) dikutip oleh Achmad (2010:189) kepuasan pelanggan/pengunjung dapat dicapai apabila mampu memenuhi harapan pelanggan/pengunjung, dalam hal ini terdapat tiga tingkatan harapan mengenai kualitas, yaitu:

1. Harapan sederhana yaitu adanya jaminan tersedianya pelayanan yang baik.
2. Harapan kedua yaitu mendapatkan pelayanan yang memberikan kepuasan yang cukup, seperti adanya keramahan dan kesopanan dari penyelenggara pelayanan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Harapan tingkat ketiga yaitu adanya kenyamanan dan kesenangan dalam memperoleh pelayanan seperti tersedianya ruang untuk menunggu dan berbagai fasilitas lainnya.

### 2.1.1.5 Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya harus dapat diimplementasikan dengan baik, apabila hal itu tidak dilakukan, maka akan menimbulkan kesenjangan antara penyedia layanan dengan pengguna layanan. Menurut Parsuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Rambat Lupiyoadi, 2006: 184-186) dalam penelitiannya mengenai *customer-perceived quality* pada industri layanan, mengidentifikasi lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan kegagalan penyampaian pelayanan, yaitu :

1. Kesenjangan persepsi manajemen  
Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna layanan dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna layanan. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi promosi layanan, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan survey layanan, kurangnya interaksi antara pihak manajemen atau penyedia layanan dengan pengguna layanan, komunikasi dari bawah ke atas kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen dalam suatu instansi.
2. Kesenjangan spesifikasi kualitas  
Yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna layanan dan spesifikasi kualitas layanan. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak adanya penyusunan tujuan.

Kesenjangan penyampaian pelayanan

Kesenjangan ini disebabkan oleh faktor-faktor yang pertama ambiguitas peran yaitu sejauh mana penyedia layanan dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan instansi tetapi memuaskan pengguna layanan, yang ke dua konflik peran yaitu sejauh mana penyedia layanan dapat memuaskan semua pihak, yang ketiga kesesuaian penyedia pelayanan dengan tugas yang harus dikerjakannya, yang keempat kesesuaian teknologi yang digunakan, yang kelima sistem pengendalian dari instansi, yang keenam kebebasan atau fleksibilitas dalam menentukan cara pelayanan, yang ketujuh kerja sama antara instansi atau manajemen dan penyedia layanan

4. Kesenjangan komunikasi pemasaran atau promosi

Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal, adanya kecenderungan untuk memberikan janji pelayanan yang berlebihan.

5. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan

Yaitu perbedaan persepsi antara pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Jika keduanya terbukti sama, maka instansi akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi instansi penyedia layanan.

## 2.1.2 Kepuasan Pengunjung

### 2.1.2.1 Pengertian Kepuasan

Asal kata kepuasan dari bahasa latin yaitu “*satis*” artinya cukup baik dan memadai, kemudian “*facio*” artinya melakukan dan membuat. Kepuasan dapat

diartikan sebagai usaha untuk memenuhi sesuatu dan membuatnya selalu memadai.

Kepuasan merupakan tanggapan positif karena terpenuhinya harapan atas pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler (2017) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Setiap individu sangat berperan dalam *service encounter* dan sangat berpengaruh dalam pembentukan kepuasan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan mengenai kepuasan pengunjung perpustakaan yang akan dijadikan pembahasan, kepuasan pengunjung berkaitan dengan perasaan dan pengalaman emosional pengunjung yang dirasakan setelah membandingkan harapan dan kinerja yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya setelah proses kunjungan di perpustakaan.

Adapun upaya-upaya yang dapat dilakukan Perpustakaan Umum Daerah Kuantan Singingi dalam meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Mengupayakan peningkatan fasilitas fisik perpustakaan.
2. Meningkatkan sumber daya manusia.
3. Mengupayakan pengembangan koleksi dan pengolahan bahan pustaka.
4. Terus mengembangkan dan menata sistem layanan perpustakaan.

### 2.1.2.2 Indikator Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung atau pengguna layanan memiliki tingkatannya

masing masing, dan cenderung berbeda dengan pengguna lainnya, untuk itu kepuasan pengguna harus dilihat dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasannya.

Menurut Fatmawati (2015) terdapat 4 dimensi yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka adalah sebagai berikut:

1. *Service of Affect* adalah sikap dan kemampuan yang dimiliki oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga keinginan dan kebutuhannya untuk mendapatkan informasi bisa terpenuhi dengan baik.
2. *Library as Place* adalah berupa fasilitas yang tersedia dan dapat memberikan kenyamanan kepada pemustaka, hal itu bertujuan supaya pemustaka dapat menyelesaikan kegiatannya di lingkungan perpustakaan dengan cepat dan nyaman.
3. *Personal Control* adalah petunjuk dan saran yang dapat memberikan kemudahan akses informasi peralatan yang dibutuhkan oleh pemustaka.
4. *Information Acces* adalah ketepatan susunan buku dan ruangan yang dapat memudahkan pemustaka untuk mengaksesnya dengan cepat.

Faktor pendukung pelayanan menurut Moenir (2010:88) dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang terpenting, yaitu:

1. Faktor Kesadaran  
Faktor kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
2. Faktor Aturan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan seseorang tidak dapat hidup tanpa aturan.

**Faktor Organisasi**

Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

**4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas / pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai yang diharapkan.

**5. Faktor Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah (2006) adapun kepuasan masyarakat atau pengguna layanan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Sistem layanan, tersedianya sistem layanan yang dikhususkan untuk pengguna, jadi pengguna dapat terlebih dahulu mengakses informasi dengan alat bantu yang telah disediakan untuk memperoleh informasi seperti katalog, indeks, bibliografis, serta daftar tambahan koleksi.
2. Biaya, biaya yang dikeluarkan oleh pengunjung perpustakaan untuk pendaftaran keanggotaan, jasa kesiagaan, denda keterlambatan, jasa layanan,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan lain sebagainya.

3. Kemudahan memperoleh informasi, tersedianya sarana dan prasarana yang cukup lengkap untuk memudahkan pengunjung dalam memperoleh informasi.
4. Kecepatan memperoleh informasi, tidak menghabiskan banyak waktu untuk menemukan bahan bacaan pustaka yang dibutuhkan, baik itu menggunakan alat penelusuran pustaka maupun dilayani langsung oleh petugas.
5. Pelayanan pemberian informasi, yaitu kenyamanan yang diperoleh pemustaka yang berasal dari semua bentuk pelayanan yang tersedia di perpustakaan.

### 2.1.3 Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung

Terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan, Allah berfirman dalam Alquran Surah Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkanlah darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah (2): 267). Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H (2010: 77) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen.

Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mementingkan beberapa hal, yaitu kehalalan suatu barang dan layanan baik secara zat dan cara memperolehnya, tidak bersifat israf (royal) dan tabzir (sia – sia). Tujuan konsumsi sebagai pengguna layanan bukanlah konsep utilitas melainkan kemaslahatan. Konsep utilitas sangat subjektif karena bertolak pada pemenuhan kebutuhan atau *needs*. Masalahah dipenuhi berdasarkan pertimbangan rasional normatif dan positif, maka ada kriteria yang objektif tentang suatu barang ekonomi berupa produk ataupun layanan yang memiliki masalah.

Konsumsi bukanlah aktifitas tanpa batas, melainkan juga terbatas oleh sifat kehalalan dan keharaman yang telah digariskan syara' sebagaimana firman Allah dalam Alquran surat Al-Maidah ayat 87 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

Artinya: “Hai orang – orang beriman, janganlah kamu haramkan apa –apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kau melampaui batas , sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”.

Tolok ukur kualitas pelayanan dalam islam disebut dengan standarisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Sebut saja yang pertama adalah daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alquran Surah Al-Maidah Ayat 1, sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ...

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji...”. Juga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

profesional dalam bekerja, sebagaimana disebut dalam Alquran Surah Al-Insyirah Ayat 7 sebagai berikut :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan orang lain)”.

Kedua, Keandalan (*realibility*) sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad SAW. Dalam Alquran Surah Al Ahzab Ayat 21 sebagai berikut :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak yang mengingat Allah”.

Ketiga, jaminan (*assurance*) dapat diberikan berupa keimanan, kenyamanan, kejujuran, dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah Al-Syu'ara Ayat 181-182 sebagai berikut :

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿٢﴾

Artinya: “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar”.

Keempat, perhatian (*empathy*). Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah Al-Nahl Ayat 90 sebagai berikut :

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat dan Allah melarang perbuatan keji,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”

Kelima, kemampuan fisik (*tangible*) yang bermakna luas dalam hal ini dikaitkan dengan fasilitas yang memudahkan dan tidak berlebihan. Hal ini sesuai dengan Surah Al-Takatsur Ayat 1-2 sebagai berikut :

أَلْهَمُّمُ التَّكَاثُرُ (١) حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ (٢)

Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu sampai kamu masuk dalam kubur..”

### 2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan acuan penelitian yang berguna untuk pengayaan teori dan pengkajian pada penelitian sebelumnya, selain itu penelitian terdahulu juga berguna untuk melakukan perbandingan penelitian

Berikut rangkuman penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

| Nama, Tahun dan Judul   | Hasil   | Persamaan  | Perbedaan  |
|---|---|--|--|
| 1. Lilis Suriani dan Odor Juliana Sidabutar (2019) yang berjudul Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. | Hasil analisis menunjukkan bahwa $t(0,000) < 0,05$ . Jadi dikatakan $H_0$ hitung $(4.370) > t_1$ ditolak dan $H_1$ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib | Persamaan penelitian Lilis Suriani dan Odor Juliana dengan penelitian saat ini adalah membahas variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pemustaka sebagai pengguna layanan, jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif, teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner, | Perbedaannya adalah dalam penelitian Lilis Suriani dan Odor Juliana Sidabutar objek penelitiannya adalah pengunjung Perpustakaan Soeman HS |



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>  | <p>terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman HS adalah sebesar 0,674 sedangkan sisanya 0,336 dipengaruhi oleh variabel lainnya.</p>  | <p>serta menggunakan analisis regresi linear.</p>  |   |
| <p>Purnama Sari dan Bahrum Jamil (2016) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan.</p>                         | <p>Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai <math>t</math> hitung variabel Kualitas Pelayanan adalah 15,750 dan nilai <math>t</math> tabel 1,661 maka <math>t</math> hitung <math>&gt;</math> <math>t</math> tabel (<math>15,750 &gt; 1,661</math>) sehingga dapat disimpulkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan (<math>0,000 &lt; 0,05</math>) secara parsial terhadap kepuasan anggota, jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 89,5%.</p> | <p>Persamaan penelitian Purnama Sari dan Bahrum Jamil dengan penelitian ini adalah membahas variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pemustaka sebagai pengguna layanan, jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif, teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner, serta menggunakan analisis regresi linear.</p> | <p>Perbedaannya adalah dalam penelitian Purnama Sari dan Bahrum Jamil objek penelitiannya adalah pengunjung perpustakaan Kota Medan yang telah resmi terdaftar sebagai anggota</p>                |
| <p>3. Penelitian Esty Nuraliza, Faradillah Sandhy Purwaningsih (2017) yang berjudul Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan</p> | <p>hasil penelitiannya menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan sebesar 599,699 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05.</p>  | <p>Persamaan penelitian Esty Nuraliza, Faradillah Sandhy Purwaningsih dengan penelitian saat ini adalah membahas variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pemustaka sebagai pengguna layanan, jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif, teknik</p>   | <p>Perbedaannya adalah dalam penelitian Purnama Sari dan Bahrum Jamil objek penelitiannya adalah pengunjung perpustakaan Universitas IBA Palembang yang telah resmi terdaftar sebagai anggota</p> |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|                                  |   |   |   |  |
|----------------------------------|---|---|---|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau |   |   | pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner, serta menggunakan analisis regresi linear.  |  |
|                                  | 4. Penelitian Muchammad Zuli Aryanto (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya | Hasil penelitiannya menunjukkan variabel kepuasan pemustaka menunjukkan nilai t hitung dan t tabel sebesar $4,447 > 1,973$ , sehingga variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka | Persamaan penelitian Muchammad Zuli Aryanto dengan penelitian saat ini adalah membahas variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pemustaka sebagai pengguna layanan, jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif, teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner, serta menggunakan analisis regresi linear. | Perbedaannya adalah dalam penelitian Muchammad Zuli Aryanto objek penelitiannya adalah pengunjung perpustakaan Universitas Negeri Surabaya yang telah resmi terdaftar sebagai anggota. |

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2022

### 2.3 Defenisi Operasional Variabel

Tabel 2.2 Defenisi Operasional Variabel

| No | Variabel           | Defenisi Konseptual   | Defenisi Operasional   | Indikator  |
|----|--------------------|---|--|--|
| 1  | Kualitas Pelayanan | Kulalitas pelayanan adalah tingkatan pencapaian keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan, dan adanya kendali atas tingkat keunggulan yang akan dicapai (Tjiptono, 2010), untuk mencapai harapan pelanggan, beberapa hal berikut harus ada dalam kualitas pelayanan yaitu, <i>tangibles, reability, responsiveness, assurance, empathy.</i> (Lovellock dalam Achmad 2010:187) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangibles (terjangkau) Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi seharusnya memfasilitasi perpustakaan dengan buku-buku dan sarana prasarana yang lengkap, serta pegawai profesional dengan jumlah yang memadai.</li> <li>2. Reability (handal) Pustakwan yang berkemampuan dibidangnya dan dapat memberikan pelayanan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangibles (terjangkau)</li> <li>2. Realibility (handal)</li> <li>3. Responsiveness</li> <li>4. Assurance (Jaminan)</li> <li>5. Empathy (Empati)</li> </ol> |

|   |          |                                     |  |                               |
|---|----------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p> |          |                                     | <p>yang sigap, proses yang mudah dan sederhana.</p> <p>3. Responsinves (pertanggung jawaban) Pustakawan yang selalu tanggap dalam memberikan bantuan dan pelayanan, serta ketanggapan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung dan mampu mengatasi keluhan.</p> <p>4. Assurance (Jaminan) Pustakawan harus cukup mampu dalam melakukan pekerjaan, khususnya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka, kemudian memiliki pengetahuan dalam bidang pekerjaannya, sehingga apabila pemustaka membutuhkan informasi dan bantuan, pustakawan tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Selama memberikan pelayanan, pustakawan harus bersikap sopan dan tepat waktu dalam pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasakan kenyamanan.</p> <p>5. Emphaty (Empati) Mampu mengatasi masalah, menghadapi keluhan dari pengunjung, dan selanjutnya dapat memahami kebutuhan pengunjung perpustakaan. (Lovelock dalam Achmad 2010)</p> |                               |
| 2   | Kepuasan | Kepuasan pengunjung adalah kepuasan | 1. Sistem Layanan  | 1. Sistem layanan<br>2. Biaya |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|   |                   |  |   |  |
|---|-------------------|--|---|--|
| <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p> | <p>Pengunjung</p> | <p>perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya, jadi kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Setiap individu sangat berperan dalam service encounter dan sangat berpengaruh dalam pembentukan kepuasan, beberapa hal penting yang akan meningkatkan kepuasan yaitu sistem layanan, biaya, kemudahan memperoleh informasi, kelengkapan memperoleh informasi, pelayanan pembelian informasi. (Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah 2006)</p> | <p>Sistem layanan yang digunakan oleh pengunjung sebelum memasuki perpustakaan seperti penyimpanan barang-barang bawaan hingga memasuki perpustakaan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Biaya<br/>Biaya yang dibebankan kepada pengunjung perpustakaan, biaya tersebut berupa denda keterlambatan pengembalian buku, denda kehilangan buku perpustakaan, dan pendaftaran keanggotaan.</li> <li>3. Kemudahan Memperoleh Informasi<br/>Informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah apabila tersedia sarana maupun fasilitas memberikan akses mudah dan ringkas dalam menemukan bahan pustaka.</li> <li>4. Kecepatan Memperoleh Informasi<br/>Informasi yang dibutuhkan pemustaka dapat diperoleh dengan cepat apabila tersedianya fasilitas untuk menemukan bahan pustaka ataupun adanya petugas perpustakaan yang tanggap dalam membantu memperoleh informasi.</li> <li>5. Pelayanan Pemberian Informasi<br/>Pelayanan dalam bentuk kelengkapan fasilitas, sarana prasarana, serta</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kemudahan memperoleh informasi</li> <li>4. Kecepatan memperoleh informasi</li> <li>5. Pelayanan pemberian</li> </ol> |
|---|-------------------|--|---|--|

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | pustakawan yang melakukan pelayanan terbaik dapat memberikan kenyamanan kepada pemustaka. (Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah 2006) |  |
|--|--|--|--|--|

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2022

### 2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan seperangkat ide penelitian yang saling berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Diharapkan arah asumsi terkait variabel yang diteliti dapat digambarkan secara jelas melalui kerangka konseptual.

Berikut adalah kerangka konseptual yang menjadi dasar dalam penelitian ini:

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual



Sumber: Saraswati (2020)

### 2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah. Hipotesis dalam penelitian ada dua yaitu:

1. Hipotesis kerja atau lebih dikenal dengan hipotesis alternative, yaitu hipotesis ( $H_a$ ). Hipotesis kerja menyatakan adanya hubungan antar variabel x dan variabel y atau adanya pengaruh.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Hipotesis noll (*null hypothese*) yaitu hipotesis yang menyatakan tidak adanya pengaruh antara variabel x dan variabel y.

Variabel  $X_1$  terhadap Y berisi uraian tentang hubungan antara  $X_1$  dan Y serta penjelasan hubungan tersebut. Hubungan dapat positif, negatif, dan tidak signifikan.

Jika membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi, maka peneliti menarik hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

$H_0$ : Tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi

$H_a$ : Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pemahaman yang muncul dikalangan pengembang penelitian kuantitatif adalah peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan melakukan eksperimen. Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variable, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi.

Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarka pada teori yang diajukan peneliti. Menurut Tanzeh pada bukunya pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antarvariabel, memberikan deskripsi statistic, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal , dan dirancang sematang mungkin. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.1.2 Jenis Penelitian

Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih. Penelitian asosiatif mempunyai tingkatan yang tertinggi apabila dibandingkan dengan penelitian deskriptif komperatif. Dengan penelitian asosiatif ini maka akan dapat dibangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Dalam judul penelitian ini, penelitian menjelaskan apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan dan mendapatkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Lokasi penelitian ini adalah di Kota Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingin Provinsi Riau. Alasan peneliti memilih lokasi ini adalah karena berbagai alasan, diantaranya adalah sebagai berikut : lebih dekat dengan tempat tinggal, mudah dijangkau dan ekonomis. Selain itu penelitian dilakukan pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi adalah karena ingin tahu seberapa jauh Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi tersebut.

Waktu penelitian adalah waktu yang dibutuhkan oleh peneliti dalam pelaksanaan penelitian. Adapun waktu penelitian akan dilakukan dari bulan agustus 2022 hingga bulan oktober 2023.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3 Sumber dan Jenis Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:1720) sumber data adalah subjek dari perolehan data. Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:142) sumber data menjadi faktor penting dalam menentukan metode pengumpulan data selain dari jenis data yang telah tersebar sebelumnya. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan dilakukan dengan mengumpulkan dua jenis sumber yakni data primer dan data sekunder.

#### 3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer merupakan perolehan data dari tempat penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini pengambilan data primer yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner pada pengunjung perpustakaan yang pernah mengunjungi perpustakaan dan pernah menggunakan fasilitasnya.

#### 3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) sumber sekunder merupakan perolehan data dari sumber bacaan atau literatur, buku-buku, serta dokumen. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, diperoleh dari berbagai sumber seperti data yang berasal dari perpustakaan sebagai lokasi objek penelitian. Adapun jenis data sekunder tersebut yaitu data-data seputar perpustakaan, seperti data kunjungan perpustakaan yang dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi, serta data – data lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

## 3.4 Populasi dan Sampel

### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015:117) populasi merupakan objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu berada pada suatu wilayah yang general, karakteristik dari subjek tersebut telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti, yang berguna untuk memberikan hasil dan kesimpulan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terdaftar dalam keanggotaan pustaka maupun yang belum terdaftar dan sedang melakukan kunjungan ke Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi. Pada penelitian ini populasi pengunjung perpustakaan pada tahun 2017, 2018, 2019, dan 2020 berjumlah 1009 pengunjung.

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015:118) sampel merupakan sebagian dari karakteristik dalam populasi yang telah ditetapkan. Menurut Arikunto (2010:131) sampel sebagai wakil dari populasi yang akan diteliti. Dalam menentukan sampel, penulis akan menggunakan teknik *Sampling Insedentian* yang merupakan sampel yang diperoleh secara kebetulan ketika berada di tempat penelitian, namun sebelumnya peneliti telah mengetahui bahwa sampel tersebut memenuhi karakteristik sampel yang ditentukan (Sugiyono, 2017:85). Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin, dengan level of error sebesar 10% yang berarti tingkat kepercayaan sebesar 90%. Dengan demikian maka ukuran sampel minimal adalah:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

$$n = \frac{1009}{1+1009 (0,10)^2}$$

$$n = 91 \text{ Responden}$$

**Keterangan**

- $N$  : populasi penelitian
- $n$  : sampel yang diambil dari populasi
- $e$  : signifikansi/persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Dari penentuan ukuran sampel yang dilakukan, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 91 pengunjung perpustakaan.

**3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2013:224), teknik pengumpulan data tergolong langkah yang sangat strategis karena berkaitan dengan perolehan data. Dalam teknik pengumpulan data, peneliti memerlukan instrumen yang bersifat membantu dalam pengumpulan data yang diperlukan. Adapun dalam penelitian ini, pengumpulan data akan diambil dengan cara penyebaran kuesioner sebagai sumber data utama, dan berbagai dokumen tertulis sebagai data sekunder penelitian untuk memperoleh data dan informasi lainnya dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

**3.5.1 Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2012: 93) Skala likert adalah skala yang cukup akurat untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang maupun kelompok dalam menilai suatu kejadian atau kondisi sosial, variabel yang diteliti memiliki

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator yang akan menjadi acuan untuk menyusun *item – item* pertanyaan. Teknik kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada responden dan diharapkan dapat memberikan jawaban yang akurat sesuai dari pertanyaan yang diajukan.

Kuesioner tersebut akan diberikan kepada Pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi.

Desain penilaian dengan 4 skala likert, dimana:

- a. Skor 1 : Sangat Tidak Setuju
- b. Skor 2 : Tidak Setuju
- c. Skor 3 : Kurang Setuju
- d. Skor 4 : Setuju
- e. Skor 5 : Sangat Setuju

### 3.5.2 Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya para pedagang mikro di Kecamatan Menteng untuk menerapkan pencatatan menerapkan metode Laba Kotor sampai pembuatan laporan keuangan bulanan

### 3.5.3 Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tatap muka secara langsung dengan pihak yang bersangkutan yakni dengan mengadakan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

anya jawab sesuai dengan data-data yang diperlukan dalam memecahkan masalah yang akan dibahas.

### 3.5.4 Dokumentasi

Menurut Suharsini Arikunto (2010), metode dokumentasi ialah metode mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda serta foto-foto kegiatan. Untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan (observasi).

### 3.6 Metode Analisis Data

#### 3.6.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan hasil analisa data dengan menggambarkan data – data hasil kuesioner yang didapatkan dari responden pada Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi.

Analisis deskriptif variabel penelitian dilakukan sebagai cara untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan responden dari hasil pengisian pertanyaan pada kuesioner yang telah diajukan. Digunakan rumus rentang skala sebagai berikut (Sugiyono, 2013) :

$$R_s = \frac{(m-n)}{b} = \frac{(5-1)}{5} = 0,8$$

Keterangan :

$R_s$  = Rentang Skala

$m$  = Skor Tertinggi

$n$  = Skor Terendah

$b$  = Jumlah Kelas

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka interpretasi tanggapan responden berdasarkan hasil rata-rata deskriptif diuraikan pada tabel



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berikut:

Tabel 3.1 Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden

| Nilai Interval | Kategori          |
|----------------|-------------------|
| 1.00-1.79      | Sangat Tidak Baik |
| 1.80-2.59      | Tidak Baik        |
| 2.60-3.39      | Cukup Baik        |
| 3.40-4.19      | Baik              |
| 4.20-5.00      | Sangat Baik       |

Sumber: Data Olahan Statistik 2022

### 3.6.2 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan suatu tingkatan kevalidan suatu instrumen, dalam hal ini instrumen penelitian adalah berupa indikator-indikator masing-masing variabel yaitu variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. Menurut Riduwan (2005) Keandalan dan kebenaran alat ukur sangat penting dalam penelitian, oleh sebab itu tingkat keandalan harus diketahui dengan menggunakan uji validitas. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan *Software Statistical Program For Social Science (SPSS) 26*.

- Bila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , berarti item pertanyaan valid
- Bila  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , berarti item pertanyaan tidak valid

Menurut Sugiyono, instrumen dikatakan valid atau tidak dapat dilihat apabila korelasi  $r$  diatas 0,30 maka dapat disimpulkan instrumen valid, apabila  $r$  dibawah 0,30 maka dinyatakan tidak valid.

### 3.6.3 Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui instrumen penelitian yang terpercaya sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data adalah dengan melakukan uji reliabilitas terlebih dahulu (Arikunto 2010:221). Sugiyono (2012:177)

menjelaskan uji reliabilitas merupakan pengukuran yang mendalam dengan objek yang sama, tetap akan menghasilkan perolehan data yang sama. Kuesioner penelitian masing masing variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Pengunjung Perpustakaan dikatakan handal atau reliabel jika jawaban responden tetap konsisten, dalam hal ini teknik *Cronbach Alpha* akan digunakan untuk mengetahui reliabilitas kuesioner. Jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar, maka instrumen penelitian tergolong reliabel. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa reliabelnya suatu instrumen apabila koefisien reliabilitasnya paling rendah 0,6. Adapun rumus *Cronbach Alpha* yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 3.6.4 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya, uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita (Sarjono dan Julianita, 2011:53). Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$  (Imam Ghazali, 2011: 160-165).

#### 2. Uji Lineritas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian ini melihat bagaimana variable (X) mempengaruhi variable (Y), baik itu pengaruh berbanding lurus maupun berbanding terbalik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.6.5 Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi, maka harus dilakukan Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana. Bentuk hasil analisa nya adalah persamaan yang nantinya dapat menghasilkan bentuk perkiraan maupun prediksi terkait variabel penelitian yaitu variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Pengunjung. Bentuk rumus persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b(X)$$

|            |   |                              |
|------------|---|------------------------------|
| Keterangan | : |                              |
| Y          | : | Variabel Kepuasan Pengunjung |
| X          | : | Variabel Kualitas Pelayanan  |
| a          | : | Konstanta                    |
| b          | : | Koefisien Regresi            |

Penelitian ini menggunakan analisis regresi dengan bantuan *software statistic program for social science*. Hasil yang diperoleh dapat digunakan untuk menguji hipotesis sebelumnya. Dasar pengambilan keputusan, adalah sebagai berikut.

1. Jika nilai P value (sig) > 0,05 maka Ho diterima dan H<sub>1</sub> ditolak.
2. Jika nilai P value (sig) < 0,05 maka Ho ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Tempat Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi

Melalui website resmi Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi diperoleh sejumlah informasi geografis Kabupaten Kuantan Singingi beserta visi misi pemerintahannya, letak Kabupaten Kuantan Singingi berada di posisi 0°00'-1°00' Lintang Selatan dan 101°02'-101°55' Bujur Timur, memiliki luas wilayah 7.656,03 km<sup>2</sup> dengan ketinggian sekitar 25-30 meter di atas permukaan laut. Kabupaten Kuantan Singingi hasil dari pemekaran dari Kabupaten Indragiri Hulu yang dibentuk berdasarkan Undang – Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Siak, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam, yang ber Ibu Kota Teluk Kuantan. Jarak Kota Pekanbaru sebagai Ibu Kota Provinsi ke Ibu Kota Kabupaten sejauh 160 km. Batas wilayah administrasi Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan Provinsi Riau.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau.

Kabupaten Kuantan Singingi berbatasan dengan 3 Provinsi, yaitu Provinsi Riau, Jambi dan Sumatera Barat. Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari 15 kecamatan , 11 kelurahan, dan 218 desa. Jumlah desa terbanyak dimiliki oleh

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecamatan Kuantan Mudik sebanyak 23 desa dan kecamatan yang memiliki desa paling sedikit adalah Kecamatan Pucuk Rantau dengan jumlah sebanyak 10 desa.

Wilayah kecamatan yang paling luas adalah Kecamatan Singingi (1.953,66 km<sup>2</sup>), dan berikutnya adalah Kecamatan Singingi Hilir (1.530,97 km<sup>2</sup>). Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2004 terkait sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang tahapan, tata cara penyusunan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan daerah. Visi merupakan rumusan umum yang berkaitan dengan akhir dari tahap perencanaan. Visi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016-2021 adalah Terwujudnya Kabupaten Kuantan Singingi yang Unggul, Sejahtera, dan Agamis di Provinsi Riau Tahun 2021.

Makna yang bisa diambil dari pernyataan visi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

1. Unggul adalah taraf perekonomian masyarakat yang meningkat, kesehatan yang semakin membaik, pendidikan yang bermutu, kemudian infrastruktur dan pariwisata yang berkeunggulan.
2. Sejahtera adalah situasi dan kondisi masyarakat yang telah makmur berkecukupan sehingga tidak perlu khawatir dengan kekurangan kebutuhan dasar, dan kehidupan masyarakatnya tertib, tentram, serta harmonis.
3. Agamis adalah kehidupan sosial masyarakatnya yang penuh kerukunan dan kedamaian sesuai dengan ajaran agama yang dianut.

Misi

1. Melaksanakan pengelolaan pemerintahan yang baik dan bersih dengan pelayanan publik yang terbaik

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Peningkatan sumber daya manusia yang memiliki kecerdasan, tingkat kesehatan yang tinggi, serta produktif
3. Melakukan pengembangan perekonomian menuju kemandirian dan memiliki daya saing guna tercapainya kehidupan yang berkualitas berbasis pertanian dan pariwisata
4. Melakukan peningkatan pengelolaan sumber daya alam yang berdasarkan perencanaan tata ruang yang mengedepankan wawasan lingkungan
5. Terus meningkatkan pembangunan infrastruktur yang memenuhi standar kualitas dan mengedepankan pemerataan
6. Meningkatkan suasana dan kondisi yang agamis serta selalu melestarikan nilai-nilai budaya

#### 4.1.2 Keadaan Geografis

Berdasarkan letak astronomisnya, Kabupaten Kuantan Singingi terletak antara 0°00-1°00 Lintang Selatan dan 101°02-101°55 Bujur Timur. Dilihat dari letak geografisnya, Kabupaten Kuantan Singingi memiliki batas-batas yaitu, sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan, sebelah selatan berbatasan dengan Provinsi Jambi, sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat, kemudian sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu. Kuantan Singingi terdiri dari 15 kecamatan yaitu Kuantan Mudik, Hulu Kuantan, Gunung Toar, Pucuk Rantau, Singingi, Singingi Hilir, Kuantan Tengah, Sentajo Raya, Benai, Kuantan Hilir, Pangean, Logas Tanah Darat, Kuantan Hilir Sebrang, Cerenti dan Inuman.

Pada awalnya wilayah Kabupaten Kuantan Singingi adalah gabungan dari berbagai kecamatan dari Kabupaten Indragiri Hulu. Peraturan Undang – Undang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor 53 Tahun 1999 menyatakan bahwa dilakukan pemekaran pada Kabupaten Indragiri Hulu menjadi 2 Kabupaten yaitu kabupaten Kuantan Singingi dan Kabupaten Indragiri Hulu. Pada saat ini Kabupaten Kuantan Singingi telah menjadi sebuah kabupaten dengan 15 kecamatan.

Berikut merupakan jarak antara Ibukota Kabupaten menuju Ibukota Kecamatan:

1. Teluk Kuantan ke Lubuk Jambi berjarak 22Km
2. Teluk Kuantan ke Lubuk Ambacang berjarak 33Km
3. Teluk Kuantan ke Kampung Baru berjarak 10Km
4. Teluk Kuantan ke Pangkalan 70km
5. Teluk Kuantan ke Muara Lembu berjarak 35Km
6. Teluk Kuantan ke Koto Baru berjarak 52Km
7. Teluk Kuantan ke Koto Sentajo berjarak 8Km
8. Teluk Kuantan ke Benai berjarak 10Km
9. Teluk Kuantan ke Baserah berjarak 36 Km
10. Teluk Kuantan ke Koto Rajo berjarak 45Km
11. Teluk Kuantan ke Pangean berjarak 30Km
12. Teluk Kuantan ke Perhentian berjarak Luas 48Km
13. Teluk Kuantan ke Cerenti berjarak 60Km
14. Teluk Kuantan ke Inuman berjarak 47Km

Dilihat dari letak geografisnya, Kabupaten Kuantan Singingi memiliki batas disebelah Utara dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan, sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Jambi, sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat, dan disebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu. Kabupaten Kuantan Singingi beriklim tropis dengan suhu rata – rata



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

32,6°Celsius 36,5°Celsius dan suhu terendah rata – rata 19,2° Celsius - 22° Celsius.

### 4.1.3 Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Melalui website resmi Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi diperoleh sejumlah informasi mengenai profile Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi beserta visi misi pemerintahan, struktur organisasi dan penugasan masing masing divisi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi dibentuk pada tahun 2016, atas dasar OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan mengacu pada Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi. Berdiri Pada tanggal 30 November 2016, tepat saat dikeluarkannya Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi .

Visi terwujudnya perpustakaan dan kearsipan sebagai pusat informasi dan ilmu pengetahuan untuk meningkatkan gemar membaca dan mencerdaskan masyarakat

Kabupaten Kuantan Singingi

Misi

1. Meningkatkan minat masyarakat untuk gemar membaca dan sadar arsip
2. Pelayanan perpustakaan dan kearsipan yang terus ditingkatkan
3. Sarana dan prasaran perpustakaan yang terus ditingkatkan
4. Menyesuaikan bahan perpustakaan dengan kebutuhan masyarakat
5. Peningkatkan kualitas sumber daya manusia pengelola perpustakaan dan kearsipan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4.1.4 Sejarah Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi**

Peresmian Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi dilaksanakan pada tanggal 2 Mei 2007, lokasi perpustakaan beralamat di Jl. Limuno Barat tepatnya di Taluk Kuantan. Sebelumnya Perpustakaan Umum Kabupaten Kuantan Singingi adalah atas binaan Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi, yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kuantan Singingi, maka pengawasan dan pembinaan Perpustakaan Umum Kabupaten Kuantan Singingi dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi. Lembaga ini terbentuk dari gabungan Kantor Perpustakaan Umum dan Kantor Arsip Daerah.

Visi dan Misi Perpustakaan Kabupaten Kuantan Singingi sangat berkaitan dengan visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi yaitu:

Visi: Mewujudkan Perpustakaan Umum Kabupaten Kuantan Singingi sebagai sumber informasi , rekreasi dan tempat masyarakat belajar sepanjang hidup.

Misi:

1. Meningkatkan minat baca sedari dini
2. Mengusahakan supaya masyarakat dapat berperan dalam pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan
3. Memberikan kenyamanan kepada pemustaka

**4.2 Struktur Organisasi**

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

3. Sekretariat, yang membawahi:

- a. Sub Bagian Umum
- b. Sub Bagian Program dan Keuangan

4. Bidang Perpustakaan

- a. Seksi Deposit, Pengembangan Layanan, Kerjasama dan Pelestarian
- b. Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca
- c. Seksi Pembinaan, Pengembangan Tenaga dan Perpustakaan

5. Bidang Kearsipan, yang membawahi:

- a. Seksi Pengelolaan Arsip Statis
- b. Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis
- c. Seksi Akusisi dan Pelestarian Arsip

(1) Eselonering untuk masing masing jabatan sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) adalah sebagai berikut:

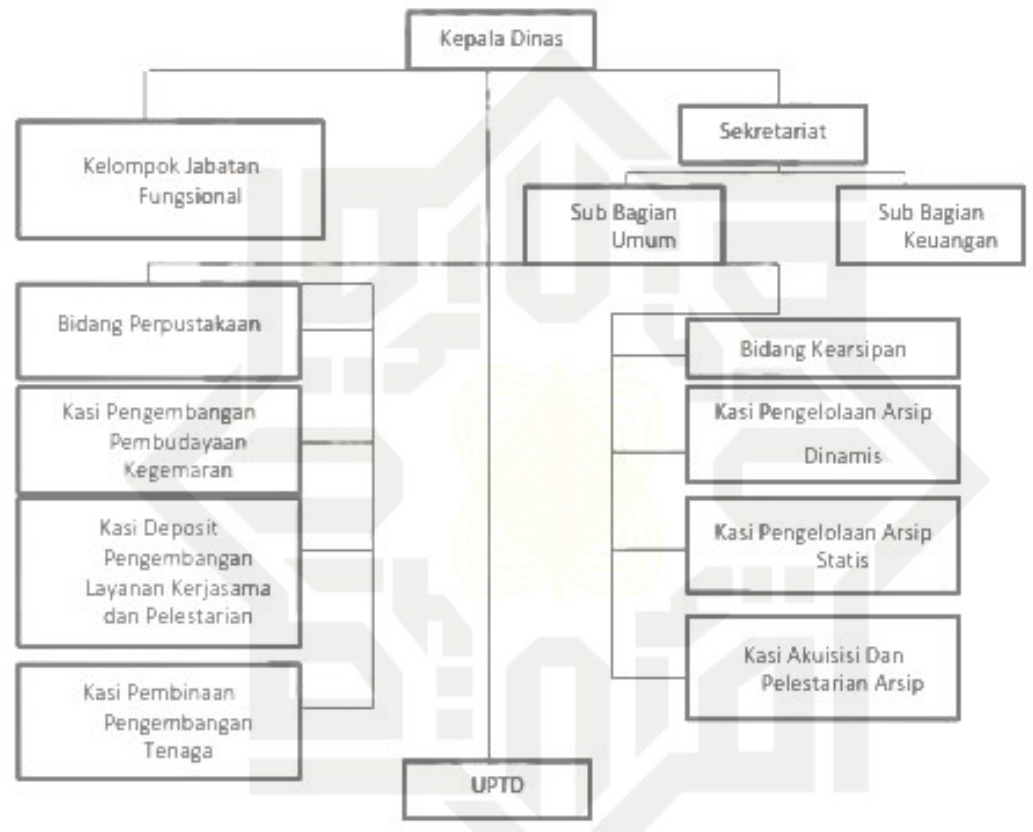
- a. Kepala Dinas merupakan jabatan struktural eselon Iib atau jabatan pimpinan tinggi pertama
- b. Sekretaris Dinas merupakan jabatan struktural eselon IIIa atau jabatan administrator
- c. Kepala Bidang merupakan jabatan struktural eselon IIIb atau jabatan administrator
- d. Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi merupakan jabatan struktural eselon Iva atau jabatan pengawas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ⓢ Berikut adalah bagan organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan:

Gambar 2.2 Bagan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kuantan Singingi

### 4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi

#### 4.3.1 Kepala Dinas

- a. Kepala Dinas Mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan. Memfasilitasi. Merumuskan kebijakan teknis, melaksanakan, membina, mengawasi, mengendalikan dan monitoring, mengevaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan kearsipan.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

- b. Kepala dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
  1. Perencanaan dibidang perpustakaan dan kearsipan
  2. Pengkoordinasian dibidang perpustakaan dan kearsipan
  3. Pelaksanaan fasilitas dibidang perpustakaan dan kearsipan
  4. Perumusan kebijakan teknis dibidang perpustakaan dan kearsipan
  5. Pelaksanaan kegiatan dibidang perpustakaan dan kearsipan
  6. Pembinaan dibidang perpustakaan dan kearsipan
  7. Pengawasan dibidang perpustakaan dan kearsipan
  8. Pengendalian dan monitoring dibidang perpustakaan dan kearsipan
  9. Pengevaluasian dan pelaporan dibidang perpustakaan dan kearsipan
  10. Pelaksanaan tugas lain diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya
- c. Kepala dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh Sekretaris dan Kepala Bidang

**4.3.2 Sekretariat**

- a. Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas
- b. Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengelolaan data, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi ketatausahaan kepegawaian, sarana dan prasarana, penyelenggaraan rumah tangga, perjalanan dinas, kehumasan, keprotokolan, program, dan keuangan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Sekretaris dalma melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi :

1. Pengelolaan data
2. Penyusunan program dan anggaran bidang umum, program dan keuangan
3. Pengkoordinasian penyusunan program dan anggaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
4. Penyelenggaraan ketatausahaan
5. Pembinaan kepegawaian
6. Pengelolaan sarana dan prasarana
7. Penyelenggraan urusan rumah tangga
8. Penyelenggaraan perjalanan dinas
9. Penyelenggaraan fungsi kehumasan
10. Penyelenggaraan keprotokoleran
11. Pengelolaan keuangan
12. Pengkoordinasian dan pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan
13. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas secara sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

d. Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibantu oleh Sub Bagian.

e. Sub Bagian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri dari:

1. Sub Bagian Umum
2. Sub Bagian Program dan Keuangan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.3.3 Sub Bagian Umum

- a. Sub Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris.
- b. Kepala Sub Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dalam penyusunan rencana kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, pengelolaan sarana prasarana, penyelenggaraan urusan rumah tangga, perjalanan dinas, kehumasan dan keprotokolan.
- c. Kepala Sub Bagian Umum dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsinya
- d. Kepala Bidang Perpustakaan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibantu oleh Kepala Seksi
- e. Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri dari:
  1. Seksi deposit, Pengembangan Layanan, Kerjasam dan Pelestarian
  2. Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca
  3. Seksi Pembinaan, Pengembangan Tenaga dan Perpustakaan
- f. Seksi Deposit, Pengembangan Layanan, Kerjasama dan Pelestarian  
Kepala Seksi Deposit, Pengembangan Layanan, Kerjasama dan Pelestarian dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi :
  1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis deposit, pengembangan layanan, kerjasama dan pelestarian
  2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran deposit, pengembangan layanan, kerjasama dan pelestarian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis deposit, pengembangan layanan, layanan dan pelestarian
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan deposit, pengembangan layanan, kerjasama dan pelestarian
5. Penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitas pengelolaan deposit, pengembangan layanan, kerjasama dan pelestarian
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi deposit, pengembangan layanan, kerjasama dan pelestarian
7. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program deposit, pengembangan layanan, kerjasama dan pelestarian
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

**4.3.4 Seksi Pembangunan Pembudayaan Kegemaran Membaca**

- a. Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang
- b. Kepala Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca
- c. Kepala Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan pembudayaan kegemaran membaca
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pengembangan pembudayaan kegemaran membaca
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pengembangan pembudayaan kegemaran membaca
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pelaksanaan pengembangan pembudayaan kegemaran membaca
5. Penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitasi pengelolaan pengembangan pembudayaan kegemaran membaca
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pengembangan pembudayaan kegemaran membaca
7. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pengembangan pembudayaan kegemaran membaca
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### 4.3.5 Seksi Pembinaan, Pengembangan Tenaga dan Perpustakaan

- a. Seksi pembinaan, Pengembangan Tenaga dan Perpustakaan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang
- b. Kepala Seksi Pembinaan, Pengembangan Tenaga dan Perpustakaan mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggaraan kegiatan pembinaan, pengembangan tenaga dan perpustakaan

Kepala Seksi Pembinaan, Pengembangan Tenaga dan Perpustakaan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pembinaan, pengembangan tenaga dan perpustakaan
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pembinaan, pengembangan tenaga dan perpustakaan
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pembinaan, pengembangan tenaga dan perpustakaan
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan
5. Pengembangan tenaga dan perpustakaan
6. Penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitas
7. Fasilitas pengelolaan pembinaan, pengembangan tenaga dan perpustakaan
8. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pembinaan, pengembangan tenaga dan perpustakaan
9. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pembinaan, pengembangan tenaga dan perpustakaan
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### 4.3.6 Seksi Pengelolaan Arsip Statis

- a. Seksi pengelolaan Arsip Statis dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Kepala Seksi Pengelolaan Arsip Statis mempunyai tugas persiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Pengelolaan Arsip Statis
- c. Kepala Seksi Pengelolaan Arsip Statis dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi:
  1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan arsip statis
  2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pengelolaan arsip statis
  3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pengelolaan arsip statis
  4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pelaksanaan pengelolaan arsip statis
  5. Penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitas pengelolaan arsip statis
  6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pengelolaan arsip statis
  7. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pelaksanaan arsip statis

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### 4.3.7 Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis

- a. Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang
- b. Kepala Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis mempunyai tugas persiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengawasan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pengelolaan arsip dinamis.

Kepala Seksi Pembinaan, Pengembangan Tenaga dan Perpustakaan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan arsip dinamis
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pengelolaan arsip dinamis
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pengelola arsip dinamis
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pelaksanaan pengelolaan arsip dinamis
5. Penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitasi pengelolaan arsip dinamis
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pengelolaan arsip dinamis
7. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pengelolaan arsip dinamis
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### **4.3.8 Seksi Akuisisi dan Pelestarian Arsip**

- a. Seksi Akuisisi dan Pelestarian Arsip dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang
- b. Kepala Seksi Akuisisi dan Pelestarian Arsip mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan,



pengawasan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Akuisisi dan Pelestarian Arsip

Kepala Seksi Akuisisi dan Pelestarian Arsip dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis akuisisi dan pelestarian arsip
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran akuisisi dan pelestarian arsip
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis akuisisi dan pelestarian arsip
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pelaksanaan akuisisi dan pelestarian arsip
5. Penyiapan bahan pengkoordinasian dan pelaksanaan supervisi dan fasilitas pengelolaan akuisisi dan pelestarian arsip
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi akuisisi dan pelestarian arsip
7. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program akuisisi dan pelestarian arsip
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi, hal itu dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $(5,296) > t$  tabel  $(1,987)$  atau  $\text{Sig. } (0,000) < 0,05$  artinya adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Dari Tabel diatas diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,240 atau 24%. Artinya adalah bahwa sebesar 24% variabel Kepuasan Pengunjung dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 76%  $(100\% - 24\%)$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  *Square* ( $R^2$ ) 0,240 ini menerangkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh 24% terhadap kepuasann pengunjung perpustakaan, sedangkan 76% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Analisis yang dilakukan telah membuktikan bahwa beberapa indikator pelayanan yaitu ketersediaan fasilitas perpustakaan, pelayanan yang baik, adanya keamanan pelayanan, serta pelayanan yang penuh kesopanan dan kehangatan telah mendukung tercapainya kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan telah dianggap baik karena telah sesuai dengan harapan pengunjung sebagai pengguna layanan.



## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberi saran sebagai berikut:

1. Saran untuk Instansi
  - a. Instansi perlu melakukan evaluasi kinerja pelayanan birokrasi sehingga dapat meminimalisir terjadinya pelayanan yang buruk.
  - b. Instansi perlu melakukan inovasi sistem pelayanan yang disesuaikan dengan standar sehingga dapat membantu proses pelayanan dengan cepat dan mudah.
2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Penulis menyarankan perlu dilakukan pengkajian yang lebih mendalam dan dapat mengembangkan variabel bebas lainnya yang akan diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan salah satunya seperti sistem layanan digital yang perlu dikembangkan. Peneliti selanjutnya juga dapat memilih objek penelitian dengan sampel yang lebih besar untuk kemampuan uji yang lebih baik.

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, M. (2010). *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Fatmawati, E. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi.
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Ifo, E. (2017). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Pengguna Oppo Smartphone)*. University of Muhammadiyah Malang.
- Imam, G. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN, 979(015.1).
- Maulidyah., S. dan S. I. (2006). *Analisa Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang Kacangan dan Umbi – Umbian*. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*.
- Nasional, I. D. P. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Pusat Bahasa*.
- Novianti, H. T. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*. Brawijaya University.
- Pandita, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. Universitas Islam



Negeri Alauddin Makassar.

Poltak, S. L. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. *Bumi Aksara, Jakarta*.

Rahman, M. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Cetakan I. *Unpad Press*.

Sari, P., & Jamil, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 1–15.

Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190–197.

Tangkalisan, H. N. . (2005). *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana.

Tjiptono, F. (2011). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Penerbit Andi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Kuesioner Penelitian

No

**KUESIONER PENELITIAN**

**I. Pengantar**

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Saya Santos Gunawan Putra sebagai penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH KUANTAN SINGINGI”**.

Guna penyelesaian tugas akhir tersebut penulis mengharapkan bantuan data dan informasi yang sesungguhnya dari teman – teman sebagai responden. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

**II. Identitas Responden**

**Petunjuk:** Lingkari/coret pada pernyataan yang sesuai dengan jawaban anda

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : Laki – laki/ Perempuan

Usia : \_\_\_\_\_

Pekerjaan : \_\_\_\_\_





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**III. Kuesioner Inti**

**Petunjuk:** Isilah/berilah tanda ceklis ( √ ) pada kolom yang sesuai dengan pilihan anda berdasarkan keterangan pilihan berikut:

**STS : Sangat Tidak Setuju**

**TS : Tidak Setuju**

**KS : Kurang Setuju**

**S : Setuju**

**SS : Sangat Setuju**

**A. Kualitas Pelayanan**

| No | Pernyataan  | Skor |   |    |    |     |
|----|---|------|---|----|----|-----|
|    |   | SS   | S | KS | TS | STS |
| 1. | Perpustakaan menyediakan koleksi buku yang sangat lengkap   |      |   |    |    |     |
| 2. | Penataan jenis bahan pustaka sesuai dengan nomor klasifikasi  |      |   |    |    |     |
| 3. | Lokasi perpustakaan sangat strategis  |      |   |    |    |     |
| 4. | Petugas perpustakaan melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan cepat                                   |      |   |    |    |     |
| 5. | Jam buka dan tutup perpustakaan sesuai jadwal yang telah ditentukan   |      |   |    |    |     |
| 6. | Kesiapan petugas dalam menyiapkan pelengkapan perpustakaan sangat baik (absensi, peminjaman dan pengembalian) |      |   |    |    |     |
| 7. | Petugas perpustakaan sangat tanggap   |      |   |    |    |     |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
|     | dalam melayani pemustaka   |  |  |  |  |  |
| 8.  | Petugas perpustakaan sangat sabar dalam melayani pemustaka   |  |  |  |  |  |
| 9.  | Petugas perpustakaan sangat bijak dalam merespon kritik dan saran dari pemustaka                     |  |  |  |  |  |
| 10. | Petugas perpustakaan sangat sopan dalam melayani pemustaka   |  |  |  |  |  |
| 11. | Pemustaka merasa nyaman melakukan aktivitas membaca di dalam ruangan perpustakaan                    |  |  |  |  |  |
| 12. | Petugas perpustakaan memiliki kemampuan dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan |  |  |  |  |  |
| 13. | Petugas perpustakaan berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka                                      |  |  |  |  |  |
| 14. | Petugas perpustakaan sangat ramah dalam melayani pemustaka   |  |  |  |  |  |
| 15. | Petugas perpustakaan bersikap adil kepada semua pemustaka  |  |  |  |  |  |

**B. Kepuasan Pengunjung**

| No | Pernyataan  | Skor |   |    |    |     |
|----|---|------|---|----|----|-----|
|    |   | SS   | S | KS | TS | STS |
| 1. | Sistem pelayanan Perpustakaan Umum Kuantan Singingi sudah memenuhi standar pelayanan    |      |   |    |    |     |
| 2. | Kebijakan sistem layanan yang berlaku memudahkan pengunjung dalam mencari bahan pustaka |      |   |    |    |     |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|     |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|
| 3.  | Jumlah buku yang bisa dipinjam dan jangka waktu peminjaman buku sudah cukup                    |  |  |  |  |
| 4.  | Biaya yang dikeluarkan pemustaka untuk pendaftaran keanggotaan pustaka sudah sesuai            |  |  |  |  |
| 5.  | Denda atau sanksi yang diberikan jika telat dalam mengembalikan buku cukup ringan              |  |  |  |  |
| 6.  | Denda yang diberikan jika menghilangkan buku tergolong dalam jumlah denda yang wajar           |  |  |  |  |
| 7.  | Prosedur pelayanan perpustakaan sangat mudah dipahami  |  |  |  |  |
| 8.  | Perpustakaan menyediakan <i>user guide</i> (petunjuk) yang mudah dipahami oleh pemustaka       |  |  |  |  |
| 9.  | Perpustakaan memberikan kemudahan dalam mendapatkan, meminjam, dan mengembalikan bahan pustaka |  |  |  |  |
| 10. | Proses pelayanan perpustakaan dilakukan dengan cepat   |  |  |  |  |
| 11. | Petugas perpustakaan segera membantu pemustaka yang kesulitan dalam mencari bahan pustaka      |  |  |  |  |
| 12. | Petugas perpustakaan cepat tanggap dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pengunjung   |  |  |  |  |
| 13. | Perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas                                 |  |  |  |  |
| 14. | Koleksi meja dan kursi di perpustakaan tersusun dengan lengkap                                 |  |  |  |  |

|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 15. | Tersedianya ruangan yang tenang untuk pengunjung mengerjakan tugas individual |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LAMPIRAN 2: Identitas Responden

| Jenis Kelamin | Usia        | Pekerjaan       | No | Jenis Kelamin | Usia        | Pekerjaan       |
|---------------|-------------|-----------------|----|---------------|-------------|-----------------|
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 47 | Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | 26-35 tahun | Mahasiswa       | 48 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 49 | Laki-laki     | 36-45 tahun | Karyawan Swasta |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 50 | Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 51 | Perempuan     | 17-25 tahun | Pelajar         |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 52 | Perempuan     | 26-35 tahun | Wiraswasta      |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 53 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 54 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 55 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Pelajar         | 56 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 57 | Laki-laki     | 26-35 tahun | PNS             |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 58 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 59 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Pelajar         | 60 | Laki-laki     | 17-25 tahun | Pelajar         |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 61 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 62 | Laki-laki     | 26-35 tahun | Wiraswasta      |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 63 | Perempuan     | 17-25 tahun | Pelajar         |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 64 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Pelajar         | 65 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 66 | Laki-laki     | 17-25 tahun | Pelajar         |
| Laki-laki     | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | 67 | Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 68 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | 26-35 tahun | PNS             | 69 | Perempuan     | 36-45 tahun | PNS             |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 70 | Laki-laki     | 36-45 tahun | PNS             |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Pelajar         | 71 | Perempuan     | 17-25 tahun | Pelajar         |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 72 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 73 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 74 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 75 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 76 | Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 77 | Laki-laki     | 26-35 tahun | Karyawan Swasta |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 78 | Laki-laki     | 17-25 tahun | Pelajar         |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Pelajar         | 79 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 36-45 tahun | Wiraswasta      | 80 | Perempuan     | 17-25 tahun | Pelajar         |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 81 | Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 82 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 83 | Perempuan     | 17-25 tahun | Pelajar         |
| Perempuan     | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | 84 | Perempuan     | > 45 tahun  | PNS             |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 85 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 86 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | > 45 tahun  | PNS             | 87 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Laki-laki     | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | 88 | Laki-laki     | 17-25 tahun | Pelajar         |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 89 | Perempuan     | 36-45 tahun | Karyawan Swasta |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Pelajar         | 90 | Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 17-25 tahun | Mahasiswa       | 91 | Laki-laki     | 17-25 tahun | Mahasiswa       |
| Perempuan     | 26-35 tahun | PNS             |    |               |             |                 |



LAMPIRAN 3: Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak boleh digunakan untuk tujuan yang merugikan pihak yang berhak.  
 2. Dilarang menggunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| Kualitas Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       |        |  |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--|
| KLP2               | KLP3 | KLP4 | KLP5 | KLP6 | KLP7 | KLP8 | KLP9 | KLP10 | KLP11 | KLP12 | KLP13 | KLP14 | KLP15 | Jumlah |  |
| 1                  | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2     | 1     | 2     | 2     | 2     | 2     | 22     |  |
| 5                  | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 70     |  |
| 5                  | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 66     |  |
| 4                  | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 53     |  |
| 1                  | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 2     | 22     |  |
| 4                  | 2    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 49     |  |
| 4                  | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 50     |  |
| 5                  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 65     |  |
| 3                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 53     |  |
| 3                  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 45     |  |
| 3                  | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 4    | 3    | 4     | 3     | 5     | 4     | 5     | 4     | 61     |  |
| 4                  | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 4    | 2    | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 52     |  |
| 3                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 57     |  |
| 2                  | 2    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 37     |  |
| 2                  | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 46     |  |
| 4                  | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 59     |  |
| 5                  | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 5     | 66     |  |
| 2                  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 46     |  |
| 4                  | 1    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 58     |  |
| 2                  | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 2     | 3     | 3     | 4     | 3     | 2     | 46     |  |
| 4                  | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 56     |  |
| 4                  | 2    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3     | 3     | 3     | 5     | 4     | 3     | 57     |  |
| 4                  | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 2     | 56     |  |
| 3                  | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 43     |  |
| 4                  | 3    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 57     |  |
| 4                  | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 54     |  |
| 2                  | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 2     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 51     |  |
| 1                  | 1    | 5    | 2    | 4    | 4    | 2    | 2    | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 1     | 32     |  |
| 3                  | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 47     |  |
| 3                  | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 43     |  |
| 3                  | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 43     |  |
| 2                  | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 3     | 47     |  |
| 4                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 56     |  |
| 3                  | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 49     |  |
| 3                  | 4    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 40     |  |
| 4                  | 4    | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 56     |  |
| 4                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 55     |  |
| 3                  | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 50     |  |
| 2                  | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     | 1     | 36     |  |
| 4                  | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 57     |  |
| 4                  | 4    | 4    | 3    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 55     |  |
| 4                  | 4    | 3    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 55     |  |
| 5                  | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 66     |  |
| 2                  | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 1     | 1     | 2     | 3     | 3     | 1     | 31     |  |
| 3                  | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     | 37     |  |
| 4                  | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 56     |  |



|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 2. Ditaring mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.                       | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 48 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 57 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah. | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| b. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk tujuan komersial, politik, atau lainnya.   | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 63 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2. Ditaring mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.                       | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 43 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 49 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah. | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 50 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| b. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk tujuan komersial, politik, atau lainnya.   | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 52 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2. Ditaring mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.                       | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 41 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 42 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah. | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 50 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| b. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk tujuan komersial, politik, atau lainnya.   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2. Ditaring mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.                       | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 47 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 44 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah. | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| b. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk tujuan komersial, politik, atau lainnya.   | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 38 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2. Ditaring mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.                       | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah. | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 41 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| b. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk tujuan komersial, politik, atau lainnya.   | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 39 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2. Ditaring mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.                       | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 60 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 59 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah. | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 49 |



**LAMPIRAN 3: Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pengunjung**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau bahan lain yang terdapat dalam dokumen ini tanpa izin tertulis dari penerbit.
  2. Dilarang memperbanyak atau menyalin, atau menyalin sebagian dari karya tulis atau bahan lain yang terdapat dalam dokumen ini secara elektronik atau mekanis.
  3. Dilarang mengutip, menyalin, atau menyalin sebagian dari karya tulis atau bahan lain yang terdapat dalam dokumen ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang memerlukan izin.
  4. Dilarang memperbanyak atau menyalin, atau menyalin sebagian dari karya tulis atau bahan lain yang terdapat dalam dokumen ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang memerlukan izin.

| Kepuasan Pengunjung |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       |    |  | Jumlah |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|--|--------|
| KPP3                | KPP4 | KPP5 | KPP6 | KPP7 | KPP8 | KPP9 | KPP10 | KPP11 | KPP12 | KPP13 | KPP14 | KPP15 |    |  |        |
| 2                   | 3    | 3    | 4    | 2    | 4    | 2    | 2     | 4     | 4     | 2     | 2     | 2     | 40 |  |        |
| 2                   | 4    | 5    | 5    | 2    | 5    | 3    | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 52 |  |        |
| 2                   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3     | 4     | 5     | 3     | 3     | 3     | 55 |  |        |
| 2                   | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 52 |  |        |
| 2                   | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4     | 2     | 4     | 3     | 3     | 2     | 46 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4     | 3     | 4     | 4     | 5     | 4     | 54 |  |        |
| 2                   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 61 |  |        |
| 2                   | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4     | 5     | 4     | 5     | 4     | 3     | 64 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 59 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 49 |  |        |
| 2                   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 54 |  |        |
| 2                   | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 52 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 54 |  |        |
| 2                   | 3    | 3    | 1    | 4    | 4    | 4    | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 47 |  |        |
| 2                   | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 3     | 53 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 56 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 61 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 58 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 61 |  |        |
| 2                   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 2     | 59 |  |        |
| 2                   | 2    | 1    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 4     | 44 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 50 |  |        |
| 2                   | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 53 |  |        |
| 2                   | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 2     | 51 |  |        |
| 2                   | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 47 |  |        |
| 2                   | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 44 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 63 |  |        |
| 2                   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 50 |  |        |
| 2                   | 2    | 3    | 3    | 5    | 3    | 4    | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 50 |  |        |
| 2                   | 1    | 1    | 2    | 4    | 4    | 2    | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 2     | 40 |  |        |
| 2                   | 3    | 3    | 1    | 4    | 4    | 4    | 2     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 47 |  |        |
| 2                   | 2    | 2    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 43 |  |        |
| 2                   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 50 |  |        |
| 2                   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 54 |  |        |
| 2                   | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 47 |  |        |
| 2                   | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 3    | 2     | 4     | 3     | 3     | 2     | 2     | 49 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 56 |  |        |
| 2                   | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 51 |  |        |
| 2                   | 3    | 5    | 3    | 4    | 4    | 2    | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 49 |  |        |
| 2                   | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 63 |  |        |
| 2                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 52 |  |        |
| 2                   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 45 |  |        |
| 2                   | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4     | 5     | 4     | 5     | 4     | 4     | 64 |  |        |
| 2                   | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 4    | 2     | 3     | 4     | 4     | 2     | 3     | 51 |  |        |
| 2                   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 50 |  |        |





LAMPIRAN 4: Uji Validitas

|       | Correlations |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       | Kualitas Pelayanan |
|-------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
|       | KLP1         | KLP2 | KLP3 | KLP4 | KLP5 | KLP6 | KLP7 | KLP8 | KLP9 | KLP10 | KLP11 | KLP12 | KLP13 | KLP14 | KLP15 |                    |
| P1    | 1            | ,778 | ,582 | ,722 | ,436 | ,509 | ,432 | ,395 | ,651 | ,566  | ,613  | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P2    |              | 1    | ,778 | ,700 | ,436 | ,509 | ,432 | ,395 | ,651 | ,566  | ,613  | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P3    |              |      | 1    | ,700 | ,436 | ,509 | ,432 | ,395 | ,651 | ,566  | ,613  | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P4    |              |      |      | 1    | ,436 | ,509 | ,432 | ,395 | ,651 | ,566  | ,613  | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P5    |              |      |      |      | 1    | ,509 | ,432 | ,395 | ,651 | ,566  | ,613  | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P6    |              |      |      |      |      | 1    | ,432 | ,395 | ,651 | ,566  | ,613  | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P7    |              |      |      |      |      |      | 1    | ,395 | ,651 | ,566  | ,613  | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P8    |              |      |      |      |      |      |      | 1    | ,651 | ,566  | ,613  | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P9    |              |      |      |      |      |      |      |      | 1    | ,566  | ,613  | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P10   |              |      |      |      |      |      |      |      |      | 1     | ,613  | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P11   |              |      |      |      |      |      |      |      |      |       | 1     | ,691  | ,579  | ,615  | ,586  | ,805               |
| P12   |              |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       | 1     | ,615  | ,586  | ,805  |                    |
| KLP13 |              |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       | 1     | ,621  | ,569  | ,768               |
| KLP14 |              |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       | 1     | ,613  | ,772               |
| N     | 91           | 91   | 91   | 91   | 91   | 91   | 91   | 91   | 91   | 91    | 91    | 91    | 91    | 91    | 91    | 91                 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dengan cara apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta milik UIN Suska Riau





Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.

a. Pengutipan harus menyatakan dengan jelas identitas dan kepemilikan dari setiap bagian dari karya tulis yang dikutip.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Correlations

| KLP1    | KLP2   | KLP3   | KLP4   | KLP5   | KLP6   | KLP7   | KLP8   | KLP9   | KLP10  | KLP11  | KLP12  | KLP13  | KLP14  | KLP15  | Kualitas Pelayanan |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|
| 0,586** | ,545   | ,473   | ,565   | ,355   | ,534   | ,470   | ,391   | ,570   | ,692   | ,585   | ,618   | ,569   | ,613   | 1      | ,752               |
| 0,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000               |
| 0,91    | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91               |
| 0,805** | ,785** | ,670** | ,852** | ,637** | ,729** | ,710** | ,670** | ,801** | ,766** | ,813** | ,862** | ,768** | ,772** | ,752** | 1                  |
| 0,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |                    |
| 0,91    | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91   | 0,91               |

\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \*\*Correlations significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

| P1    | KPP2 | KPP3 | KPP4 | KPP5 | KPP6 | KPP7 | KPP8 | KPP9 | KPP10 | KPP11 | KPP12 | KPP13 | KPP14 | KPP15 | Kepuasan Pengunjung |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|
| 1     | ,515 | ,654 | ,457 | ,282 | ,209 | ,285 | ,321 | ,394 | ,351  | ,388  | ,280  | ,274  | ,096  | ,191  | ,639                |
| 0,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,007 | ,047 | ,006 | ,002 | ,000 | ,001  | ,000  | ,007  | ,009  | ,366  | ,070  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,515 | 1    | ,488 | ,339 | ,383 | ,330 | ,135 | ,520 | ,517 | ,244  | ,333  | ,157  | ,318  | ,323  | ,203  | ,659                |
| 0,000 |      | ,000 | ,001 | ,000 | ,001 | ,201 | ,000 | ,000 | ,020  | ,001  | ,138  | ,002  | ,002  | ,054  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,654 | ,488 | 1    | ,577 | ,439 | ,168 | ,230 | ,164 | ,244 | ,291  | ,335  | ,299  | ,335  | ,111  | ,213  | ,633                |
| 0,000 | ,000 |      | ,000 | ,000 | ,112 | ,028 | ,121 | ,020 | ,005  | ,001  | ,004  | ,001  | ,296  | ,043  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,457 | ,339 | ,577 | 1    | ,494 | ,198 | ,082 | ,200 | ,107 | ,238  | ,286  | ,323  | ,413  | ,118  | ,064  | ,571                |
| 0,000 | ,001 | ,000 |      | ,000 | ,060 | ,440 | ,057 | ,315 | ,023  | ,006  | ,002  | ,000  | ,264  | ,548  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,282 | ,383 | ,439 | ,494 | 1    | ,370 | ,136 | ,273 | ,232 | ,365  | ,280  | ,346  | ,377  | ,305  | ,112  | ,621                |
| 0,007 | ,000 | ,000 | ,000 |      | ,000 | ,197 | ,009 | ,027 | ,000  | ,007  | ,001  | ,000  | ,003  | ,291  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,209 | ,330 | ,168 | ,198 | ,370 | 1    | ,344 | ,488 | ,293 | ,245  | ,250  | ,289  | ,305  | ,212  | ,156  | ,534                |
| 0,047 | ,001 | ,112 | ,060 | ,000 |      | ,001 | ,000 | ,005 | ,019  | ,017  | ,005  | ,003  | ,044  | ,141  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,285 | ,135 | ,230 | ,082 | ,136 | ,344 | 1    | ,190 | ,337 | ,429  | ,352  | ,074  | ,307  | ,228  | ,340  | ,483                |
| 0,006 | ,201 | ,028 | ,440 | ,197 | ,001 |      | ,071 | ,001 | ,000  | ,001  | ,488  | ,003  | ,029  | ,001  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,321 | ,520 | ,164 | ,200 | ,273 | ,488 | ,190 | 1    | ,383 | ,127  | ,293  | ,282  | ,227  | ,215  | ,172  | ,532                |
| 0,002 | ,000 | ,121 | ,057 | ,009 | ,000 | ,071 |      | ,000 | ,229  | ,005  | ,007  | ,031  | ,041  | ,104  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,394 | ,517 | ,244 | ,107 | ,232 | ,293 | ,337 | ,383 | 1    | ,524  | ,382  | ,249  | ,408  | ,491  | ,363  | ,660                |
| 0,000 | ,000 | ,020 | ,315 | ,027 | ,005 | ,001 | ,000 |      | ,000  | ,000  | ,017  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,351 | ,244 | ,291 | ,238 | ,365 | ,245 | ,429 | ,127 | ,524 | 1     | ,469  | ,491  | ,462  | ,360  | ,454  | ,675                |
| 0,001 | ,020 | ,005 | ,023 | ,000 | ,019 | ,000 | ,229 | ,000 |       | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,388 | ,333 | ,335 | ,286 | ,280 | ,250 | ,352 | ,293 | ,382 | ,469  | 1     | ,438  | ,261  | ,248  | ,282  | ,619                |
| 0,000 | ,001 | ,001 | ,006 | ,007 | ,017 | ,001 | ,005 | ,000 | ,000  |       | ,000  | ,012  | ,018  | ,007  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,280 | ,157 | ,299 | ,323 | ,346 | ,289 | ,074 | ,282 | ,249 | ,491  | ,438  | 1     | ,381  | ,342  | ,205  | ,576                |
| 0,007 | ,138 | ,004 | ,002 | ,001 | ,005 | ,488 | ,007 | ,017 | ,000  | ,000  |       | ,000  | ,001  | ,051  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,274 | ,318 | ,335 | ,413 | ,377 | ,305 | ,307 | ,227 | ,408 | ,462  | ,261  | ,381  | 1     | ,435  | ,349  | ,652                |
| 0,009 | ,002 | ,001 | ,000 | ,000 | ,003 | ,003 | ,031 | ,000 | ,000  | ,012  | ,000  |       | ,000  | ,001  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |
| 0,096 | ,323 | ,111 | ,118 | ,305 | ,212 | ,228 | ,215 | ,491 | ,360  | ,248  | ,342  | ,435  | 1     | ,480  | ,557                |
| 0,366 | ,002 | ,296 | ,264 | ,003 | ,044 | ,029 | ,041 | ,000 | ,000  | ,018  | ,001  | ,000  |       | ,000  | ,000                |
| 0,91  | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91 | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91  | 0,91                |



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Correlations

|                     | KPP1 | KPP2 | KPP3 | KPP4 | KPP5 | KPP6 | KPP7 | KPP8 | KPP9 | KPP10 | KPP11 | KPP12 | KPP13 | KPP14 | KPP15 | Kepuasan Pengunjung |      |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|------|
| KPP1                | 1    | ,191 | ,203 | ,213 | ,064 | ,112 | ,156 | ,340 | ,172 | ,363  | ,454  | ,282  | ,205  | ,349  | ,480  | 1                   | ,505 |
| KPP2                | ,070 | 1    | ,054 | ,043 | ,548 | ,291 | ,141 | ,001 | ,104 | ,000  | ,000  | ,007  | ,051  | ,001  | ,000  |                     | ,000 |
| KPP3                | ,91  | ,91  | 1    | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91                 | ,91  |
| KPP4                | ,639 | ,659 | ,633 | 1    | ,571 | ,621 | ,534 | ,483 | ,532 | ,660  | ,675  | ,619  | ,576  | ,652  | ,557  | ,505                | 1    |
| KPP5                | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | 1    | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000                | ,000 |
| KPP6                | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | 1    | ,91  | ,91  | ,91  | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91                 | ,91  |
| KPP7                | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | 1    | ,000 | ,000 | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000                | ,000 |
| KPP8                | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | 1    | ,91  | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91                 | ,91  |
| KPP9                | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | 1    | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000                | ,000 |
| KPP10               | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | 1     | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91                 | ,91  |
| KPP11               | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000  | 1     | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000                | ,000 |
| KPP12               | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91   | ,91   | 1     | ,91   | ,91   | ,91   | ,91                 | ,91  |
| KPP13               | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000  | ,000  | ,000  | 1     | ,000  | ,000  | ,000                | ,000 |
| KPP14               | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | 1     | ,91   | ,91                 | ,91  |
| KPP15               | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | 1     | ,000                | ,000 |
| Kepuasan Pengunjung | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91  | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91   | ,91                 | 1    |

\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



- Hak Cipta di Lindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak boleh digantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang memperjualbelikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN 5: Uji Reliabilitas**

**Reliability Kualitas Pelayanan  
Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 91 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 91 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,946             | 15         |

**Reliability Kepuasan Pengunjung  
Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 91 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 91 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,868             | 15         |

## LAMPIRAN 6: Dokumentasi

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

