# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN IAIN BUKITTINGGI

# SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat*
*Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam*
*Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*


***OLEH* :**

**FAKHRUN NISA**

**NIM :3212.076**


**JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI**

**1437H / 2016M**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **FAKHRUN NISA, Bp. 3212.076**, dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN IAIN BUKITTINGGI"** memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang *Munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 05 Februari 2016

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| **Dr. Miswardi, SH, M. Hum Ph.D** | **Hj. Zulhelmi, SE, MM** |
| **NIP. 19661210 200501 1005** | |

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN IAIN BUKITTINGGI"** yang disusun oleh **FAKHRUN NISA, BP: 3212.076** telah diuji dalam sidang Munaqasyah pada hari Jum'at 12 Februari 2016 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam,

Bukittinggi, Februari 2016

**TIM PENGUJI**

Ketua

**Dr. Miswardi, SH, M.Hum**
**NIP. 19661210 200501 1005**

Sekretaris

**Hj. Zulhelmi, SE, MM**

Anggota

**Dr. Ismail M. Ag**
**NIP.19680409 199403 1008**

**Hesi Eka Putri, SE, M.Si**
**NIP.19740908 200604 2002**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

**H. Harfandi, SE, M.Si**
**NIP. 19621110 199903 1 00**

## KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulilah* penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN IAIN BUKITTINGGI"**, kemudian shalawat beriringan salam senantiasa kita mohonkan kepada-Nya agar selalu tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah-Nya kepada kita sehingga menjadikan manusia beradab dan berilmu pengetahuan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai macam halangan dan rintangan. Namun, penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan berkat bantuan dan bimbingan dengan penuh ketulusan dan keikhlasan dari beberapa pihak. Maka, penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga, pertama sekali kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda dan Ibunda yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, kesabaran dan pengorbanan, dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis. Serta atas bantuan dan arahan yang telah diberikan, penulis juga mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibuk **Dr. Ridha Ahida, M.Hum** selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, serta Bapak/ Ibuk Wakil Rektor.

2. Bapak **H. Harfandi, SE, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak **Yefri Joni, S.Ag, MA** selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan fasilitas kepada penulis dalam menuntut ilmu pengetahuan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi ini.
4. Bapak **Muhammad Taufik, M.Ag** selaku penasehat akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingannya demi kelancaran proses belajar penulis.
5. Bapak **Dr. Miswardi, SH, M.Hum** selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan masukan serta sebagai inspiratif bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibuk **Hj. Zulhelmi, SE, MM** selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu mendampingi, membimbing, dan memberikan masukan serta motivator bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibuk pegawai perpustakaan yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis berdo'a dan berharap kepada Allah SWT semoga amal dan kebaikan kita semua diridhai oleh Allah SWT dan bernilai ibadah di hadapan-Nya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa di dalamnya masih belum terlepas dari kekurangan dan kesalahan, baik dari segi

penulisan maupun penyampaiannya. Untuk itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang konstruktif dari segenap pembaca untuk lebih sempurna nya skripsi ini. Atas kritik dan saran yang disampaikan, penulis ucapkan terimakasih.

Bukittinggi, Februari 2016
Penulis

**Fakhrun Nisa**
**BP. 3212076**

## DAFTAR ISI

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING** ..... i
**HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI** ..... ii
**KATA PENGANTAR** ..... iii
**DAFTAR ISI** ..... vi
**DAFTAR TABEL** ..... x
**DAFTAR GRAFIK dan SKEMA** ..... xiii
**ABSTRAK** ..... xiv

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Identifikasi Masalah ..... 6
C. Rumusan dan Batasan Masalah ..... 7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian ..... 7
E. Penjelasan Judul ..... 8
F. Kajianter dahulu ..... 10
G. Sistematika Penulisan ..... 11

**BAB II LANDASAN TEORITIS**

A. Manajemen Organisasi ..... 13
1. Pengertian Organisasi dan Manajemen Organisasi ..... 13
2. Klasifikasi Organisasi ..... 14
3. Lembaga Nirlaba ..... 17
B. Perpustakaan ..... 20
1. Pengertian Perpustakaan ..... 20
2. Pengertian Pelayanan Perpustakaan ..... 23
3. Sistem Pelayanan Perpustakaan ..... 26

4. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan .....29

C. Kualitas Pelayanan .....34

1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....34

2. Konsep Pelayanan dalam Islam.....38

3. Konsep Ihsan .....41

D. Kepuasan .....43

1. Definisi Kepuasan .....43

2. Faktor Tentang Kepuasan.....44

E. Loyalitas Pengunjung .....44

1. Definisi Loyalitas.....44

2. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....47

F. Kerangka Pemikiran .....49

G. Hipotesis .....50

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....52

B. Lokasi Penelitian .....52

C. Jenis dan Sumber Data .....53

1. Data Primer .....53

2. Data Sekunder .....53

D. Penentuan Populasi dan sample .....54

E. Instrument Penelitian.....55

F. Metode Pengumpulan Data .....57

1. Angket .....57

2. Wawancara.....59

3. Penelitian Kepustakaan .....59

G. Teknik Analisis Data.....59

1. Uji Pra-Penelitian .....59

2. Analisis Deskriptif.....61

3. Analisis Inferensial.....61

H. Pengujian Model .....62

1. Uji-F (Uji Serentak) .....62

2. Uji-T (Uji Persial) .....63

3. Koefisien Determinan .....64

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Profil IAIN Bukittinggi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ..... 66

1. Sejarah IAIN Bukittinggi ..... 66

2. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ..... 72

B. Profil Perpustakaan IAIN Bukittinggi..... 74

1. Sejarah Perpustakaan IAIN Bukittinggi..... 74

2. Visi dan Misi Perpustakaan IAIN Bukittinggi ..... 76

3. Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Bukittinggi..... 77

4. Koleksi Perpustakaan IAIN Bukittinggi ..... 78

5. Tata Tertib Peminjaman dan Pengembalian Buku..... 79

C. Karakteristik Responden ..... 80

D. Analisis Data ..... 82

1. Uji Pra-Penelitian ..... 82

2. Analisa Deskriptif ..... 85

3. Analisis Inferensial ..... 106

E. Pengujian Model ..... 108

1. Uji-T (Persial) ..... 108

2. Uji-F (Uji Serentak) ..... 109

3. Korelasi Determinan ..... 109

F. Analisa Temuan ..... 110

**BAB V PENUTUP**

A. KESIMPULAN ..... 112

B. SARAN ..... 112

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Instrumen Penelitian ..... 56

Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 81

Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Jurusan ..... 81

Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan Semester ..... 82

Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas ..... 83

Tabel 4.5 : Hasil Uji Reabilitas ..... 84

Tabel 4.6 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Ruangan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Rapi, Nyaman dan Bersih ..... 86

Tabel 4.7 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataaan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Mempunyai Koleksi Buku yang Lengkap dan *Uptodate* 87

Tabel 4.8 : Tanggapan Responden terhadap Pernytaan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Menyediakan Fasilitas yang Beragam Bagi Pengunjungnya ..... 88

Tabel 4.9 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataaan Penampilan Pustakawan IAIN Bukittinggi Rapi dan Sopan ..... 89

Tabel 4.10 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataaan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Tepat Waktu dalam Memberikan Pelayanan ..... 90

Tabel 4.11 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memiliki Kehandalan dalam Memberikan Pelayanan yang Cepat, Tepat dan Berkualitas Pada Pengunjung ..... 91

Tabel 4.12 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi dengan Tulus Membantu Pengunjung ..... 92

Tabel 4.13 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Bersedia Membantu Pengunjung dengan Baik ..... 93

Tabel 4.14 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memberikan Pelayanan dengan Segera ..... 94

Tabel 4.15 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Siap Memberikan Pelayanan Saat Dibutuhkan..... 95

Tabel 4.16 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memiliki Pengetahuan yang Cukup dalam Memberikan Penjelasan Kepada Pengunjung ..... 96

Tabel 4.17 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memberikan Pelayanan yang Sopan dan Ramah..... 97

Tabel 4.18 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Tempat Penitipan Barang di Perpustakaan IAIN Bukittinggi Aman dan Terjamin ..... 98

Tabel 4.19 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittiggi Selalu Menanggapi Setiap Keluhan Pengunjung Perpustakaan ..... 99

Tabel 4.20 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bekerja dengan Sepenuh Hati ..... 100

Tabel 4.21 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memperhatikan Kebutuhan Pengunjung Perpustakaan101

Tabel 4.22 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya Akan Selalu Meminjam Buku di Perpustakaan IAIN Bukittinggi ..... 102

Tabel 4.23: Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya Mendapatkan Berbagai Kemudahan dengan Menggunakan Jasa Perpustakaan IAIN Bukittinggi Sehingga Saya Ingin Tetap Menggunakannya..... 103

Tabel 4.24: Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya akan merekomendasikan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Kepada Orang Lain ..... 104
Tabel 4.25 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda ..... 106
Tabel 4.26 : Hasil Uji F ..... 109
Tabel 4.27 : Hasil Uji Koefesien Regresi dan Determinasi ..... 110

## DAFTAR GRAFIK dan SKEMA

Grafik 1.1 : Jumlah Kunjungan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Tahun 2014..... 6
Skema 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian..... 50

# ABSTRAK

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN IAIN BUKITTINGGI".** Maksud dari judul ini adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan IAIN Bukittinggi dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengunjung untuk datang ke perpustakaan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan rendahnya tingkat kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan IAIN Bukittinggi. Mahasiswa IAIN Bukittinggi lebih suka berkunjung ataupun meminjam buku dan media pendidikan di perpustakaan lain. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian pada variabel kualitas pelayanan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) terhadap Loyalitas Pengunjung Pepustakaan IAIN Bukittinggi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan *(field research)* dengan pendekatan kuantitatif, subyek penelitian adalah Mahasiswa FEBI IAIN Bukittinggi yang berjumlah 95 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuesioner. Teknik analisa data menggunakan analisa regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi dengan persamaan regresi $Y = 0{,}784 + 0{,}176X_1 + (-)0{,}536X_2 + 0{,}890X_3 + 0{,}163X_4 + 0{,}196X_5$. Nilai R Square sebesar 0,589 atau 58,9% berarti sebesar 58,9% loyalitas pengunjung perpustakaan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sisanya (100%-58.9% = 41,1%) dijelaskan oleh sebab lain yang tidak dianalisis dalam penelitian. Dan juga dapat dibuktikan dengan F hitung adalah sebesar 25,555 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Ilmu pengetahuan berkembang sangat pesat dihampir semua bidang ilmu pada saat sekarang ini. Setiap detik dihasilkan temuan-temuan terbaru, membawa pengaruh melimpahnya informasi ilmiah di seluruh dunia. Perpustakaan berperan sebagai pusat informasi pembelajaran bagi setiap jenjang pendidikan. Perpustakaan sebagai pusat sumber informasi menyimpan informasi pembelajaran dalam berbagai bentuk dan jenisnya, dapat dimanfaatkan oleh seluruh anggota masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan mereka akan informasi seperti untuk penelitian, belajar, mengisi waktu luang untuk membaca, dan sebagainya. Peranan perpustakaan pada abad sekarang ini tidak lagi terbatas pada buku-buku saja melainkan juga mencakup buku cetak lain yang bukan buku, misalnya: majalah, surat kabar, tape, film, microfilm, dan dalam bentuk digital seperti elektronik jurnal (*e-journal*), buku elektronik (*e-Book*) dan sebagainya yang dihasilkan oleh kemajuan ilmu dan teknologi.

Perpustakaan sebagai pengelola informasi ilmiah, mengharuskan perpustakaan untuk memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan informasi pengunjung perpustakaan. Dalam dunia bisnis, upaya ini dikenal sebagai upaya mempertahankan loyalitas yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan. Begitu juga dengan perpustakaan seharusnya

berusaha untuk lebih memperhatikan hubungan yang timbul dari proses rutinitas pemberian layanan dalam rangka mempertahankan pengunjung sebagai pelanggan perpustakaan. Hal ini dimaksudkan untuk membangun serta memperbaiki loyalitas pengunjung serta untuk mempertahankan citra perpustakaan sebagai penyedia informasi yang tidak mengecewakan pengunjungnya.

Thorik G. dan Utus H. berpendapat, pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannyapun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha tidak diragukan lagi.[1]

Kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam yaitu dengan memberikan hasil usaha baik berupa barang (produk) atau pelayanan jasa yang berkualitas. Tidak memberikan produk atau jasa yang berkualitas buruk pada pembeli. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT, surat Al-Baqarah : 267

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya :"*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami*

[1] Rossa, *Kualitas Pelayanan, bauran pemasaran, loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah dalam perspektif ekonomi*. Newshttp://rokhmatfarid.blogspot.com/2012/07/kualitas-pelayanan-bauran-pemasaran.html.diakses 05/05/2015 15:37.

> *keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji." (QS.2:267)*

Makna yang terkandung dari QS.Albaqarah ayat 267 di atas adalah bahwa kita dilarang untuk memberikan sesuatu baik itu barang/jasa yang buruk atau cacat kepada orang lain yang kita sendiri belum tentu mau menggunakannya. Sebagai orang yang beriman hendaklah kita memberikan sesuatu yang baik, bermanfaat dan menyenangkan hati orang yang menerimanya.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sesuai dengan perintah Allah kepada kita untuk saling tolong menolong dalam kebaikan dalam koridor takwa. Selain itu Rasulullah juga memerintahkan kita agar bisa menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama. Hal ini dapat kita wujudkan dalam kehidupan sehari-hari yang salah satunya dalam bentuk jasa pelayanan perpustakaan.

Loyalitas merupakan suatu ukuran keterkaitan pelanggan kepada sebuah produk ataupun lembaga. Loyalitas pengunjung perpustakaan merupakan kesetiaan pengunjung terhadap perpustakaan dengan disertai tindakan untuk datang kembali dan pengunjung bersedia mengembangkan hubungan kembali. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu.[2]

[2] Naya Akysa Zilvi, https://nayaakyasazilvi.wordperss.com/2014/07/11/loyalitas-pelanggan/.diakses 26/10/2015 11:26

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan loyalitas pengunjung perpustakaan. Penilaian kualitas pelayanan memberikan umpan balik bagi perpustakaan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanannya kepada pengunjung. Jika perpustakaan mengabaikan kualitas layanannya, maka hal ini akan berdampak negatif terhadap minat mahasiswa mengunjungi perpustakaan. Pustakawan bagian layanan sebagai tenaga fungsional di perpustakaan memiliki peranan penting dalam memberikan layanan karena mereka berhubungan langsung dengan pengunjung perpustakaan. Sehubungan dengan peran penting yang dimainkan oleh kepala perpustakaan sebagai manajer dan staf pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas, setiap perpustakaan harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia pustakawannya.

Salah satu unit jasa yang ada di perguruan tinggi negeri seperti IAIN Bukittinggi adalah jasa perpustakaan. Kebutuhan konsumen khususnya mahasiswa terhadap ilmu pengetahuan dan media edukasi lainnya merupakan hal yang sulit untuk dipisahkan karena perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang akademik yang dibutuhkan konsumen seperti mahasiswa. Hampir semua insan akademik membutuhkan jasa perpustakaan untuk menunjang aktivitasnya dalam menempuh pendidikan atau sebagai sarana untuk mencari ilmu pengetahuan, sehingga perpustakaan memang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa.

Perpustakan IAIN Bukittinggi terdapat di dua lokasi yang berbeda yaitunya di kampus I,terdapat perpustakaan referensi untuk mahasiswa dan perpustakaan pasca sarjana yang beralamat di Jl. Paninjauan Garegeh dan di kampus II yang

beralamat di Jl. Gurun Aur Kubang Putih, tujuannya adalah untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi dan meminjam media pendidikan seperti buku, jurnal, kitab, novel, dan lain-lain. Perpustakaan IAIN Bukittinggi juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari tahun ke tahun dengan memperbaiki sarana dan prasarana serta berupaya menyediakan informasi yang terbaru dan semua itu dilakukan agar mahasiswa puas dan mau berkunjung kembali.

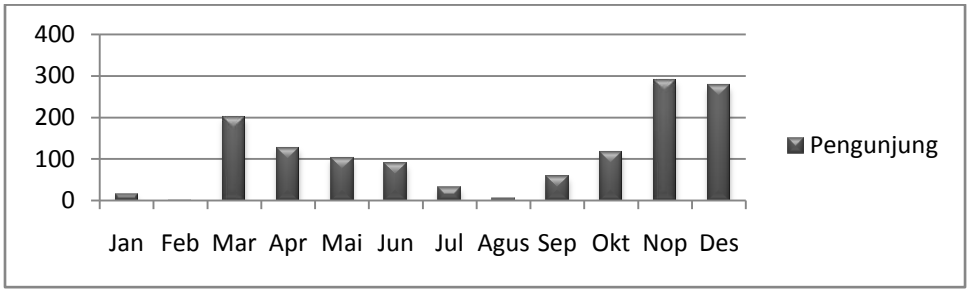
Karena pentingnya peran pelayanan dalam sebuah usaha jasa, Leonard L.Berry dan Parasuraman mengungkapkan ada 5 faktor penentu kualitas jasa, yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Dari dimensi pelayanan diatas maka akan diketahui berapa besar pengaruh pelayanan tersebut memberikan kepuasan kepada pengunjung perpustakaan yang akan berpengaruh pada loyalitas pengunjung dan dimesi manakah yang paling dominan mempengaruhi tingkat loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi.

Informasi yang penulis peroleh dari lapangan bahwa tingkat kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan IAIN Bukittinggi relatif rendah, banyak dari mahasiswa IAIN Bukittinggi yang lebih suka berkunjung ataupun meminjam buku dan media pendidikan lainnya di Perpustakaan Bung Hatta dan Perpustakaan STIE H.Agus Salim. Dari hasil observasi di perpustakaan referensi mahasiswa IAIN Bukittinggi yang berada di kampus I diperoleh data pengunjung selama tahun 2014 sebagai berikut:

Gambar 1.1

Grafik Pengunjung Perpustakaan Referensi

Kampus I IAIN Bukittinggi 2014




Sumber data: data sekunder yang diolah,2014

Berdasarkan grafik di atas, terlihat jelas bahwa terjadi fluktuasi kedatangan pengunjung pada bulan Januari sampai Desember 2014. Tingkat kunjungan tertinggi hanya mencapai angka 290 pengunjung, padahal jika dilihat dari jumlah mahasiswa yang ada di kampus I yang jumlahnya lebih dari 900 mahasiswa, angka 290 sangatlah kecil.

Maka untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas mahasiswa untuk mengunjungi Perpustakaan IAIN Bukittinggi yang berada di kampus I Garegeh, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **" Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi"**

## B. Identifikasi Masalah

1. Terdapat jumlah mahasiswa IAIN Bukittinggi yang berada di kampus I Garegeh sebanyak 900 orang.
2. Terdapat jumlah pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi yang berada di kampus I Garegeh sebanyak 290 orang.

## C. Rumusan dan Batasan Masalah

### 1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibel* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Ressponsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) terhadap loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi ?

### 2. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang dan begitu luasnya ruang lingkup masalah serta dikarenakan keterbatasan dana dan waktu, maka penulis membatasi penelitian ini pada faktor kualitas layanan yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi, penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Kualitas pelayanan meliputi *Tangibel* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Ressponsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

## D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

   Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi.

2. Kegunaan penelitian

   Adapun kegunaan dari penelitian yang penulis lakukan adalah:

a. Bagi Perpustakaan IAIN Bukittinggi

Untuk mengevaluasi hal-hal yang dipandang perlu untuk diperbaiki. Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijaksanaan perpustakaan.

b. Bagi pihak akademis

Sebagai kontribusi positif untuk pengembangan dan kemajuan wawasan keilmuan pada masa yang akan datang khususnya pada Jurusan Ekonomi Islam.

c. Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

**E. Penjelasan Judul**

Untuk menghindari terjadinya permasalahan pada persepsi pembaca, maka penulis akan menjelaskan beberapa kosakata penting dari judul di atas:

Pengaruh : Daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.[3]

Kualitas : Merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh

[3] Susanto, *Kamus Bahasa Indonesia,* (Surabaya: Indah, 1989), hal. 58

dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[4]

Pelayanan : Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[5]

Loyalitas Pengunjung : Adalah suatu kecenderungan untuk membeli atau menggunakan lagi suatu produk atau jasa.[6]

Perpustakaan : Mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung / bangunan atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang diatur dan disusun sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.[7]

Berdasarkan hal di atas yang penulis maksud dengan judul secara keseluruhan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan IAIN Bukittinggi dan pengaruhnya terhadap kesetiaan pengunjung untuk datang ke perpustakaan dimana pelaksanaannya dilihat dari frekuensi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan IAIN Bukittinggi.

---

[4] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa:Berbasis Kompetensi*,(Jakarta: Salemba Empat,2013),hal.212

[5] Ratminto dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ( Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) hlm.2

[6] Pusat Bahasa Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Erlangga Group)

[7] Nurhadi,Muljani A., *Sejarah Perpustakaan dan Perkembangannya di Indonesia,(Yogyakarta:* Andi Offset 2003),hlm.4

## F. Kajian Terdahulu

Berdasarkan telaah yang telah dilakukan terhadap sumber kepustakaan, penulis melihat bahwa masalah pokok dalam penelitian ini belum pernah diteliti sebelumnya. Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya judul skripsi:

Skripsi dengan judul*"Analisis Kualitas Pelayanan Pemerintah Nagari Terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Balingka Kecamatan IV Koto Kab. Agam*" 0leh **Debi Rahayu**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah nagari terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat di Nagari Balingka Kecamatan IV Koto Kabupaten Agam. Dari penelitian yang dilakukan diperoleh hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan menggunakan pendekatan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR).

Skripsi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Plasa Telkom Kendatel Yogyakarta"*oleh **Nova Rina Nur Latifah**, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* di Plasa Telkom Kendatel Yogyakarta, mengetahui loyalitas pelanggan di Plasa Telkom Yogyakarta, dan mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas pelanggan di Plasa Telkom Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan tingkat signifikansi antara 2 variabel (x=pelayanan *customer service* dan

y=loyalitas pelanggan Plasa Telkom Kendatel Yogyakarta) menggunakan rumus korelasi tata jenjang Kendall Tau.

Selain itu juga ada penelitian tentang *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi (Studi Kasus: KSU Ummul Rahimah Kabupaten Sijunjung)"* oleh **Refki Putra**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada KSU Ummu Rahimah Kab. Sijunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada KSU Ummu Rahimah Kab. Sijunjung. Hal ini dibuktikan melalui uji F, uji T dan koefisien determinasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat kita lihat bahwa terdapat persamaan mendasar antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu : bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan di masing-masing instansi. Adapun hal yang membedakan antara penelitia ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini bertujuan untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan di Perpustakaan IAIN Bukittinggi ditinjau dari metode *servqual*. Metode penelitian dan alat analisisnya adalah dengan metode servqual dengan kuisioner sebagai alat analisisnya.

## G. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam skripsi ini tersusun secara sistematis dan terarah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, penjelasan judul, kajian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori, memuat tentang teori manajemen perusahaan, pengertian perpustakaan, pelayanan perpustakaan dan sistem pelayanan perpustakaan, kualitas pelayanan, konsep pelayanan dalam Islam, kepuasan, loyalitas pengunjung serta faktor yang mempengaruhinya.

Bab III : Metode Penelitian, terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, penentuan populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknnik analisis data, dan pengujian model.

Bab IV : Hasil Penelitian, memuat tentang profil IAIN Bukittinggi dan profil Perpustakaan IAIN Bukittinggi, tabel-tabel hasil penelitian, dan analisa temuan.

Bab V : Penutup, memuat tentang kesimpulan dan saran.

# BAB II

# LANDASAN TEORI

## A. Manajemen Organisasi

### 1. Pengertian Organisasi dan Manajemen Organisasi

Menurut Stephen P. Robbins organisasi adalah unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih yang dikoordinasikan untuk mencapai sejumlah tujuan. Sedangkan pengertian organisasi menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia organisasi adalah susunan atau aturan dari berbagai bagian-bagian (orang dan sebagainya) sehingga merupakan kesatuan yang teratur.

Menurut Edgar H. Scein organisasi adalah koordinasi sejumlah kegiatan manusia yang direncanakan untuk mencapai suatu maksud dan tujuan bersama melalui pembagian tugas dan fungsi, serta melalui serangkaian wewenang dan tanggung jawab.[8]

Dapat disimpulkan organisasi adalah bentuk formal dari sekelompok manusia dengan tujuan individualnya masing-masing yang bekerja sama dalam suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama/ tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi manajer harus mampu mengelola dan mengkombinasikan berbagai macam sumber daya yang dimiliki yang disebut dengan 6M (*Money, Man, Material, Machine, Market dan Methode*). Mengelola dan mengkombinasikan berbagai macam sumber daya secara efektif dan efisien itu disebut dengan manajemen.

[8] Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1997), hal. 131

Jadi, secara ringkas manajemen organisasi adalah semua kegiatan yang berhubungan dengan jalannya organisasi. Sebagian kegiatan ini meliputi pengendalian, memimpin, memantau kemajuan atau supervisi, melakukan pengorganisasian dan perencanaan. Dengan kata lain manajemen organisasi adalah seni dan ilmu untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang untuk mencapai tujuan yang direncanakan secara efisien dan efektif, dengan penggunaan secara optimal dari sumber daya yang terbatas.

Manajemen membantu organisasi untuk fokus pada menetapkan dan mencapai tujuan secara efektif dan efisien sehingga dapat diperoleh keuntungan. Kata manajemen juga merujuk kepada orang-orang yang bertugas menjalankan organisasi. Manajer perlu pemahaman yang menyeluruh tentang operasional bisnis yang melibatkan semua kegiatan organisasi. Mereka mengembangkan tujuan untuk sebuah organisasi atau departemen dan kemudian mencari cara untuk mencapai tujuan tersebut melalui orang, proses kerja dan peralatan.[9]

**2. Klasifikasi Organisasi**

Pengelompokan jenis organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

a. Organisai berdasarkan sifat hubungan personal, terdiri dari:

1) Organisasi Formal, adalah kumpulan dari dua orang atau lebih yang mengikatkan diri dengan satu tujuan bersama secara sadar serta dengan hubungan kerja yang rasional. Sebuah organisasi formal memiliki struktur

[9] Sutarno, *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 4-5

yang terumuskan dengan baik. Struktur ini menerangkan hubungan-hubungan otoritasnya, kekuasaan, akuntabilitas dan tanggung jawabnya. Organisasi formal menunjukkan tugas-tugas terspesifikasi bagi masing-masing anggotanya. Contoh organisasi formal adalah perusahaan-perusahaan besar, badan-badan pemerintah dan universitas-universitas.

2) Organisasi Informal, organisasi informal bersifat fleksibel dan tidak terumuskan dengan baik, dan sifatnya adalah spontan. Keangotaan pada organisasi-organisasi informal dapat dicapai baik secara sadar maupun tidak sadar. Contoh organisasi informal adalah suatu pertemuan makan malam bersama, orang-orang yang kebetulan lewat sewaktu kecelakaan mobil terjadi.

b. Organisasi berdasarkan jumlah orang yang memegang pucuk pimpinan yaitu:

1) Bentuk tunggal, yaitu pucuk pimpinan berada ditangan satu orang, semua kekuasaan dan tugas pekerjaan bersumber kepada satu orang.

2) Bentuk komisi, pimpinan organisasi merupakan suatu dewan yang terdiri dari beberapa orang, semua kekuasaan dan tanggung jawab dipikul oleh dewan sebagai suatu kesatuan.

c. Organisasi berdasarkan tujuannya dibagi menjadi dua, yaitu:

1) Organisai yang tujuannya mencari keuntungan atau *profit oriented*

Tujuan organisasi ini adalah untuk mencari keuntungan sebanyak-banyaknya. Manfaat yang didapat dari suatu perusahaan yang menganut jenis organisasi ini hanya untuk faktor internal. Artinya, hanya orang-

orang yang bekerja sama dengan perusahaan tersebut yang akan memperoleh manfaatya.

2) Organisasi sosial atau nirlaba

Tujuan organisasi jenis ini tidak untuk mencari keuntungan. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi sosial terbentuk dari norma-norma yang dianggap penting dalam hidup bermasyarakat.

d. Organisasi berdasarkan tipe dan bentuknya

1) Organisasi lini (*Line Organization*)

Diciptakan oleh Henry Fayol, organisasi lini adalah suatu bentuk organisasi yang menghubungkan langsung secara vertical antara atasan dengan bawahan, sejak dari pimpinan tertinggi sampai dengan jabatan-jabatan yang terendah. Organisasi lini adalah tipe organisasi tertua dan paling sederhana. Contohnya perbengkelan, kedai nasi, warteg, rukun tetangga.

2) Organisasi lini dan staf

Merupakan kombinasi dari organisasi lini, asaz komando dipertahankan tetapi dalam kelancaran tugas pemimpin dibantu oleh staf, dimana staf berperan memberi masukan, bantuan pikiran, saran-saran dan data informasi yang dibutuhkan.

3) Organisasi fungsional

Diciptakan oleh Fedrick W.Taylor, organisasi ini disusun berdasarkan sifat dan macam pekerjaan yang harus dilakukan, masalah pembagian kerja merupakan masalah yang menjadi perhatian yang sungguh-sungguh.

4) Organisai lini dan fungsional

Merupakan suatu bentuk organisasi dimana wewenang dari pimpinan tertinggi dilimpahkan kepada kepala unit di bawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu dan selanjutnya pimpinan tertinggi tadi masih melimpahkan wewenang kepada pejabat fungsional yang melaksanakan bidang pekerjaan operasional dan hasil tugasnya diserahkan kepada kepala unit terdahulu tanpa memandang eselon atau tingkatan.[10]

**3. Lembaga Nirlaba**

Lembaga Nirlaba adalah suatu organisasi yang bersasaran pokok, untuk mendukung suatu isu atau perihal dalam menarik publik untuk suatu tujuan yang tidak komersial, tanpa ada perhatian terhadap hal-hal yang bersifat mencari laba. Organisasi nirlaba meliputi keagamaan, sekolah negeri, derma politik, rumah sakit dan klinik publik, sukarelawan, serikat buruh dan juga perpustakaan seperti yang dibahas dalam tulisan ini.[11]

Lembaga atau oranisasi nirlaba merupakan suatu lembaga atau kumpulan dari beberapa individu yang memiliki tujuan tertentu dan bekerjasama untuk

[10] Sutarno, *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*.....hal. 43-50

[11] Sulistyo Basuki, *Information Networks and Library Cooperation in Indonesia(paper),* 2002, diakses 20/02/2016 14:00WIB.

mencapai tujuan organisasi, dalam pelaksanaannya kegiatan yang mereka lakukan tidak berorientasi pada pemupukan laba atau kekayaan semata.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nirlaba merupakan suatu sifat yang tidak mengutamakan perolehan keuntungan. Jadi dapat diambil suatu kesimpulan bahwa perpustakaan sebagai lembaga nirlaba bertugas sebagai lembaga yang memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat yang tidak bertujuan mencari keuntungan materi dalam kegiatannya. Dalam memberikan pelayanan itu pada hakikatnya perpustakaan memberikan produk yang berupa jasa.

Lembaga nirlaba memiliki ciri-ciri khusus yang membedakannya dengan jenis organisasi/ lembaga lainnya, yaitu:

a. Sumber daya berasal dari para penyumbang yang tidak mengharapkan pembayaran kembali atas manfaat ekonomi yang sebanding dengan jumlah sumber daya yang diberikan.
b. Menghasilkan barang dan / jasa tanpa bertujuan memupuk laba, dan kalau suatu entitas menghasilkan laba, maka jumlahnya tidak pernah diberikan kepada para pendiri atau pemilik entitas tersebut.
c. Tidak ada kepemilikan seperti lazimnya pada organisasi bisnis, dalam arti bahwa kepemilikan dalam organisasi nirlaba tidak dapat dijual, dialihkan, atau ditebus kembali, atau kepemilikan tersebut tidak mencerminkan

proporsi pembagian sumber daya entitas pada saat likuiditas atau pembubaran entitas.[12]

Dalam kegiatan lembaga nirlaba/non profit, terdapat beberapa batasan sebagai berikut:

1) *Public benefit*, merupakan suatu pelayanan yang bersifat umum dan pengambilan laba digunakan untuk mengembangkan lembaga tersebut demi kepentingan umum.
2) *Private benefit*, merupakan laba atau keuntungan yang didapat digunakan kembali untuk operasional bukan untuk kemewahan bagi pihak tertentu.
3) *Mutual benefit*, merupakan laba atau keuntungan yang didapat dan digunakan secara bersama-sama antara anggota di dalam organisasi.

Perpustakaan merupakan lembaga non profit yang tidak mengharapkan laba. Kegiatan pelayanan informasi yang dilakukan oleh perpustakaan bertujuan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan informasi dari perpustakaan. Meskipun ada beberapa perpustakaan yang memperoleh keuntungan dari kegiatan yang dilakukannya semua keuntungan tersebut digunakan kembali untuk operasional perpustakaan.[13]

---

[12] Ratna Wati, Sintha, *Kumpulan Artikel Alumni dan Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan FIB-UI*, 2002, hal.142

[13] Sutoyo, Agus dan Joko Santoso, *Strategi dan Pemikiran Perpustakaan:visi Hernandono*, (Jakarta:CV Sagung Seto, 2001), hal.78

## B. Perpustakaan

### 1. Pengertian Perpustakaan

Menurut Trimo "Perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu lembaga di mana dikumpulkan, diolah/dikembangkan, diciptakan, dan disebarkan gagasan-gagasan pengetahuan manusia dalam bentuk buku-buku atau bahan lainnya (seperti slides, filmstrip, film, pita suara, pamflet, dan seterusnya) yang diperuntukkan tidak hanya bagi individu-individu dalam lingkungan universitas yang bersangkutan saja, akan tetapi juga bagi orang-orang di luar dinding lembaga penaung itu diberikan kesempatan mempergunakannya."Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana pendidikan yang bersama dengan unit lain, turut melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, serta melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.[14]

Definisi perpustakaan dari IFLA (*International Federation of Library Associations*) menyebutkan bahwa : Perpustakaan merupakan suatu tempat yang mengolah informasi terekam, baik dalam bentuk tercetak, non cetak, serta bahan-bahan hasil teknologi canggih lainnya, untuk kepentingan pendayagunaan bagi masyarakat luas. [15]

Reitz menyatakan bahwa perpustakaan adalah koleksi atau sekumpulan buku atau bahan lainnya yang diorganisasikan dan dipelihara untuk

---

[14]SoejonoTrimo ,*Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan, (*Bandung :Remadja Rosda Karya, 2009), hal. 32

[15]Basuki Sulistyo, *Pengantar Ilmu Perpustakaan (* Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2010), hal. 72

penggunaan/keperluan membaca, konsultasi, belajar, meneliti, yang dikelola oleh pustakawan dan staf terlatih lainnya dalam rangka menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.[16]

Pengertian perpustakaan menurut Reitz sangat mendekati dengan kegiatan perpustakaan sehari-hari, perpustakaan bukan hanya sebagai tempat menyimpan buku-buku namun merupakan suatu unit yang terorganisasi dalam melaksanakan kegiatan pengumpulan, penyimpanan dan pemeliharaan koleksi, yang diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh pemakainya untuk kepentingan belajar, menambah pengetahuan, melaksanakan tugas atau penelitian dan sebagainya.

Sumber informasi untuk insan akademik juga bisa diperoleh dari majalah, koran, ataupun artikel yang tersedia di perpustakaan. Perpustakaan harus dikelola sebaik mungkin sehingga pengunjung dapat dengan mudah menemukan dan membaca buku yang dibutuhkannya. Selain itu suasana yang tenang dan nyaman akan membantu pengunjung lebih berkonsentrasi dengan buku yang sedang dipelajarinya, oleh karena itu juga dibutuhkan ruang baca yang nyaman dan bebas dari kebisingan.

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung perpustakaan, ada banyak hal yang perlu ditelusuri dan dipahami baik oleh pengelolah perpustakaan, diantaranya adalah : (1) Ruang perpustakaan yang nyaman, (2) Penggunaan teknologi modern dalam perpustakaan, (3) Koleksi

[16]Febriyani, *Definisi Perpustakaan*, http://febriyani23.blogspot.co.id/2013/11/definisi-perpustakaan-menurut-para-ahli.html diakses 04/12/15 13:21WIB

buku dan bukan buku pada perpustakaan / koleksi pustaka, (4) Sistem penataan buku-buku koleksi perpustakaan, (5) Pendidikan khusus pada pustakawan, (6) Struktur organisasi, (7) Pembinaan/ penegasan aturan kepada pemakai perpustakaan.

Salah satu kegiatan utama yang ada di pepustakaan adalah pelayanan. Perpustakaan harus mengetahui dan mengenal dengan baik siapa yang dilayaninya, apa yang dibutuhkan mereka, layanan seperti apa yang mereka butuhkan dan hal-hal lainnya, karena pelayanan yang maksimal akan sangat berpengaruh terhadap minat dan loyalitas seorang pengguna jasa perpustakaan. Bentuk dan jenis layanan yang diterapkan juga mempengaruhi keberhasilan perpustakaan.

Dengan makin majunya sistem teknologi informasi, maka diperlukan tenaga pengelola perpustakaan yang mempunyai kemampuan profesional. Pustakawan dituntut untuk aktif dan dinamis dalam kegiatan pengelolaan perpustakaan untuk melayani kebutuhan pengunjung perpustakaan. Untuk mendapatkan tenaga yang diharapkan agar perpustakaan lebih menunjang proses belajar mengajar, maka diperlukan kemampuan Sumber Daya Manusia yang profesional.

Fungsi perpustakaan sekarang ini sebagai media dan pusat informasi, pendidikan, penelitian dan rekreatif bagi masyarakat tidak terlepas daripada aktivitas-aktivitas yang ditunjukkan oleh pustakawan dalam merealisasikan target yang ingin dicapai. Aktivitas pustakawan tersebut terlihat dalam upaya

mengidentifikasi, mengadakan, mengolah dan menyiapkan bahan pustaka, hingga kemampuan layanan cepat dan tepat guna bagi pengunjung perpustakaan.

**2. Pengertian Pelayanan Perpustakaan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan atau pelayanan berarti perihal atau cara melayani, atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Dalam pengertian ini bermakna perihal cara melayani kebutuhan (berupa informasi) pemakai perpustakaan. Secara umum pelayanan di perpustakaan dapat diartikan suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa/layanan kepada pengunjung tanpa membedakan status sosial, ekonomi, kepercayaan maupun status lainnya.[17]

Aktivitas pelayanan perpustakaan pada dasarnya terdiri atas pengumpulan informasi, pengolahan informasi, serta penyebaran informasi. Jadi pada dasarnya pelayanan perpustakaan merupakan suatu bentuk yang nyata dari proses penyebaran informasi kepada pengunjung perpustakaan atau merupakan upaya perpustakaan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber informasi oleh pemakai, penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi yang dapat merujuk pada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemakai. Semua kegitan yang dilakukan perpustakaan bertujuan untuk pemanfaatan bahan pustaka serta fasilitas lainnya yang dimiliki oleh perpustakaan.

[17]Kamus Besar Bahasa Indonesia, (http://kbbi.web.id/*online* diakses 04/12/2015

Pada hakikatnya layanan perpustakaan bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemakai secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka yang lengkap dan sarana penelusurannya.Sementara itu, untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemakai maka setidaknya ada 4 unsur pokok yang mendukungnya, seperti berikut ini:

a. **Sarana perpustakaan** yang utama adalah gedung perpustakaan. Gedung ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan mengolah bahan pustaka serta memberikan layanan kepada pemakai.
b. **Koleksi perpustakaan**. Pemakai akan tertarik memanfaatkan perpustakaan apabila ia mengetahui bahwa di perpustakaan ia akan mendapatkan sesuatu, misalnya : berupa ilmu pengetahuan, data, informasi dan hiburan yang dapat mendukung pekerjaan atau menambah pengetahuan. Untuk merealisasikan hal tersebut, maka perpustakaan harus menyediakan koleksi yang mutakhir. Di samping tuntutan relevansi koleksi dengan kebutuhan masyarakat pemakainya harus diperhatikan.
c. **Pustakawan**. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor. 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya memberi definisi pustakawan adalah Pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya. Sesungguhnya seorang pengelola perpustakaan adalah

pustakawan, yaitu sebagai orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha memberikan layanan/jasa kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan yang diperolehnya melalui pendidikan. Kita ketahui bahwa maju mundurnya perpustakaan dalam usaha memberikan pelayanan tergantung dari perkembangan tingkat kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan staf perpustakaannya. Staf pustakawan sangat berperan dalam usaha peningkatan pelayanan pemakai perpustakaan.

d. **Pemakai** yang merupakan suatu masyarakat yang mencari sasaran pendirian sebuah perpustakaan. Hampir seluruh kegiatan kepustakawanan dilandasi oleh kepentingan masyarakat pemakai yang dilayaninya. Pengadaan koleksi bahan pustaka harus memperhatikan masyarakat pemakainya, karena masing-masing perpustakaan tentu berbeda masyarakat yang dilayaninya sehingga hal inilah yang menyebabkan mengapa sampai didirikan berbagai jenis perpustakaan. Karenanya, koleksi yang dimiliki perpustakaan harus diperhatikan relevansinya dengan kebutuhan pemakai. Pustakawan harus berusaha menyediakan koleksi yang sesuai dengan tingkat pemahaman kemampuan, tingkat pengetahuan, dan latar belakang sosial ekonomi pemakainya.[18]

[18]Soejono Trimo, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan.(*Bandung:Remadja Rosda Karya, 2009), hal. 121

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa di dalam perpustakaan setidaknya dilakukan tiga jenis layanan yaitunya layanan sirkulasi layanan referensi, dan layanan ruang baca. Melalui ketiga jenis pelayanan perpustakaan ini diharapkan koleksi bahan pustaka yang telah terkumpul dan diolah sedemikian rupa, selanjutnya disebarluaskan isi informasinya dengan cara menyajikan ke hadapan pemakai perpustakaan.

**3. Sistem Pelayanan Perpustakaan**

Ada dua macam sistem pelayanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup. Masing-masing sistem pelayanan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan.

**a. Sistem Pelayanan Terbuka (Open Access)**

Dalam sistem pelayanan terbuka perpustakaan memberi kebebasan kepada para pemustakanya (pemakainya) untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Petugas hanya mencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan. Pelayanan perpustakaan dengan sistem pelayanan terbuka ini banyak diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan beberapa perpustakaan umum. Sedangkan perpustakaan khusus dan sekolah banyak yang masih menerapkan sistem pelayanan tertutup.

Dalam sistem pelayanan terbuka, rancangan ruangan harus dipertimbangkan dengan matang, misalnya pintu masuk sebaiknya hanya satu. Di pintu masuk sebaiknya ditempatkan meja atau konter keamanan yang dijaga oleh petugas. Untuk memperkecil kemungkinan hilangnya

koleksi yang dicuri oleh pemakai, pemakai yang masuk ke ruang baca atau rak perpustakaan sebaiknya tidak diperkenankan membawa tas dan jaket. Karena itu perpustakaan yang menerapkan sistem pelayanan terbuka harus menyediakan tempat penitipan tas atau *locker* baik yang dijaga oleh petugas ataupun yang tidak dijaga oleh petugas. Pemakai yang akan keluar dari ruang perpustakaan harus diperiksa semua barang bawaannya oleh petugas. Hal ini bertujuan untuk menghindari kemungkinan pemakai membawa koleksi tanpa melalui prosedur peminjaman yang benar. Di perpustakaan yang sudah menggunakan pintu ditektor otomatis *security detector* maka pemeriksaan pemakai oleh petugas tidak diperlukan. Bahkan kadang-kadang pintu keluar sudah tidak perlu dijaga lagi.

Untuk mencatat jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan di meja keamanan biasanya ditempatkan buku tamu. Selain Petugas jaga diberi tugas menjaga keamanan, ia juga dapat juga diberi tugas untuk mengawasi pengisian buku tamu. Petugas jaga harus menegur pengunjung perpustakaan yang tidak mau mengisi buku tamu. Hal ini bertujuan agar semua pengunjung perpustakaan dapat tercatat seluruhnya.

Penataan ruang koleksi pada sistem pelayanan terbuka juga perlu diperhatikan. Misalnya, rambu-rambu yang menunjukkan lokasi koleksi harus lengkap dan jelas. Hal ini untuk mengurangi banyaknya pertanyaan mengenai lokasi koleksi kepada petugas. Jarak antara rak satu dengan rak yang lain harus agak lebar agar apabila ada pemakai yang mencari koleksi

diantara rak tersebut tidak terganggu walaupun ada petugas perpustakaan yang lewat dengan membawa *trolley* buku (rak dorong buku).[19]

**b. Sistem Pelayanan Tertutup (Closed Access)**

Kebalikan dari sistem pelayanan terbuka adalah sistem pelayanan tertutup dimana pengunjung tidak boleh masuk ke ruangan koleksi, tetapi yang koleksi yang dibutuhkannya harus diambilkan oleh petugas. Penelusuran/pencarian koleksi harus melalui katalog. Petugas selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambilkan dan mengembalikan koleksi ke rak. Sistem pelayanan ini masih banyak diterapkan oleh perpustakaan khusus dan beberapa perpustakaan sekolah. Salah satu alasan penerapan sistem pelayanan tertutup ini adalah kurangnya tenaga yang mengelola perpustakaan.

Pada sistem pelayanan tertutup ini penataan ruangan bisa lebih sederhana. Pintu masuk tidak harus satu pintu dan tidak perlu penjagaan sebab semua pengunjung yang akan keluar membawa buku sudah melalui petugas pencatatan pada meja sirkulasi. Pengunjung perpustakaan juga tidak perlu dilarang membawa tas ke ruang baca, sebab ruang baca dan ruang koleksi dipisahkan oleh pembatas yang tegas sehingga pengunjung tidak akan dapat memasuki wilayah koleksi perpustakaan. Satu-satunya pengawasan yang perlu dilakukan di pintu masuk adalah pencatatan buku

[19]Khaidir Akbar, *Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan*, https://uin-alauddin.academica.edu/Andi diakses 8/12/15 10.00 WIB

tamu. Karena itu jika di perpustakaan tersebut tidak tersedia cukup petugas untuk mengawasi pintu masuk, maka perlu dipertimbangkan untuk memasang penghitung pengunjung secara otomastis (ada jenis pintu putar yang biasanya memiliki penghitung otomatis). Pintu pengaman otomatis (*security gate*) juga tidak diperlukan.

Penataan rak koleksi juga bisa lebih rapat dengan rak yang lebih tinggi sehingga dapat memuat jumlah koleksi yang lebih banyak. Karena umumnya rak koleksinya lebih tinggi, maka diperlukan tangga bagi petugas untuk mengambil buku-buku yang ada pada bagian atas rak. Pada sistem pelayanan tertutup tidak terlalu diperlukan rambu-rambu, karena yang akan mencari buku adalah petugas yang sehari-hari sudah terbiasa dengan keadaan di perpustakaan tersebut.

**4. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan**

Layanan di perpustakaan secara teknis terbagi kedalam 3 kategori, yaitu :

a. Layanan Teknis, layanan ini biasanya berupa pengadaan dan pengelolaan bahan pustaka, serta menginformasikan bahan pustaka yang diolah, serta ketersediaan berbagi fasilitas penunjang lainnya.
b. Layanan pemakai, biasanya layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yaitu : Sirkulasi, Skripsi, Referensi, *Reserve*, OPAC, Internet, Multi Media dan lain sebagainya.

c. Layanan administrasi, terdiri dari dua kategori, yaitu layanan untuk administrasi perpustakaan/ staf perpustakaan, jenis layanan biasanya berupa surat menyurat dan pengarsipan dokumen.

Di dalam pelaksanaan sering layanan-layanan tersebut dikelompokkan kedalam dua jenis layanan saja yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Dengan demikian maka layanan-layanan lain dapat diintegrasikan ke dalam layanan sirkulasi dan layanan referensi.

a. **Layanan Sirkulasi**

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan.[20]

Koleksi sebuah perpustakaan merupakan salah satu unsur yang harus ada. Tanpa adanya koleksi bahan pustaka yang baik dan memadai, perpustakaan tidak dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pemustakanya. Karena pemakai perpustakaan mengunjungi perpustakaan dengan tujuan utama adalah mencari koleksi bahan pustaka yang tersedia.

Perpustakaan juga harus memperhatikan koleksi bahan pustaka dari segi kebaruan edisi, buku-buku yang sudah terlalu lama mungkin sudah tidak

[20] Ibrahim Bafada, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1991), hal. 22

sesuai lagi dengan perkembangan ilmu yang ada saat ini hendaknya diganti dengan edisi terbaru yang bisa lebih mendukung pengunjung dalam melakukan penelitian ataupun hanya untuk bahan bacaan.

Untuk mencapai tujuan perpustakaan, hendaknya memperhatikan kelengkapan koleksi bahan pustaka yang disediakan. Lengkap di sini berarti bahwa segala jenis informasi yang dibutuhkan oleh pemakai telah disediakan, diadakan, dan dilakukan untuk memberi pelayanan perpustakaan yang maksimal. Kelengkapan koleksi tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya, mencakup semua kurikulum maupun mata kuliah yang ada dalam perguruan tingginya.

Besarnya koleksi bahan pustaka di setiap perpustakaan belum ada standar. Hal tersebut menjadikan koleksi bahan pustaka di perpustakaan perguruan tinggi tidak sama, baik dari segi jumlah maupun jenis keragamannya. Koleksi perpustakaan perguruan tinggi harus dapat menunjang program Tridarma Perguruan Tinggi. Besarnya koleksi ditentukan oleh beberapa faktor, seperti banyaknya program studi, jumlah mata kuliah (dasar umum, dasar keahlian, bidang studi), bidang penelitian, banyaknya judul yang dipergunakan tiap mata-kuliah, dan lain-lain. Berbagai faktor tersebut perlu dipertimbangkan untuk menghitung jumlah judul yang harus dimiliki oleh perpustakaan. Jumlah dosen dan mahasiswa diperlukan juga untuk menghitung jumlah eksemplar setiap judul yang harus disediakan.

Untuk memperjelas apa yang dimaksud dengan koleksi perpustakaan di sini menurut pendapat Soeatminah, yang menyatakan bahwa koleksi adalah kumpulan, sehingga koleksi perpustakaan berarti kumpulan buku dan atau non buku (tercetak atau tidak tercetak). Koleksi perpustakaan biasanya diatur dan ditata secara sistematis, sehingga setiap bahan pustaka dapat dengan mudah dicari dan ditemukan bila sewaktu-waktu dibutuhkan.[21]

Bagi perpustakaan perguruan tinggi seperti di Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi koleksi bahan pustaka yang harus dimiliki tentu disesuaikan dengan tingkatan intelektual mahasiswa dan staf pengajar yang dilayaninya, apakah ia berasal dari fakultas dan jurusan apa saja, sehingga koleksi perpustakaan perguruan tinggi mencakup semua bahan bacaan berupa buku-buku teks dasar, bahan rujukan subjeknya lengkap, sampai kepada informasi hasil penelitian yang kompleks, harus ada tersedia di perpustakaan perguruan tinggi.

Berdasarkan pengertian di atas, tergambar bahwa koleksi perpustakaan merupakan kumpulan data dan informasi yang terkemas dalam bentuk dokumen yang relevan dengan kebutuhan perguruan tinggi berupa bahan tercetak (buku, buku teks, majalah, surat kabar, prosiding dan lain-lain) maupun tidak tercetak (mikro film, mikrofis, film strip dan lain-lain).

---

[21]Soeatminah, *PerpustakaanPustakawan dan Kepustakawanan,* (Jogjakarta: kanisius, 2002), hal. 78

**b. Layanan Referensi**

Pelayanan referensi adalah jenis layanan yang berhubungan dengan pemberian informasi dan pemberian bimbingan belajar. Higgin mendefinisikan pelayanan referensi ini sebagai kegiatan dalam menjawab pertanyaan pengguna dengan menggunakan koleksi referensi sebagai alat bantu.[22]

Menurut *American Library Association* dalam Katz ,pengertian layanan rujukan (*reference service* ) adalah sebagai layanan yang berhubungan secara langsung dengan pembaca dalam memberikan informasi dengan menggunakan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset.[23]

Ada 3 jenis layanan referensi dasar (pokok) yang pada teorinya digolongkan secara terpisah, tetapi pada prakteknya terkadang dilakukan secara bersama-sama. Ketiga jenis layanan referensi tersebut: pertama, adalah layanan informasi yang dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan pengunjung sesuai kebutuhan informasi mereka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks, melayani kebutuhan informasi pengunjung dengan cara melakukan kerjasama, silang layan dan lain sebagainya. Yang kedua adalah

---

[22] Ibrahim Bafada, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1991), hal. 21

[23]Katz,*Introduction to Reference Work, Vol.II*. New York: McGraw-Hill Book Company, 2004 hal.7

pembelajaran (*instructional*) yaitu memberikan petunjuk dan pengajaran kepada pengunjung untuk dapat menemukan letak informasi (*locate information*) yang dibutuhkan secara mandiri atau membantu pengunjung untuk memilih dan menggunakan alat-alat bantu (*reference tools*) yang ada seperti menggunakan koleksi referensi, menggunakan catalog, menggunakan database online, internet dan lain sebagainya. Jenis layanan yang ketiga adalah bimbingan (*guidance*) yaitu membantu pemakai perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan. Jadi semacam bimbingan pemakai perpustakaan (*Users Guide).*

## C. Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Setelah mendefinisikan perpustakaan kemudian kita beralih untuk mengetahui definisi kualitas. Upaya untuk mendefenisikan kualitas dalam suatu organisasi jasa/ pelayanan bukanlah hal yang mudah, karena setiap instansi mendefinisikan kualitas berdasarkan tuntutan, harapan, dan budaya masyarakat. Sehingga definisi kualitas berbeda satu dengan yang lainnya.

Tjiptono menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang bepengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan

keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam dalam mengimbangi harapan konsumen.[24]

Selanjutnya, pendapat Feigenbaum menyatakan kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Pada dasarnya kualitas mengacu pada dua pengertian pokok, yaitu: (1) kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.[25]

Menurut Wyckof kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service)* dan jasa yang diterima (*perceived service)*. [26]

Berdasarkan pengertian kualitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas suatu produk atau jasa merupakan kondisi yang selalu berubah dan selalu berfokus pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu/ perusahaan atau organisasi baru dapat

---

[24] Fandy Tjiptone, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014), hal.268

[25]Cornelia, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan,VOL. 4, NO. 2, SEPTEMBER 2008: 45-57 46*

[26]Kotler ;"*Manajemen Pemasaran"*, Edisi Millenium,(Jakarta: PT.Prenhallindo, 2002), hal.31

dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan sehingga memberi kepuasan setelah dikonsumsi oleh pelanggan.

Menurut Hutabarat , Kualitas layanan adalah ”senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan jasa. Kualitas layanan sangat dibutuhkan terutama di industri jasa mengingat konsumennya mempunyai keinginan yang selalu ingin dipenuhi dan dipuaskan. Konsumen selalu mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari para penyedia jasa dalam hal ini mereka ingin diperlakukan secara profesional serta memperoleh sesuatu sesuai dengan yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentu saja tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam rangka menjalankan misi syariat Islam.

Seorang pelanggan akan menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi kualitas pelayanan. Dalam salah satu studi mengenai SERQUAL oleh Parasuraman, Zeithmel, dan Berry disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERQUAL sebagai berikut

a. Berwujud (*tangible)* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukana eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. Reabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpecaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Dalam Al-Qur'an juga diterangkan mengenai melaksanakan janji yang telah disepakati dalam surah Al-Mukminun ayat 8:

وَٱلَّذِينَ هُمۡ لِأَمَٰنَٰتِهِمۡ وَعَهۡدِهِمۡ رَٰعُونَ ٨

*Artinya:"dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya.(QS 23:8)*

Ayat di atas menunjukkan bahwa Perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya, haruslah benar-benar menjaga amanat (pekerjaan) yang telah pihak kampus percayakan padanya.

3. Ketanggapan (*responsiveness)* , yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance),* yaitu pengetahuan,kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (*empathy),* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya untuk memenuhi keinginan mereka. Perhatian yang diberikan oleh

perusahaan kepada konsumen haruslah berdasarkan keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. [27]Allah telah berfirman dalam surat An-Nahl ayat 90 :

۞ إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ ٩٠

*Artinya:"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.(QS.16;90)*

**2. Konsep Pelayanan dalam Islam**

Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia jikalau mengajarkan beberapa prinsip pokok yaitu:

a. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Prinsip persamaan ini telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Pada hakikatnya setiap manusia sama di sisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masing orang terhadap Allah SWT, seperti firman Allah SWT dalam surat Al-Hujurat ayat 13 :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنَّا خَلَقۡنَٰكُم مِّن ذَكَرٖ وَأُنثَىٰ وَجَعَلۡنَٰكُمۡ شُعُوبٗا وَقَبَآئِلَ لِتَعَارَفُوٓاْۚ إِنَّ أَكۡرَمَكُمۡ عِندَ ٱللَّهِ أَتۡقَىٰكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٞ ١٣

*Artinya : "Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling*

[27]Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*,( Bandung: Alfabeta ,2005),hal. 252

*mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal."(QS.49:13)*

Prinsip persamaan ini wajib dianut karena merupakan dasar dalam mengatur hubungan antara manusia. Dengan demikian jika terdapat perbedaan perlakuan dalam suatu organisasi hal itu adalah sebagai akibat dari adanya pembagian kerja.

b. Prinsip Persaudaraan (*Ukhuwah*)

Al-Quran mengajarkan persaudaraan (*ukhuwah*) sesama manusia, termasuk dalam bidang jasa pelayanan, sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Hujurat ayat 10:

إِنَّمَا ٱلْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا۟ بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

*Artinya: "Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara, sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.(QS.49:10)*

Nabi Muhammad SAW juga berpesan kepada umatnya agar selalu menjaga persaudaraan dengan saling bantu membantu serta berbuat baik. Ajaran Islam sangat kuat menekankan altruisme, yaitu sikap mementingkan orang lain. Dalam kegiatan jasa sikap altruisme dapat berupa menyediakan pelayanan yang memang dibutuhkan oleh konsumen.[28]

c. Prinsip Cinta Kasih (*Mahabbah*)

Konsep cinta (*mahabbah*) lebih dimaksudkan sebagai bentuk cinta kepada Tuhan. Meski demikian, cinta kepada Tuhan juga akan melahirkan bentuk

[28] Veitzal Rivai dkk, *Islamic Business and Economics Ethic*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal.70

kasih sayang kepada sesama, bahkan kepada seluruh alam semesta. Sesuai dengan firman Allah dalam surat Ali-Imran ayat 31:

قُلۡ إِن كُنتُمۡ تُحِبُّونَ ٱللَّهَ فَٱتَّبِعُونِي يُحۡبِبۡكُمُ ٱللَّهُ وَيَغۡفِرۡ لَكُمۡ ذُنُوبَكُمۡۗ وَٱللَّهُ غَفُورٞ رَّحِيمٞ ٣١

*Artinya: "Katakanlah: "Jika kamu (benar-benar) mencintai Allah, ikutilah Aku, niscaya Allah mengasihi dan mengampuni dosa-dosamu." Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang."(QS.2:31)*

Dari ayat di atas dapat kita fahami dengan menumbuhkan rasa cinta kepada Allah, akan menumbuhkan rasa kasih sayang kepada sesama dan Allah adalah Maha Penyayang yang menyayangi orang yang mencintai sesamanya.

d. Prinsip Perdamaian (*Silim*)

Perdamaian dan hidup damai adalah cita-cita Islam dan prinsip yang telah ditanamkan dalam jiwa tiap muslim. Islam sejak diwahyukan kepada Nabi Muhammad SAW, menyebarkan benih perdamaian dan mengajak umat manusia hidup damai dan rukun, bebas dari peperangan dan pertumpahan darah.

e. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Dalam kehidupan ini manusia disyariatkan untuk tolong menolong yakni tolong menolong dalam memenuhi kebutuhan manusia agar manusia mudah mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Rasulullah SAW bersabda:

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ص ع من نفس عن مسلم كربة من كرب الدني نفس الله عن كربة من كرب يوم القيامة و من يسر على معسر يسر الله عليه في الدنيا و الآخرة و من ستر مسلما ستره الله في الدنيا و الآخرة و الله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه

*Diriwayatkan oleh Abi Huraira ra, bahwa Rasulullah SAW bersabda "Siapa yang melapangkan suatu kesukaran hidup di dunia pada seorang muslim,*

*Allah akan melapangkan baginya kesukaran di akhirat. Siapa yang meringankan kemiskinan beban orang yang kesulitan, Allah akan meringankan bebannya di dunia dan di akhirat, dan barang siapa menutupi aib seorang muslim, niscaya Allah akan menutupi aib dia dunia akhirat, Allah selalu menolong hamba, selama hamba itu menolong saudaranya, siapa yang melalui jalan menuntut ilmu, Allah akan memudahkan jalan baginya untuk menuju ke surga. (HR. Muslim)*

Hadist di atas mengajarkan kepada kita untuk selalu memperhatikan sesama muslim dan memberikan pertolongan jika seseorang mendapatkan kesulitan.[29]

f. Prinsip Toleransi (*Tasamuh*)

Seorang muslim harus bisa menerima pendapat orang lain sepanjang orang itu berkata benar. Jadi ukuran toleransi disini adalah kebenaran. Jika pendapat orang lain adalah benar maka seorang muslim harus menerima dan menyetujuinya, sekalipun hal itu datang dari bawahan.

**3. Konsep Ihsan**

Al-Raghib al-Asfahani dalam bukunya *Mu'jam Mufradat Alfazh al-Quran* menjelaskan bahwa ada dua makna yang terkandung dalam kata ihsan. Pertama, al-ihsan berarti "berbuat kebaikan kepada orang lain" sebagaimana dalam ungkapan bijak dikatakan, *"Berbuat ihsanlah anda kepada orang lain, niscaya anda akan menguasai hati mereka."*Kedua, al-ihsan berarti al-itqan, yaitu "melakukan sesuatu dengan tingkat kesempurnaan dan kualitas yang tinggi". Firman Allah dalam surat Al-Sajdah ayat 7:

ٱلَّذِىٓ أَحۡسَنَ كُلَّ شَىۡءٍ خَلَقَهُۥۖ وَبَدَأَ خَلۡقَ ٱلۡإِنسَـٰنِ مِن طِينٍ ۝٧

[29] Zul Efendi, *Hadist Ekonomi*, (Bukittinggi: STAIN Bukittinggi Perss, 2008), hal. 22

*Artinya: "(Dia) yang membuat segala sesuatu yang Dia ciptakan sebaik-baiknya dan yang memulai penciptaan manusia dari tanah." (QS.32:7)*

Dari ayat di atas dapat difahami bahwa Allah SWT melakukan ihsan, yaitu menciptakan segala sesuatu secara sempurna dan dalam kualitas yang sebaik-baiknya. Selain itu juga terdapat perintah dalam Al-Quran agar manusia berbuat ihsan sebagaimana Allah juga telah berbuat ihsan kepada manusia. Allah berfirman dalam surat al-Qashash ayat 77:

وَٱبۡتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلۡأٓخِرَةَۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنۡيَاۖ وَأَحۡسِن
كَمَآ أَحۡسَنَ ٱللَّهُ إِلَيۡكَۖ وَلَا تَبۡغِ ٱلۡفَسَادَ فِي ٱلۡأَرۡضِۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلۡمُفۡسِدِينَ ٧٧

*Artinya: "Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi ini. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang membuat kerusakan.*(QS. 28:77)

Terdapat beragam konteks di dalam Al-Quran yang menyebut aktivitas dalam kategori ihsan. Namun semua pengertiannya dapat dikembalikan kepada makna dasar itu. Namun dalam arti produk dan pelayanan, maka ihsan lebih ditekankan kepada kualitas dan mutu pengabdian. Dalam kaitan ini Rasulullah pernah ditanya orang tentang makna ihsan, lalu beliau menjelaskan, " *Engkau mengabdi pada Allah seolah-olah engkau melihat-Nya, dan bila engakau tidak sanggup, maka (sadarilah) bah Dia sedang melihat engkau."*

Hidup pada hakikatnya adalah adalah ibadah, pengabdian kepada Allah. Oleh karena itu setiap aktivitas muamalah dapat bernilai ibadah apabila dilakukan sesuai dengan nilai-nilai syariah, dengan kesadaran bahwa aktivitas itu dilakukan atas dasar perintah Allah dan menghindari larangannya. Semua

upaya dan aktivitas yang dilakukan dalam rangka menjunjung tinggi nilai-nilai syariah pada intinya akan mendatangkan kebaikan dan kemaslahatan adalah esensi dari tujuan syariah.[30]

## D. Kepuasan

### 1. Defenisi Kepuasan

Kepuasan yaitu suatu efektifitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan atau konsumen memang harus dipuaskan, sebab jika mereka tidak puas maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan kerugian.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu dan pelayanan, aspek mutu ini dapat diukur. Pengukuran aspek mutu ini bermanfaat atau berguna bagi suatu perusahaaan yaitu:

a. Untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis,
b. Untuk mengetahui dimana harus melakukan perusahaan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan,
c. Untuk menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.[31]

---

[30] Amiur Nuruddin, *Ekonomi Syariah Menepis Badai Krisis dalam Semangat Kerakyatan,* (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2009), hal. 4-6

### 2. Faktor Tentang Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara perasaannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pengunjungakan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
b. Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas apabila hari mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
c. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pengunjung.
d. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh pengunjung.
e. Faktor pribadi dari pengunjung, yaitu karakteristik pengunjung yang mencakup kebutuhan pribadi.

## E. Loyalitas Pengunjung

### 1. Definisi Loyalitas

Loyalitas pengunjung (*customer loyality*) semakin banyak dibicarakan dan diteliti sebagai suatu variable yang memiliki hubungan yang kuat dan

---

[31] J. Supranto, M. A, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997), hal. 3

signifikan terhadap variable lainnya, misalnya variable kepuasan dengan loyalitas, *relationship marketing* dengan loyalitas, *customer bonding* dengan loyalitas serta kualitas layanan dengan loyalitas seperti yang peneliti bahas saat ini dan berbagai variable lainnya yang di bentuk dan dikaitkan dengan loyalitas pelanggan. Memiliki pengunjung yang loyal merupakan suatu tujuan akhir dari suatu perpustakaan untuk menjamin kelangsungan hidup perpustakaan. Pengunjung yang loyal diperoleh melalui proses pemasaran mulai dari program pemuasan (*satisfaction*), pengikatan (*bonding*) hingga adopsi (*adoption*) terhadap suatu produk. Langkah-langkah strategis yang dilakukan perpustakaan untuk menciptakan pengunjung yang loyal memang bukan pekerjaan yang mudah dan dilakukan melalui tahapan-tahapan dalam jangka panjang.

Beberapa definisi tentang loyalitas pelanggan yang dikemukakan para ahli sebagai berikut :

Kotler menyatakan *"the long term success of the particular brand is not based on the number of consumer who purchase it only once, but on the number who become repeat purchase."* Dapat disimpulkan bahwa konsumen yang loyal tidak diukur dari berapa banyak dia membeli, tapi dari berapa sering dia melakukan pembelian ulang, termasuk merekomendasikan orang untuk membeli.[32]

Griffin menyebutkan bahwa konsep loyalitas lebih mengarah kepada perilaku (*behaviour*) dibandingkan dengan sikap (*attitude*). Seorang pelanggan

[32] Philip Kotler, *Marketing Management-Analysis, Planning, Implementation and Control edisi 7*, ( Jakarta : Erlangga, 1991), hal. 77

yang loyal akan melihatkan perilaku pembelian yang dapat diartikan sebagai pola pembelian yang teratur dan dalam waktu yang lama, yang dilakukan oleh unit-unit pembuat atau pengambil keputusan.[33]

Tjiptono mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian yang konsisten. Loyalitas adalah situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) yang diikuti dengan pola pembelian ulang yang konsisten.[34]

Dari beberapa definisi yang diuraikan di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku pembelian yang positif ditunjukkan pelanggan terhadap perusahaan, merek, toko, pemasok yang dilakukan secara teratur, konsisten dan berkesinambungan serta berulang-ulang dalam kurun waktu yang lama. Mendapatkan pelanggan yang puas dan loyal merupakan peluang yang besar bagi perusahaan untuk memperluas jaringan pemasaran, walaupun disatu sisi mempertahankan pelanggan yang ada jauh lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan baru karena biayanya jauh lebih besar. Dengan kata lain mempertahankan pelanggan sama dengan memperthankan kelangsungan hidup perusahaan.[35]

---

[33] Jill Griffin, *Customer Loyality* : *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta : Erlangga, 2003), hal. 54

[34] Pandy Tjiptono, *Service Management-Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hal. 35

[35] Zulkarnain, *Ilmu Menjual : Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hal. 136-137

**2. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pengunjung**

Loyalitas adalah keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pengunjung:

a. Kepuasan pengunjung (Customer Satisfaction)

Pengunjung yang puas adalah pengunjung yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pengujung yang puas akan berbagi pengalaman dengan 3-5 orang kawan-kawannya. Tetapi jika mereka tidak puas maka mereka akan bercerita kepada 10-15 orang lainnya.

Menurut Irawan (2004) ada beberapa faktor pendorong kepuasan pelanggan, seperti :

1) Kualitas produk

Pelanggan puas jika membeli/menggunakan produk tersebut ternyata jika kualitas produknya baik.

2) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah merupkan sumber dari kepuasan pelanggan yang penting karena akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga.

3) Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.[36]

b. Persepsi Harga (Price Perseption)

Harga dapat diartikan sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk memanfaatkan, memiliki, atau menggunakan produk atau jasa.

Merek yang memiliki harga tinggi sering dipersepsikan konsumen memilki kualitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan merek yang memilki harga yang lebih rendah. Mengindikasikan bagaimana konsumen mempersepsikan harga, baik itu tinggi atau rendah, akan memiliki pengaruh yang kuat terhadap intensitas pembelian dan kepuasan konsumen. Konsumen memiliki persepsi terhadap harga dari suatu produk yang digunakan dengan melihat: keterjangkauan harga, perbandingan harga dengan merek lain, kesesuaian harga dengan manfaat.

c. Biaya Perpindahan (*Switching Cost*)

Faktor yang secara langsung mempengaruhi sensitifitas pengunjung pada tingkat harga dan biaya sehingga mempengaruhi loyalitas pengunjung. Biaya perpindahan dapat dalam bentuk biaya *monetary*, waktu dan usaha psikologi, membantu penyedia layanan memelihara atau menahan pengunjungnya untuk tetap konsisten dengan perpustakaan.[37]

---

[36] Syafrizal Helmi Situmorang, *Bisnis : Perencanaan dan Pengembangan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009)hal.128-129

[37] Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga,2001), hal. 243

Meskipun demikian, mungkin saja mereka berpindah ke perusahaan lain dengan menanggung biaya peralihan (*switching cost)* yang terkait dengan waktu, uang atau resiko kinerja yang melekat dengan tindakan mereka beralih. Untuk dapat menarik minat para pengunjung yang masuk dalam tingkat loyalitas ini maka para pesaing perlu mengatasi biaya peralihan yang harus ditanggung oleh pengunjung yang masuk dalam kategori ini dengan menawarkan manfaat yang cukup besar sebagai kompensasinya *(switching cost loyal*).[38]

d. Menurut Bramson loyalitas konsumen merupakan suatu konsep yang mencakup lima faktor:
   1) Pengalaman konsumen dengan kepuasan utuh ketika melakukan transaksi dengan anda
   2) Kesediaan untuk mengembangkan hubungan dengan anda dan perusahaan anda
   3) Kesediaan untuk menjadi pembeli setia
   4) Kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain
   5) Penolakan untuk berpindah pada pesaing.[39]

## F. Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap terciptanya Loyalitas Konsumen. Perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan

---

[38] Syafrizal Helmi Situmorang, *Bisnis : Perencanaan dan Pengembangan*,(Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009)hal. 132

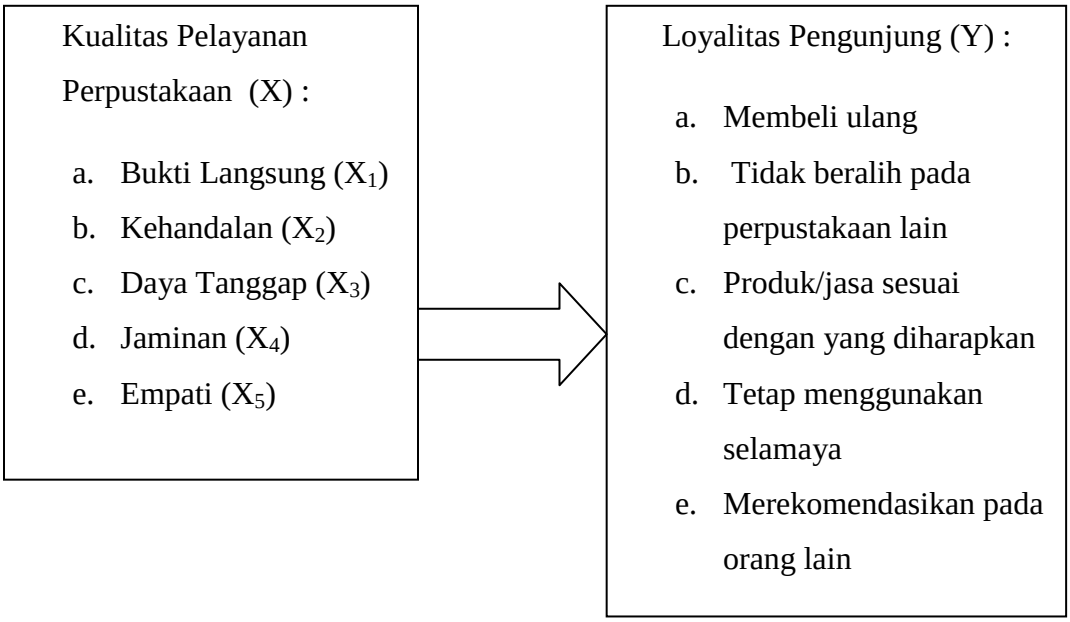
[39] Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen (konsep dan implikasiuntuk strategi dan penelitian pemasaran*), (Jakarta: Kencana, 2008), hal.199

pengunjung merasa mendapat kepuasan maka akan tercipta Loyalitas Pengunjung. Kualitas pelayanan mempunyai indikator-indikator terdiri dari: *Tangibel* (buktifisik), *Reliability* (kehandalan), *Ressponsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

Sedangkan loyalitas pelanggan adalah tindakan pembelian ulang dan merekomendasikan suatu produk kepada pihak lain. Hal ini diukur dengan indikator seperti yang terdapat pada gambar berikut:

**GAMBAR 2.1**

**Kerangka Pemikiran Penelitian**




## G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasari oleh teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang

diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.[40]

Hipotesis adalah kesimpulan teoritis atau sementara dalam penelitian. Atas dasar kerangka pemikiran teoritik dan model penelitian tersebut, maka hipotesis penelitiannya adalah diduga terdapat pengaruh positif signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibel* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Ressponsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) terhadap loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi.[41]

[40] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D,* (Bandung: Alfabeta,2008),hal. 65

[41] Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2008), hal. 76

# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan metode korelasional, yang bertujuan untuk mencari atau menguji hubungan antara variabel. Yaitu mencari, menjelaskan suatu hubungan, memperkenalkan, menguji berdasarkan teori yang ada.[42]Dalam penelitian ini menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi. Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini diilakukan di kampus I IAIN Bukittinggi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Adapun pemilihan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini dikarenakan jumlah mahasiswa di kampus I Garegeh didominasi oleh mahasiswa FEBI.

Penelitian ini telah dilakukan pada 16 September 2015 sampai penulisan skripsi ini selesai. Pemilihan waktu penelitian didasarkan pada bulan tersebut aktivitas perkuliahan sedang berlangsung efektif.

---

[42] Hendra, *Jenis-Jenis Penelitian Dan Metode*, http://blogspot. com/2013/03/. html, diakses Juli 2013

## C. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Data penting yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber pada responden dimana data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap mahasiswa FEBI yang menjadi pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi. Berdasarkan sumbernya data dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau suatu organisasi langsung melalui objeknya.[43] Yaitu dengan cara melakukan penelitian langsung ke lapangan yaitu kepada mahasiswa FEBI yang merupakan anggota Perpustakaan IAIN Bukittinggi. Data primer ini akan diperoleh dengan cara penyebaran angket kepada mahasiswa FEBI yang menjadi pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi.

2. Data Sekunder

   Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau perusahaan, termasuk majalah, jurnal, dan lembaga lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.[44] Penulis mendapat data yang di peroleh dari tempat penelitian yaitu berupa jumlah kunjungan Perpustakaan IAIN Bukittinggi tahun 2014.

---

[43] J. Supranto M.A, *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 1981), hal.5

[44] Supranto, *Metode Ramalan Kuantitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), Cet. Ke 1, hal. 8

## D. Penentuan Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah himpunan individu atau objek yang banyaknya terbatas dan tidak terbatas.[45] Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FEBI yang menjadi anggota Perpustakaan IAIN Bukittinggi sebanyak 1924 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari wakil populasi yang diteliti secara rinci.[46]Sampel juga merupakan sebuah cuplikan tertentu yang diambil dari populasi dan diteliti secara rinci sehingga dapat dikatakan bahwa sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti.[47]Apabila objeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil seluruhnya, dan apabila populasinya besar atau lebih dari 100 maka dapat di ambil antara 10-25%. [48]

Untuk memberikan ukuran sampel, Slovin memberikan rumusan sebagai berikut:[49]

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

---

[45] Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis,* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hal. 33

[46]Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2008) hal 162

[47]Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998) Cet Ke-XI, hal 124

[48]Suharsimi Arikunto,*Prosedur Penelitian* …. Hal 107

[49]Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*…. Hal 180

N = Jumlah populasi

e= Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleir atau diinginkan, misal 10%.

Berdasarkan rumus slovin di atas, diperoleh besarnya sampel adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{1924}{1 + 1924.\ (0,1)^2}$$

n= 95,00592885 = 95 orang

Berdasarkan data yang diperoleh dari AKAMA IAIN Bukittinggi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terdapat sebanyak 1924 orang mahasiswa, jumlah sampel penelitian ini menggunakan *margin of error* sebasar 10%.[50] Maka jumlah sampel yang diteliti adalah 95 orang.

## E. Instrument Penelitian

Penelitian yang menggunakan instrumen yang tepat terhadap responden akan menunjang agar data yang diperoleh adalah data yang diinginkan dari responden. Kuesioner atau angket adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan data tersebut.

Penyusunan instrument penelitian dituangkan dalam bentuk-bentuk

[50]Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan L&D*, ( Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 91

pernyataan. Metode skala likert bergradisi digunakan dalam pernyataan yang diberikan pada mahasiswa. Adapun yang menjadi instrumen penelitian dari penulis nantinya seperti : *Tangibel* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Ressponsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan Loyalitas.

**Tabel 3.1**

**Instrumen Penelitian**

| No | Indikator | Instrumen | Butir-butir Instrumen |
|---|---|---|---|
| 1. | Kualitas Pelayanan | | |
| | a. *Tangible* (Bukti Fisik) | - Kebersihan ruangan<br>- Kelengkapan koleksi<br>- Ketersediaan sarana dan prasarana<br>- Kerapian berpakaian karyawan | 1-4 |
| | b. *Reliability* (Kehandalan) | - Ketepatan waktu bila berjanji<br>- Kesigapan petugas melayani pelanggan setiap waktu<br>- Jujur dalam pelayanan | 5-7 |
| | *c. Responsiveness* (Daya Tanggap) | - Kesediaan membantu konsumen<br>- Kecepatan pelayanan<br>- Komunikasi yang baik | 8-10 |
| | *d. Assurance* (Jaminan) | - Keramahan karyawan<br>- Pengetahuan karyawan yang memadai | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | *e. Emphaty*<br>(Empati) | - Keamanan loker/tempat penitipan barang<br>- Kesediaan karyawan dalam menerima keluhan dan pengaduan<br>- Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan<br>- Perhatian terhadap kebutuhan konsumen | 11-13<br><br>14-16 |
| 2. | Loyalitas Pengunjung | - Keinginan untuk membeli ulang<br>- Keinginan untuk tidak beralih<br>- Kemauan untuk tetap menggunakan selamanya<br>- Keinginan untuk merekomendasikan pada orang lain | 17-20 |

## F. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.[51]Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Angket

Kuisioner atau daftar pertanyaan adalah sejumlah daftar pertanyaan yang

[51] Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis,* ..., hal. 58

diajukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang mendasar dari laporan tentang diri sendiri atau pada pengetahuan atau keyakinan pribadi subyek atau informasi yang diteliti.[52] Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[53] Kuisioner yang digunakan bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada beberapa alternatif saja atau pada satu jawaban saja.

Kuisioner ini diajukan secara tertulis kepada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam yang mengunjungi Perpustakaan IAIN Bukittinggi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dipakai adalah angket (kuisioner). Angket (kuisioner) tersebut ditujukan kepada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam. Dalam penyusunan angket ini disusun menurut skala likert dengan di beri skor atau nilai sebagai berikut:

| | | |
|---|---|---|
| Sangat setuju | (SS) | = 5 |
| setuju | (S) | = 4 |
| Cukup setuju | (CS) | = 3 |
| Tidak setuju | (TS) | = 2 |
| Sangat Tidak setuju | (STS) | = 1 |

[52]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelian* ….. Hal 18
[53]Sugiyono, Metodologi *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*…… hal 142

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, semacam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi.[54] Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan yaitu tanya jawab langsung dengan pengelola perpustakaan serta mahasiswa FEBI untuk mengetahui beberapa hal yang akan diperlukan untuk penelitian ini, yang bersifat sebagai data pelengkap.

3. Studi Kepustakaan

Untuk memperoleh data yang baik, tepat dan relevan dengan kebutuhan penelitian, maka selain menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data juga menggunakan metode pengumpulan data yang lainnya yaitu studi kepustakaan.

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan membaca, mempelajari dan menganalisa buku-buku, dan laporan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

## G. Metode Analisis Data

Analisa data adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencari, menyusun secara sistematis sehingga mudah dipahami dan dapat diambil kesimpulan pada data yang didapat. Berikut teknik analisa data yang digunakan:

### 1. Uji pra-penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas instrument dilakukan untuk mengukur tingkat kevalidan suatu instrument. Tinggi atau rendahnya validitas akan menunjukkan penyimpangan data yang dikumpulkan. Jika validitas tinggi, maka data yang

[54] Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis,* ..., hal. 62

ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Uji validitas dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan suatu instrument. Instrument yang reliable akan menunjukkan bahwa instrument tersebut akan mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya (dapat diandalakan). Uji reliabilitas dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS, dengan menggunakan alat ukur ordinal. Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik *croancbach alpa*>0,60, Di mana pada pengujian ini menggunakan bantuan computer program SPSS. Rumus *croanbach alpa* adalah sebagai berikut :[55]

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

Keterangan :

| | | |
|---|---|---|
| $r_{11}$ | : | Releabilitas Instrumen |
| k | : | Jumlah Kuisioner |
| $\Sigma\, \sigma_b^2$ | : | Jumlah varians butir |
| $\sigma_1^2$ | : | Varians total |

[55] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hal. 236

**2. Analisis Deskriptif**

Mengolah data dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dapat berupa menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau beberapa variabel yang timbul dan menjadi objek penelitian. Data yang diolah dengan menggunakan metode statistik seperti rata-rata.[56]

Perhitungan persentase dilakukan dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} x100$$

Keterangan:

P = Jumlah persentase

*f* = Frekuensi jawaban

*N* = Jumlah sampel

**3. Analisis Inferensial**

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Pengolahan data akan dilakukan menggunakan alat bantu aplikasi *soft ware SPSS 16.*

Formulasi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

Y : Loyalitas Pengunjung Perpustakaan

[56] Joko Subagyo, *Metodologi Penelitian Dalam Study dan Praktek,….,* hal. 39

a : Konstanta

$b_1$, $b_2$, $b_3$, $b_4$, $b_5$ : Koefisien regresi

$X_1$ : Bukti Langsung (*Tangible*)

$X_2$ : Kehandalan (*Reliability)*

$X_3$ : Daya Tanggap ( R*esponsiveness*)

$X_4$ : Jaminan (*Assurance)*

$X_5$ : Empati (*Emphaty)*

## H. Pengujian Model

1. Uji-f (uji simultan)

   Uji-f (uji serentak) adalah untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serentak) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan bantuan software SPSS versi 16. Rumus untuk uji f adalah:

$$f = \frac{\frac{r^2}{k}}{\frac{(1-r^2)}{(n-k-1)}}$$

f = f hitung

$r^2$ = determinasi

$n$ = sampel

$k$ = jumlah variabel independen

H0 : Tidak terdapat pengaruh positif signifikan secara serentak antara variable independen terhadap variable dependen.

H1 : Terdapat pengaruh positif signifikan secara serentak antara variable independen terhadap variable dependen.[57]

Kriteria pengambilan keputusan (KPK):

H0 diterima, apabila tingkat signifikan ≥ 0,05

H1 diterima, apabila tingkat signifikan ≤ 0,05

2. Uji-t (uji parsial)

Uji-t bertujuan untuk mengetahui signifikasi pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji pada output SPSS dapat dilihat dari tabel $Coeffisients^a$. Rumus yang digunakan untuk uji t adalah:

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

t = t hitung

r = korelasi

$r^2$ = determinan

n = sampel

Melalui uji-t (uji parsial) dengan menggunakan langkah sebagai berikut:

Ho : Secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel dependen.

[57] Algifari, *Statistika Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, Edisi Ke 11), hal. 232

H1: Secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.[58]

Kriteria penganbilan keputusan (KPK):

H0 diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha$ = 5%

H1 diterima, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha$ = 5%

3. Koefisien Determinan ($R^2$)

Koefisien determinan ($R^2$) menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Jika determinasi ($R^2$) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. Hal ini berarti, model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen.

Sebaliknnya jika determinan koefisien ($R^2$) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak

[58] Algifari, *Statistika Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, Edisi Ke 11), hal. 230-231

kuat menerangkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.[59] Pengujian ini dilakukan menggunakan software SPSS versi 16.

Rumus untuk koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = \frac{n\,(a\Sigma Y + b_1\Sigma X_1 Y + b_2\Sigma X_2 Y + b_3\Sigma X_3 Y + b_4\Sigma X_4 Y) - (\Sigma Y)^2}{n\,\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}$$

Dimana:

$R^2$ = koefisien determinasi

$n$ = jumlah sampel

$a$ = konstanta

$b_1$, $b_2$, $b_3$, $b_4$, $b_5$ = Koefisien regresi

$\Sigma Y$ = jumlah Y

$\Sigma Y^2$ = jumlah $Y^2$

$\Sigma X_1 Y$,..$\sum X5 \quad Y$ = jumlah $X_1 Y$ sampai jumlah $X_5 Y$

[59] Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi : Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012), hal. 205-206

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## A. Monografi IAIN Bukittinggi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

### 1. Sejarah IAIN Bukittinggi

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi merupakan perubahan atau pengalihan status dari STAIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi, yang mana STAIN Bukittinggi sendiri merupakan peralihan status juga dari Fakultas Syariah IAIN Imam Bonjol Padang berdasarkan Surat Keputusan Presiden RI Nomor 11 Tahun 1997 tanggal 21 Maret 1997 Tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), Surat Menteri agama RI No. 196 tahun 1997 tanggal 30 Juni 1997 tentang Organisasi dan Tata kerja STAIN Bukittinggi, Surat Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam nomor E/136/1997 tanggal 30 Juni 1997 tentang Alih Status dari Fakultas Daerah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri.

Keberadaan Perguruan Tinggi Islam Darul Hikmah, Universitas Islam Darul Hikmah, Fakultas Agama Islam Syar'iyyah (FAIS) dan Fakultas Syariah IAIN Imam Bonjol di Bukittinggi merupakan bagian penting dari sejarah panjang berdirinya STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Perguruan Islam Tinggi Darul Hikmah berkembang menjadi Universitas Islam Darul Hikmah yang diresmikan oleh Menteri Agama RI KH. Ilyas pada tanggal 18 Rabiul Awal 1377 H atau tanggal 12 Oktober 1957, bertempat di Gedung olahraga Polisi (Belakang SMA 2 sekarang) dengan Presiden/Rektor

pertamanya Sjech Ibrahim Musa Parabek. Universitas ini merupakan Universitas Islam pertama di Sumatera Tengah (Sumatera Barat, Riau dan Jambi).

Universitas Islam Darul Hikmah di Bukittinggi terpaksa menghentikan kegiatannya semenjak hari Minggu tanggal 4 Mei 1958, Walaupun Kegiatan Universitas Darul Hikmah terhenti dari tanggal 4 Mei 1958 s/d 4 Juni 1962, namun semangat dan keinginan masyarakat Sumatera Barat untuk mendirikan Perguruan Tinggi Islam tetap semakin hidup dan menyala, terbukti Yayasan Imam Bonjol yang dipimpin oleh Bapak Drs. Azhari (alm) asal Parit Putus IV Angkat Candung berhasil mendirikan Fakultas Sosial Politik dan Fakultas Tarbiyah Yayasan Imam Bonjol tanggal 5 Juni 1962 di Padang. Fakultas Tarbiyah ini dinegerikan tanggal 21 September 1963 dan menjadi cabang fakultas Tarbiyah Syarif Hidayatullah Ciputat, Jakarta.

Kemudian Bapak Drs. Azhari (Ketua Yayasan Imam Bonjol/Walikota Padang), Bapak Firdaus Khaerani, SH (Ketua Pengadilan Negeri Bukittinggi) dan Ibu Hj. Naemah Djambek selaku pengurus Yayasan Imam Bonjol berhasil mendirikan Fakultas Agama Islam Syar'iyyah (FAIS) Yayasan Imam Bonjol di Bukittinggi dan diresmikan oleh Bapak Drs. Azhari sendiri selaku ketua Yayasan. Acara peresmian ini sempat terancam batal disebabkan pihak kepolisian tidak bersedia mengeluarkan surat izin karena diduga seluruh mahasiswa FAIS terlibat PRRI.

Tujuan pertama mendirikan Fakultas Agama Islam Syar'iyyah (FAIS) ini adalah untuk melenyapkan pengaruh PKI dan antek-anteknya, dengan jalan

membekali pemuda-pemudi di sekolah dan luar sekolah (da'wah). Dengan demikian diharapkan agar mereka menjadi ulama yang bertanggung jawab untuk berkembangnya Agama Islam ditengah-tengah masyarakat sehingga pembangunan dalam bidang mental dan spiritual akan terwujud sesuai dengan yang dicita-citakan bersama.

Fakultas Syari'ah IAIN Imam Bonjol Bukittinggi lahir bersamaan dengan lahirnya IAIN Imam Bonjol Padang yaitu tanggal 29 Nopember 1966. Peresmian dilakukan oleh Menteri Agama pada waktu itu KH Saifuddin Zuhri bertempat di Gedung Negara Tri Arga (Sekarang Istana Bung Hatta Bukittingg). Dalam Peresmian itu ditetapkan dan dilantik H. Mahmud Yunus sebagai Rektor, H. Mansur Dt. Nagari Basa sebagai Dekan Fakultas Syari'ah di Bukittinggi. H. Izzuddin Marzuki LAL sebagai Dekan Fakultas Adab di Payakumbuh, H. Baharuddin Syarif, MA sebagai dekan Fakultas Ushuluddin di Padang Panjang dan H. Mahmud Yunus sebagai Dekan Fakultas Tarbiyyah di Padang.

Fakultas Syari'ah IAIN Imam Bonjol Bukittinggi ini berasal dari Fakultas Agama Islam Syar'iyyah (FAIS) Yayasan Imam Bonjol Bukittinggi. Dengan kata lain bahwa Fakultas Agama Islam Syar'iyyah (FAIS) Yayasan Imam Bonjol Bukittinggi inilah yang diresmikan menjadi Fakultas Syari'ah IAIN Imam Bonjol Bukittinggi. Ketua panitia peresmian Fakultas Syari'ah IAIN Imam Bonjol adalah H.A. Kamal. SH. Sama seperti halnya Fakultas Agama Islam Syar'iyyah (FAIS) Yayasan Imam Bonjol Bukittinggi, fakultas Syari'ah

IAIN Imam Bonjol di Bukittinggi setelah diresmikan pada tanggal 29 November 1966 juga tidak mempunyai sarana dan prasarana yang memadai.

Dua tahun setelah itu pada awal tahun 1970 Bapak Walikota Bukittinggi M. Asril, SH segera menyetujui dan menyerahkan 2 (dua) bidang tanah, yang satu (ex. Zender Jepang) untuk membangun gedung Fakultas Syari'ah IAIN Imam Bonjol Bukittinggi di Garegeh dan yang lainnnya (tanah waqaf Inyiak H. Hajeral (Alm) untuk perumahan dosen (Sekarang di tempat ini dibangun Gedung SD Luar Biasa). Namun pada waktu itu belum sempat dibangun Gedung Fakultas disebabkan belum tersedianya dana, sehingga kampus masih tetap di Gurun Panjang.

Sementara itu mahasiswa semakin bertambah banyak, sehingga tempat perkuliahan dipindahkan lagi dari Gurun panjang ke Jangkak dan kantor tetap di Gedung Pertanian Landbouw.Gedung di Jangkak di tempati selama 2 tahun yaitu tahun 1970-1971. Pada tahun 1972 pimpinan Fakultas menggerakkan mahasiswa untuk gotong-royong membangun 2 (dua) buah gedung perkuliahan dan 1 (satu) kantor di lokasi yang telah tersedia di Garegeh, dan setelah selesai dibangun, maka tempat perkuliahan dan kantor dipindahkan ke Garegeh tepatnya jalan Paninjauan Garegeh Kecamatan Mandiangin Koto Selayan Kota Bukittinggi.

Fakultas Syari'ah Imam Bonjol Bukittinggi merupakan salah satu Fakultas Daerah karena tidak berada dalam satu lokasi (Padang). Sedangkan di IAIN Imam Bonjol Padang juga terdapat Fakultas Syariah. Menurut Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku, 2 (dua) Fakultas sejenis tidak boleh

berada dalam satu IAIN, sehingga Fakultas-Fakultas sejenis yang terdapat pada tiap-tiap daerah Tk. II kabupaten/kota harus berubah status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), karena keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

Berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 11 tahun 1997 tanggal 21 Maret 1997 beserta lampirannya tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) dan Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam No. E/136/1997 tanggal 30 Juni 1997 tentang Alih status dari Fakultas daerah menjadi sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), dan setelah diadakannya upacara peresmian pada hari Senin tanggal 30 Juni 1997 oleh Menteri Agama RI di Jakarta, maka secara otomatis terjadilah pemisahan dan peralihan prinsip antara Rektor IAIN Imam Bonjol Padang dengan Ketua STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Semenjak berdirinya STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dan memulai perkuliahan pada tahun akademik 1997/1998, semua urusan administrasi, pendidikan, ketenagaan dan keuangan telah dikelola sepenuhnya oleh STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Bukittinggi merupakan pengalihan dari Fakultas Tarbiyah IAIN Imam Bonjol Padang berdasarkan Surat keputusan Presiden Republik Indonesia nomor: 11 tahun 1997 tanggal 21 Maret 1997 tentang Pendirian sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, Surat Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 296 tahun 1997 tanggal 30 Juni 1997 tentang organisasi dan Tata Kerja STAIN Bukittinggi, Surat Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan

Kelembagaan Agama Islam Nomor E/136/1997 tanggal 30 Juni 1997 tentang Alih Status dari fakultas Daerah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri.

Seiring dengan berkembangnya STAIN Bukittinggi, kemudian pada tanggal 18 Desember 2014 STAIN Bukittinggi beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Hal ini berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 181 tahun 2014, yang ditandatangani oleh Presiden Joko Widodo dan diresmikan oleh Menteri Agama Lukman Hakin Saifudin.

Saat ini, IAIN Bukittinggi telah memiliki 4 fakultas dan 18 Jurusan. Untuk Fakultas Hukum Islam terdapat 3 Jurusan yaitu Hukum Keluarga Islam, Hukum Ekonomi Islam, dan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan Islam. Sementara Jurusan untuk Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan terdapat 6 Jurusan yaitu Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Pendidikan Matematika, Pendidikan Bimbingan dan Konseling, Pendidikan Bahasa Inggris, dan Pendidikan Bahasa Arab. Berikutnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam hadir dengan 3 jurusan, yaitu Jurusan Ekonomi Islam, D3 Perbankan Syariah dan S1 Perbankan Syariah. Fakultas Ushuluddin Adb dan Da'wah memiliki 6 Jurusan yaitu Al-Quran dan Ilmu Tafsir, Hadits dan Ilmu Hadits, Komunikasi Penyiaran Islam, sejarah Kebudayaan Islam, Filsafat Agama, dan Sosiologi Agama.

Di samping itu, IAIN Bukittinggi berupaya mengembangkan Pasca sarjana atau program Strata Dua (S.2) dengan 3 Jurusan yakni Hukum Islam, Pendidikan Agama Islam, dan Ekonomi Islam

**2. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Sejarah berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sejarah STAIN Bukittinggi, yang mana STAIN Bukittinggi sendiri merupakan peralihan status dari Fakultas Syariah IAIN Imam Bonjol. Semenjak berdirinya STAIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi dan memulai perkuliahaan pada tahun akademik 1997/1998, semua administrasi pendidikan dan keuangan telah dikelola sepenuhnya oleh STAIN Bukittinggi.

Pada tahun 2004 dibuka Program Perbankan Syariah (DIII), dan pada tahun yang sama pula menerima mahasiswa baru tahun akademik 2004/2005. Penerimaan ini berdasarkan surat keputusan ketua STAIN Bukittinggi Bulan Mei 2004 tentang penerimaan mahasiswa baru. Kemudian pada tahun 2007 Direktur Jendral Pendidikan Perguruan Tinggi No.DJ.I/Dtl.IV/00.5/29/2007, tanggal 30 April 2007, tahun 2009 memperoleh peningkatan peringkat (nilai) Akreditasi C, melalui SK BAN-PT.024/BAN-PT/AK-VII/ Dpt-III/2009. Tahun 2012 diupayakan perubahan status peningkatan akreditasi tanggal 27 Juli 2012, melalui SK nomor 018/BAN-PT/AK-XII/DPI-III/2012, DIII Perbankan berhasil meningkatkan akreditasi dari C ke B.

Kemudian pada tahun 2007, menyikapi pesatnya perkembangan di bidang perbankan syariah dan ekonomi syariah secara umum, maka STAIN merespon dengan mendirikan dan membuka program studi Ekonomi Islam. Mulai menerima mahasiswa pada tahun akademik 2007/2008 berdasarkan Surat

Keputusan Direktur Jendral Pendidikan No. Dj.1/422/2007, tanggal 1 November 2007.

Pada tahun 2012, Program Studi Ekonomi Islam memperoleh izin perpanjangan penyelenggaraan program studi melalui Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam No.495. Kemudian pada tahun 2012, melalui keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 042/ BAN-PT/AK-XV/S1/XI/2012 dengan nilai 284 dan peringkat C.

Pada tanggal 27 Agustus 2012, Program Studi DIII Perbankan Syariah, dan Program Studi Ekonomi Islam resmi menjadi jurusan Ekonomi Islam dan mengangkat Asyari, S.Ag, M.Si sebagai ketua jurusan dengan nomor SK Ketua STAIN: Sti.04.1/KP.00.3/506.1/2012. Dengan demikian Struktur jurusan Ekonomi Islam selain ketua Jurusan juga ada Ketua Program Studi, yang mana Ketua Program Studi Ekonomi Islam adalah Era Sonita, SE, M.Si dan Ketua Program Studi DIII Perbankan Syariah adalah Hesi Eka Puteri, SE, M.Si.

Pada tahun 2015 keluar nilai akreditasi untuk Program Studi Ekonomi Islam dengan peningkatan akreditasi B berdasarkan keputusan badan akreditasi Nasional/ perguruan tinggi no. 004/SK/BAN-PT/Akred/S/5/2015, berarti sudah terdapat dua program studi yang berakreditasi B, tinggal satu program studi yang belum berakreditasi yaitu Program Studi Perbankan Syariah (S-1).

Setelah peralihan status STAIN menjadi IAIN Bukittinggi pada tahun 2014, berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia N0.12 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja organisasi IAIN Bukittinggi, Organisasi

Institut terdiri dari organisasi pengelola, organisasi pertimbangan, dan organisasi pengawasan.

Organisasi pengelola terdiri dari: Rektorat dan Wakil Rektorat, Fakultas, Biro Administrasi Umum Akademik dan Kemahasiswaan, Lembaga dan Unit Pelaksanaan Teknis.

IAIN Bukittinggi terdapat 4 Fakultas yaitu: Fakultas Syariah (FSYAR), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah ( FUAD).

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mengangkat Bapak Harfandi, SE, M.Si sebagai Dekan berdasarkan SK Rektor IAIN Bukittinggi N0.1N.27/KP.07.6/140/2015, diikuti berikutnya Miswardi, SH, M.Hum, Ph.D sebagai wakil Dekan I, dan Era Sonita, SE, M.Si sebagai wakil Dekan II dan Dra, Rusyaida sebagai wakil dekan III.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki 3 Jurusan yaitu: Jurusan DIII Perbankan Syariah dengan ketua Hesi Eka Puteri, SE, M.Si, Jurusan Ekonomi Islam dengan ketua Yefri Joni, S.Ag, M.A dan Jurusan Perbankan Syariah dengan ketua Sofia Ridha, M.Ag.[60]

## B. Profil Perpustakaan IAIN Bukittinggi

### 1. Sejarah Perpustakaan IAIN Bukittinggi

Perpustakaan IAIN Bukittinggi merupakan perubahan atau pengalihan status dari Perpustakaan STAIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi, yang

[60] http://iainbukittinggi.ac.id/index.php/profil/visi-misi, diakses tanggal 7 Januari 2016.

mana Perpustakaan STAIN Bukittinggi sendiri merupakan peralihan status juga dari Perpustakaan IAIN Imam Bonjol Bukittinggi.

Lahirnya Fakultas Syari'ah IAIN Imam Bonjol Bukittinggi bersamaan dengan lahirnya Perpustakaan IAIN Imam Bonjol Bukittinggi sebagai suatu Unit Perpustakaan (UPT) yang berfungsi untuk menunjang proses perkuliahan di IAIN Imam Bonjol Bukittinggi yaitu tanggal 29 November 1966. Perpustakaan IAIN Imam Bonjol Bukittinggi berada satu lingkup dengan gedung perkuliahan sehingga memudahkan para pengunjung untuk datang ke perpustakaan.

Berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 11 tahun 1997 tanggal 21 Maret 1997 tentang Alih status dari Fakultas daerah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), dan setelah diadakannya upacara peresmian pada hari Senin tanggal 30 Juni 1997 oleh Menteri Agama RI di Jakarta, maka secara otomatis Perpustakaan IAIN Imam Bonjol Bukittinggi juga berubah menjadi Perpustakaan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Perubahan status ini juga diikuti dengan peningkatan dana untuk memenuhi kebutuhan perpustakaan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, sehingga koleksi perpustakaan menjadi lebih beragam. Perpustakan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi berada didua lokasi yang berbeda, yaitunya di Kampus I Garegeh dan di Kampus II Kubang Putih.

Seiring dengan berkembangnya STAIN Bukittinggi, kemudian pada tanggal 18 Desember 2014 STAIN Bukittinggi beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Di samping itu, IAIN Bukittinggi

berupaya mengembangkan Pasca sarjana (SPS) atau program Strata Dua (S.2) dengan 3 Jurusan yakni Hukum Islam, Pendidikan Agama Islam, dan Ekonomi Islam yang kemudian juga diikuti dengan pendirian Perpustakaan untuk Pasca sarjana yang berada di Kampus I Garegeh. Dengan peralihan status yang ketiga kalinya ini, juga diiringi dengan peningkatan dana untuk UPT yang jumlahnya mencapai Satu Milyar Rupiah.

**2. Visi dan Misi Perpustakaan IAIN Bukittinggi**

Visi Perpustakaan IAIN Bukittinggi adalah "Menjadikan perpustakaan sebagai sebuah pusat layanan berbagai informasi ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni yang lengkap dan profesional berdasarkan nilai-nilai keislaman dalam memberikan layanan kepada civitas akademika dan pengguna perpustakaan secara luas.

Makna visi tersebut bisa dijelaskan bahwa sebuah perpustakaan yang baik tidak hanya dilihat dari seberapa banyak jumlah peneliti dan kaum intelektualnya, seberapa besar jumlah jurusan/departemen yang memiliki reputasi nasional dan internasional, tetapi juga dilihat dari perlengkapan dan fasilitas yang dimiliki termasuk sebuah perpustakaan yang representatif.

Untuk mewujudkan visi tersebut Perpustakaan IAIN Bukittinggi, mempunyai beberapa misi antara lain:

a. Menyiapkan dan melengkapi koleksi perpustakaan dari berbagai buku, majalah, dan sarana/prasarana kepustakaan lainnya baik tercetak maupun elektronik.

b. Mendorong serta memfasilitasi pengembangan sumber daya tenaga kepustakaan yang bermutu serta memiliki ilmu kepustakaan yang handal.

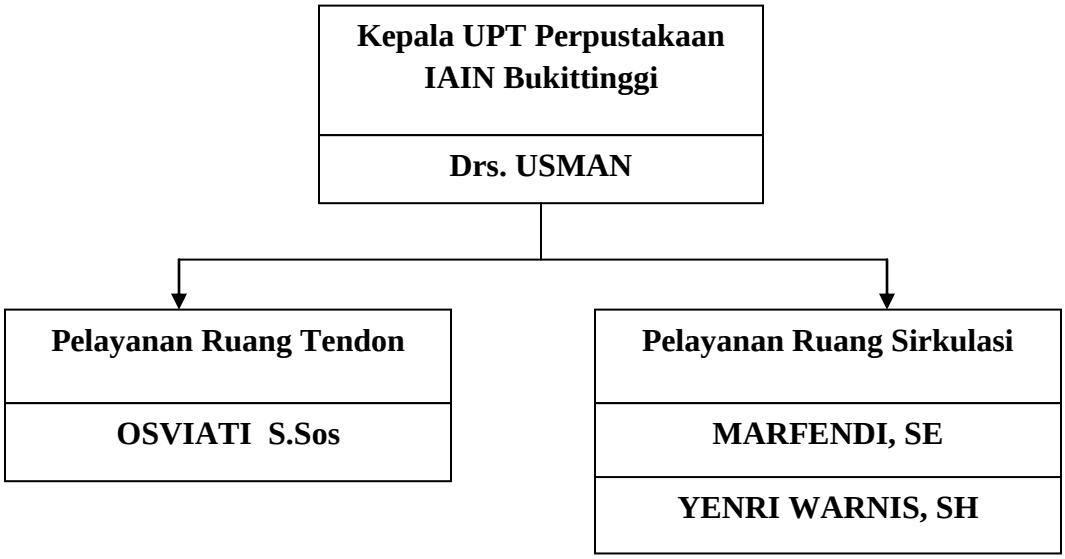
c. Melayani secara maksimal bagi pengguna pustaka dan mengusahakan adanya kerjasama denga berbagai LSM secara luas.

**3. Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Bukittinggi**

Struktur organisasi Perpustakaan IAIN Bukittinggi berfungsi untuk menggambarkan susunan dan hubungan antar posisi, serta menentukan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang melibatkan seluruh perangkat pada Perpustakaan IAIN Bukittingg dalam menjalankan operasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan kata lain struktur organisasi Perpustakaan IAIN Bukittinggi memudahkan organisasi dalam melakukan pengendalian dan koordinasi. Karena penelitian ini dilakukan di Perpustakaan kampus I IAIN Bukittinggi, maka penulis hanya menggambarkan struktur organisasi Perpustakaan IAIN Bukittinggi yang berada di kampus I Garegeh seperti yang digambarkan sebagai berikut:

**Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Bukittinggi**




**4. Koleksi Perpustakaan IAIN Bukittinggi**

Koleksi yang ada di Perpustakaan IAIN Bukittinggi diantaranya berbentuk Buku dan Non Buku. Buku-buku yang tersedia di Perpustakaan IAIN Bukittinggi kampus I Garegeh memang belum selengkap buku-buku yang terdapat di kampus II Kubang Putih, namun koleksi yang terdapat di Perpustakaan IAIN Bukittinggi Kampus I Garegeh sudah mencapai 2.074 jenis buku atau 238.809 exemplar. Buku-buku yang terdapat di Perpustakaan IAIN Bukittinggi kampus I Garegeh dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Kitab
b. Ensiklopedi
c. Kamus Bahasa Arab dan Inggris
d. Buku Umum (Ilmu Hukum, Ekonomi, Filsafat, Bahasa dan Sastra, Ilmu Sosial dan Budaya)

e. Buku Islam Umum

f. Aqaid dan Ilmu Kalam

g. Al Quran dan Ilmu yang berkaitan.[61]

**5. Tata Tertib Peminjaman dan Pengembalian Buku di Perpustakaan IAIN Bukittinggi**

Perpustakaan IAIN Bukittinggi menerapkan beberapa peraturan bagi pengunjung perpustakaan yang ingin meminjam ataupun melakukan pengembalian koleksi perpustakaan, guna menjaga dan memelihara kelancaran aktivitas sirkulasi. Adapun peraturan Perpustakaan IAIN Bukittinggi meliputi:

**a. Jumlah Koleksi**

Mahasiswa semester I – VI dapat meminjam buku sebanyak 3 exsemplar untuk 1 (satu) kartu, sedangkan mahasiswa penyelesaian (VII keatas) dapat meminjam 4 (empat) exsemplar.

Bagi dosen dapat meminjam 5 (lima) exsemplar untuk jangka waktu satu bulan, peminjaman baru dilayani bila buku-buku sebelumnya dikembalikan terlebih dahulu.

**b. Peminjaman**

Lama waktu peminjaman adalah 5 (lima) hari dan dapat diperpanjang 5 (lima) hari berikutnya. Perpustakaan tidak akan melayani bagi peminjam buku yang menggunakan kartu perpustakaan orang lain.

[61]Hasil Wawancara dengan Bapak Usman Kepala UPT Perpustakaan IAIN Bukittingggi, 17 Januari 2016.

Bagi pemustaka yang bukan anggota Perpustakaan IAIN Bukittinggi untuk memphoto copy/lapor ke petugas pustaka dengan syarat meninggalkan KTP dan dikenakan pemeliharaan Rp 1.000 / buku (di lantai 1).

**c. Sanksi Keterlambatan Pengembalian**

Keterlambatan dalam pengembalian buku akan dikenakan denda sebanyak Rp 300,- / buku / hari dan buku tidak dapat dipinjam lagi untuk diperpanjang.

**d. Sanksi Buku Hilang / Rusak**

Buku yang rusak sewaktu pengembalian dikenakan biaya pengolahan atau perbaikan Rp 3.000,-. Buku yang hilang diganti sesuai dengan jenis yang sama dan ditambah biaya pengolahan Rp 3.000,-. batas penggantian buku yang hilang selama 7 hari semenjak dinyatakan hilang.[62]

## C. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini berjumlah 95 orang, yang keseluruhannya merupakan mahasiswa IAIN Bukittinggi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Identitas responden pada penelitian ini terdiri dari Jenis Kelamin, Jurusan dan Semester yang dikelompokkan sebagai berikut:

### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin pada penelitian ini ditabulasikan sebagai berikut :

[62]Hasil Wawancara dengan Ibu Yenri Warnis Bagian Sirkulasi Perpustakaan IAIN Bukittingggi, 17 Januari 2016.

**Tabel 4.1**
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin Responden | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Laki-laki | 25 | 26,3 |
| Perempuan | 70 | 73,7 |
| **Jumlah** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer yang diolah*

Pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang paling dominan dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 70 orang atau 73,7% yang melebihi setengah dari jumlah responden yang diteliti.

**2. Responden Berdasarkan Jurusan**

Identitas responden berdasarkan Jurusan pada penelitian ini ditabulasikan sebagai berikut:

**Tabel 4.2**
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jurusan**

| Jurusan Responden | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Ekonomi Islam | 45 | 47,3 |
| S1 Perbankansyariah | 30 | 31,6 |
| D3 Perbankan Syariah | 20 | 21,1 |
| **Jumlah** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer yang diolah*

Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa respoden yang paling dominan pada penelitian ini adalah dari jurusan Ekonomi Islam sebanyak 45 orang atau 47,3%, yang artinya mencakup setengah dari jumlah responden yang diteliti. Kemudian responden dari jurusan S1 Perbankan Syariah sebanyak 30 orang atau 31,6% dan D3 Perbankan Syariah sebanyak 20 orang atau 21,1% dari keseluruhan responden yang berjumlah 95 orang.

### 3. Responden Berdasarkan Semester

Identitas responden berdasarkan Semester pada penelitian ini ditabulasikan sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Semester**

| Semester Responden | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Satu | 20 | 21,1 |
| Tiga | 25 | 26,3 |
| Lima | 30 | 31,5 |
| Tujuh | 20 | 21,1 |
| **Jumlah** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer yang diolah*

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden yang paling dominan pada penelitian ini adalah responden dari semester 5 sebanyak 30 orang atau 31,5%, kemudian responden dari semester 3 sebanyak 25 orang atau 26,3%, kemudian responden dari semester 1 dan 7 sebanyak 20 orang atau 21,1% dari keseluruhan responden yang berjumlah 95 orang.

## D. Analisis Data

### 1. Uji Pra-penelitian

a. Uji validitas

Analisis validitas berfungsi untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variable yang diteliti. Instrumen yang sahih memiliki validitas yang tinggi, instrumen dapat dikatakan valid apabila data tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil analisis program SPSS ditujukan dengan membandingkan nilai korelasi

*product moment*, jika nilai korelasi antar item > 0,3 maka item tersebut dianggap valid.

**Tabel 4.4**
**Hasil Perhitungan Uji Validitas**

| Variabel | BUTIR | Corrected Item-Total Correlation | STATUS |
|---|---|---|---|
| **Kualitas Pelayanan** | **q1** | 0,529 | Valid |
| | **q2** | 0,534 | Valid |
| | **q3** | 0,588 | Valid |
| | **q4** | 0,513 | Valid |
| | **q5** | 0,718 | Valid |
| | **q6** | 0,702 | Valid |
| | **q7** | 0,557 | Valid |
| | **q8** | 0,741 | Valid |
| | **q9** | 0,772 | Valid |
| | **q10** | 0,783 | Valid |
| | **q11** | 0,697 | Valid |
| | **q12** | 0,593 | Valid |
| | **q13** | 0,622 | Valid |
| | **q14** | 0,621 | Valid |
| | **q15** | 0,562 | Valid |
| | **q16** | 0,630 | Valid |
| **Loyalitas Pengunjung** | **q17** | 0,551 | Valid |
| | **q19** | 0,619 | Valid |
| | **q20** | 0,638 | Valid |

*Sumber: data primer yang diolah*

Pada tabel 4.4 dapat dianalisa agar penelitian ini lebih teliti, sebuah item sebaiknya memilki korelasi (r) dengan skor total masing-masing variable ≥ 0,3. Item yang punya r hitung < 0,3 akan disingkirkan akibat mereka tidak melakukan pengukuran secara sama dengan yang dimaksud oleh skor total skala dan lebih jauh lagi, tidak memiliki kontribusi dengan penelitian ini.

b. Uji reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih metode yang digunakan dalam analisis reabilitas ini adalah metode *alpha cronbach's*, nilai *alpha cronbach's* ditunjukan oleh nilai alpha. Pengambilan keputusan reliabilitas dengan membandingkan nilai *alpha cronbach's*, jika *alpha cronbach's* mendekati 1 berarti instrumen tersebut handal. Nilai *alpha cronbach's* dapat dilihat dalam table sebagai berikut:

**Tabel 4.5**
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| 0,933 | 19 |

Sumber: *Olahan data SPSS*

Nilai *alpha cronbach's* dalam penelitian ini adalah 0,933 yang mana angka tersebut mendekati satu.

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas diatas hanya 19 item pernyataan

yang dapat digunakan untuk keseluruhan responden (95 responden), karena 1 item tidak valid dan harus dibuang agar semua item dalam penelitian ini valid dan reliable.

**2. Analisis Deskriptif**

Dari hasil penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi, maka dapat diketahui tanggapan responden terhadap pernyataan yang disebarkan.

Setelah perhitungan setiap indikator variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu: *Tangibel* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Ressponsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian) dan *Empathy* (empati) dan variable Loyalitas Pengunjung (Y) yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**a. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan (X)**

Kualitas pelayanan dijelaskan sebagai suatu bentuk penilaian pengunjung terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan kata lain kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pengunjung perpustakaan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap pelayanan sebuah perpustakaan.

Berikut ini tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan IAIN Bukittinggi kampus I Garegeh:

1) Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti langsung merupakan kemampuan suatu perpustakaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas gedung, perlengkapan, penampilan pegawai serta sarana komunikasi.

a) Ruangan Perpustakaan IAIN Bukittinggi rapi, nyaman dan bersih.

**Tabel 4.6**
**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Ruangan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Rapi, Nyaman dan Bersih**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1 |
| Tidak Setuju | 15 | 15,8 |
| Cukup Setuju | 56 | 58,9 |
| Setuju | 17 | 17,9 |
| Sangat Setuju | 6 | 6,3 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian besar responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan ruangan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Rapi, Nyaman dan Bersih. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 58,9% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

b) Perpustakaan IAIN Bukittinggi mempunyai koleksi buku yang lengkap dan *up to date.*

**Tabel 4.7**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Mempunyai Koleksi Buku yang Lengkap dan *Up to date***

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 7 | 7,4 |
| Tidak Setuju | 36 | 37,9 |
| Cukup Setuju | 45 | 47,4 |
| Setuju | 5 | 5,3 |
| Sangat Setuju | 2 | 2,1 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwasanya hampir sebagian besar dari responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Mempunyai Koleksi Buku yang Lengkap dan *Up to date*. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 47,4% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

c) Perpustakaan IAIN Bukittinggi menyediakan fasilitas yang beragam bagi pengunjungnya.

**Tabel 4.8**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Menyediakan Fasilitas yang Beragam Bagi Pengunjungnya**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 8 | 8,4 |
| Tidak Setuju | 48 | 50,5 |
| Cukup Setuju | 26 | 27,4 |
| Setuju | 12 | 12,6 |
| Sangat Setuju | 1 | 1,1 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwasanya sebagian besar dari responden mengatakan tidak setuju dengan pernyataan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Menyediakan Fasilitas yang Beragam Bagi Pengunjungnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 50,5% yang mengatakan tidak setuju dangan pernyataan tersebut.

d) Penampilan Pustakawan IAIN Bukittinggi Rapi dan Sopan

**Tabel 4.9**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Penampilan**

**Pustakawan IAIN Bukittinggi Rapi dan Sopan**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 3 | 3,2 |
| Tidak Setuju | 18 | 18,9 |
| Cukup Setuju | 43 | 45,3 |
| Setuju | 22 | 23,2 |
| Sangat Setuju | 9 | 9,5 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dijelaskan bahwasanya hampir sebagian besar dari responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Penampilan Pustakawan IAIN Bukittinggi Rapi dan Sopan. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 43,3% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

2) Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan yaitu kemampuan perpustakaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengunjung yang berarti ketetapan waktu, kehandalan dalam penanganan masalah pengunjung, pelayanan yang sama untuk semua pengunjung tanpa kesalahan, dan memberikan

pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

a) Perpustakaan IAIN Bukittinggi Tepat Waktu dalam Memberikan Pelayanan.

**Tabel 4.10**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Tepat Waktu dalam Memberikan Pelayanan**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 12 | 12,6 |
| Tidak Setuju | 29 | 30,5 |
| Cukup Setuju | 36 | 37,9 |
| Setuju | 17 | 17,9 |
| Sangat Setuju | 1 | 1,1 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.10 dapat di jelaskan bahwasanya hampir sebagian besar dari responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Tepat Waktu dalam Memberikan Pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 37,9% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

b) Pustakawan IAIN Bukittinggi Memiliki Kehandalan dalam Memberikan Pelayanan yang Cepat, Tepat dan Berkualitas Pada Pengunjung.

**Tabel 4.11**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memiliki Kehandalan dalam Memberikan Pelayanan yang Cepat, Tepat dan Berkualitas Pada Pengunjung**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 9 | 9,5 |
| Tidak Setuju | 24 | 25,3 |
| Cukup Setuju | 49 | 51,6 |
| Setuju | 11 | 11,6 |
| Sangat Setuju | 2 | 2,1 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian besar responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memiliki Kehandalan dalam Memberikan Pelayanan yang Cepat, Tepat dan Berkualitas Pada Pengunjung. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 51,6% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

c) Pustakawan IAIN Bukittinggi dengan Tulus Membantu Pengunjung.

**Tabel 4.12**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi dengan Tulus Membantu Pengunjung**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 5 | 5,3 |
| Tidak Setuju | 28 | 29,5 |
| Cukup Setuju | 48 | 50,5 |
| Setuju | 12 | 12,6 |
| Sangat Setuju | 2 | 2,1 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dijelaskan bahwasanya sebagian besar dari responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi dengan Tulus Membantu Pengunjung. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 50,5% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

3) Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengunjung, dengan penyampaian informasi yang jelas, serta dengan keinginan untuk membantu para pengunjung perpustakaan.

a) Pustakawan IAIN Bukittinggi Bersedia Membantu Pengunjung dengan Baik.

**Tabel 4.13**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Bersedia Membantu Pengunjung dengan Baik**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 30 | 31,6 |
| Cukup Setuju | 44 | 46,3 |
| Setuju | 19 | 20,0 |
| Sangat Setuju | 2 | 2,1 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwasanya hampir sebagian besar dari responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Bersedia Membantu Pengunjung dengan Baik.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 46,3% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

b) Pustakawan IAIN Bukittinggi Memberikan Pelayanan dengan Segera

**Tabel 4.14**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memberikan Pelayanan dengan Segera**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 4 | 4,2 |
| Tidak Setuju | 30 | 31,6 |
| Cukup Setuju | 50 | 52,6 |
| Setuju | 8 | 8,4 |
| Sangat Setuju | 3 | 3,2 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwasanya sebagian besar dari responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memberikan Pelayanan dengan Segera. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 52,6% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

c) Pustakawan IAIN Bukittinggi Siap Memberikan Pelayanan Saat Dibutuhkan

**Tabel 4.15**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Siap Memberikan Pelayanan Saat Dibutuhkan**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1 |
| Tidak Setuju | 42 | 44,2 |
| Cukup Setuju | 41 | 43,2 |
| Setuju | 8 | 8,4 |
| Sangat Setuju | 3 | 3,2 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dijelaskan bahwasanya hampir sebagian besar dari responden mengatakan tidak setuju dengan pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Siap Memberikan Pelayanan Saat Dibutuhkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 44,2% yang mengatakan tidak setuju dangan pernyataan tersebut.

4) Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Assurance* (Jaminan)

Jaminan yaitu memberikan pelayanan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan dalam menyampaikan kepastian dan kepercayaan. Pelayanan ini dapat dilakukan dengan cara pustakawan menumbuhkan rasa keyakinan atau kepercayaan pengunjung terhadap perpustakaan, membuat pengunjung merasa aman.

a) Pustakawan IAIN Bukittinggi Memiliki Pengetahuan yang Cukup dalam Memberikan Penjelasan Kepada Pengunjung

**Tabel 4.16**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memiliki Pengetahuan yang Cukup dalam Memberikan Penjelasan Kepada Pengunjung**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 4 | 4,2 |
| Tidak Setuju | 20 | 21,1 |
| Cukup Setuju | 52 | 54,7 |
| Setuju | 16 | 16,8 |
| Sangat Setuju | 3 | 3,2 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dijelaskan bahwasannya lebih dari sebagian besar responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memiliki Pengetahuan yang Cukup dalam Memberikan Penjelasan Kepada Pengunjung. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 54,7% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

b) Pustakawan IAIN Bukittinggi Memberikan Pelayanan yang Sopan dan Ramah

**Tabel 4.17**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memberikan Pelayanan yang Sopan dan Ramah**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 3 | 3,2 |
| Tidak Setuju | 27 | 28,4 |
| Cukup Setuju | 43 | 45,3 |
| Setuju | 16 | 16,8 |
| Sangat Setuju | 6 | 6,3 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dijelaskan bahwasanya hampir sebagian besar responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memberikan Pelayanan yang Sopan dan Ramah. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 45,3% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

c) Tempat Penitipan Barang di Perpustakaan IAIN Bukittinggi Aman dan Terjamin

**Tabel 4.18**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Tempat Penitipan Barang di Perpustakaan IAIN Bukittinggi Aman dan Terjamin**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 7 | 7,4 |
| Tidak Setuju | 28 | 29,5 |
| Cukup Setuju | 39 | 41,1 |
| Setuju | 18 | 18,9 |
| Sangat Setuju | 3 | 3,2 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dijelaskan bahwasannya hampir sebagian besar responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Tempat Penitipan Barang di Perpustakaan IAIN Bukittinggi Aman dan Terjamin. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 41,1% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

5) Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Emphaty* (Empati)

Empati yaitu memberikan pelayanan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pustakawan dalam menyampaikan kepastian dan kepercayaan. Pelayanan ini dapat dilakukan dengan cara pustakawan menumbuhkan rasa keyakinan atau kepercayaan pengunjung terhadap perpustakaan.

a) Pustakawan IAIN Bukittiggi Selalu Menanggapi Setiap Keluhan Pengunjung Perpustakaan

**Tabel 4.19**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittiggi Selalu Menanggapi Setiap Keluhan Pengunjung Perpustakaan**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 2 | 2,1 |
| Tidak Setuju | 37 | 38,9 |
| Cukup Setuju | 36 | 37,9 |
| Setuju | 16 | 16,8 |
| Sangat Setuju | 4 | 4,2 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dijelaskan bahwasanya hampir sebagian besar dari responden mengatakan tidak setuju dengan pernyataan Pustakawan IAIN Bukittiggi Selalu Menanggapi Setiap Keluhan Pengunjung Perpustakaan. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 38,9% yang mengatakan tidak setuju dangan pernyataan tersebut.

b) Pustakawan IAIN Bekerja dengan Sepenuh Hati

**Tabel 4.20**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bekerja dengan Sepenuh Hati**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 3 | 3,2 |
| Tidak Setuju | 15 | 15,8 |
| Cukup Setuju | 63 | 66,3 |
| Setuju | 12 | 12,6 |
| Sangat Setuju | 2 | 2,1 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian besar responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Pustakawan IAIN Bekerja dengan Sepenuh Hati. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 66,3% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

c) Pustakawan IAIN Bukittinggi Memperhatikan Kebutuhan Pengunjung Perpustakaan

**Tabel 4.21**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memperhatikan Kebutuhan Pengunjung Perpustakaan**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 7 | 7,4 |
| Tidak Setuju | 33 | 34,7 |
| Cukup Setuju | 43 | 45,3 |
| Setuju | 11 | 11,6 |
| Sangat Setuju | 1 | 1,1 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dijelaskan bahwasanya hampir sebagian besar responden mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Pustakawan IAIN Bukittinggi Memperhatikan Kebutuhan Pengunjung Perpustakaan. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 45,3% yang mengatakan cukup setuju dangan pernyataan tersebut.

6) Tanggapan Responden Mengenai Indikator Loyalitas

Loyalitas adalah keputusan pengunjung untuk secara sukarela terus berkunjung ke Perpustakaan dalam jangka waktu yang lama. Mendapatkan pengunjung yang puas dan loyal merupakan peluang yang besar bagi perpustakaan untuk meningkatkan kinerja, walaupun disatu sisi mempertahankan pengunjung yang ada jauh lebih menguntungkan

dibandingkan dengan pergantian pengunjung baru karena biayanya jauh lebih besar. Dengan kata lain mempertahankan pengunjung sama dengan memperthankan kelangsungan hidup perpustakaan.

a) Saya Akan Selalu Meminjam Buku di Perpustakaan IAIN Bukittinggi

**Tabel 4.22**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya Akan Selalu Meminjam Buku di Perpustakaan IAIN Bukittinggi**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 24 | 25,3 |
| Cukup Setuju | 35 | 36,8 |
| Setuju | 28 | 29,5 |
| Sangat Setuju | 8 | 8,4 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.22 dapat dijelaskan sebanyak 36,8% dari jawaban responden yang mengatakan cukup setuju dengan pernyataan Saya Akan Selalu Meminjam Buku di Perpustakaan IAIN Bukittinggi.

b) Saya Mendapatkan Berbagai Kemudahan dengan Menggunakan Jasa Perpustakaan IAIN Bukittinggi Sehingga Saya Ingin Tetap Menggunakannya

**Tabel 4.23**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya Mendapatkan Berbagai Kemudahan dengan Menggunakan Jasa Perpustakaan IAIN Bukittinggi Sehingga Saya Ingin Tetap Menggunakannya**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 38 | 40,0 |
| Cukup Setuju | 40 | 42,1 |
| Setuju | 13 | 13,7 |
| Sangat Setuju | 4 | 4,2 |
| **Total** | **95** | **100** |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dijelaskan sebanyak 42,1% dari jawaban responden yang mengatakan cukup setuju dengan pernyataanSaya Mendapatkan Berbagai Kemudahan dengan Menggunakan Jasa Perpustakaan IAIN Bukittinggi Sehingga Saya Ingin Tetap Menggunakannya.

c) Saya akan merekomendasikan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Kepada Orang Lain

**Tabel 4.24**

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya akan merekomendasikan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Kepada Orang Lain**

| Tanggapan | Frekuensi | Persentase% |
|---|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 3 | 3,2 |
| Tidak Setuju | 37 | 38,9 |
| Cukup Setuju | 31 | 32,6 |
| Setuju | 15 | 15,8 |
| Sangat Setuju | 9 | 9,5 |
| **Total** | 95 | 100 |

*Sumber: data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dijelaskan sebanyak 38,9% dari jawaban responden yang mengatakan tidak setuju dengan pernyataan Saya akan merekomendasikan Perpustakaan IAIN Bukittinggi Kepada Orang Lain.

Berdasarkan dari tabel responden di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan
   a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Pada dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (Bukti Fisik) dari empat pernyataan yang diajukan, yang paling dominan atau yang paling tinggi nilainya secara prosentase adalah mengenai kebersihan ruangan Perpustakaan IAIN Bukittingi. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka 58,9% yang mengatakan cukup setuju.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan) dari tiga pernyataan yang diajukan, yang paling dominan atau yang paling tinggi nilainya secara prosentase adalah mengenai kesigapan petugas melayani pelanggan setiap waktu. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka 51,6% yang mengatakan cukup setuju.

c. *Responsivenes*s (Daya Tanggap)

Pada dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dari tiga pernyataan yang diajukan, yang paling dominan atau yang paling tinggi nilainya secara prosentase adalah mengenai kecepatan pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka 52,6% yang mengatakan cukup setuju.

d. *Assurance* (Asuransi)

Pada dimensi kualitas pelayanan *Assurance* (Asuransi) dari tiga pernyataan yang diajukan, yang paling dominan atau yang paling tinggi nilainya secara prosentase adalah mengenai pengetahuan pustakawan yang memadai. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka 54,7% yang mengatakan cukup setuju.

e. *Emphaty* (Empati)

Pada dimensi kualitas pelayanan *Emphaty* (Empati) dari tiga pernyataan yang diajukan, yang paling dominan atau yang paling tinggi nilainya secara prosentase adalah mengenai kesungguhan pustakawan dalam bekerja. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka 66,3% yang mengatakan cukup setuju.

Maka dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan atau yang paling tinggi nilainya secara prosentase adalah variable Empati dengan prosentase 66,3 %.

**3. Analisis Inferensial**

a. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berguna untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar pengaruh X terhadap Y, yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima item yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16 yang hasilnya masing-masing dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

**Tabel 4.25**

**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

| Model | | Unstandardized Coefficients | T | Sig. |
|---|---|---|---|---|
| | | B | | |
| 1 | (Constant) | 0,784 | 0,951 | 0,344 |
| | Bukti Fisik | 0,176 | 1,798 | 0,076 |
| | Kehandalan | -0,536 | -2,793 | 0,006 |
| | Daya Tanggap | 0,890 | 5,757 | 0,000 |
| | Jaminan | 0,163 | 1,302 | 0,196 |
| | Empati | 0,196 | 1,454 | 0,150 |

*Sumber: Olahan data SPSS*

Dari tabel diatas dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$

$Y = 0{,}784 + 0{,}176X_1 + (-)0{,}536X_2 + 0{,}890X_3 + 0{,}163X_4 + 0{,}196X_5$

Dari persamaan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1) Nilai 0,784 berarti apabila variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati bernilai nol atau tidak ada, maka loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi bernilai sebesar 0,784.
2) Nilai 0,176 pada variabel Bukti Fisik ($X_1$) berarti apabila terjadi peningkatan variabel bukti fisik sebesar satu satuan, maka akan menambah loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi sebesar 0,176 satuan.
3) Nilai - 0,536 pada variabel kehandalan ($X_2$) berarti apabila terjadi peningkatan variabel kehandalan sebesar satu satuan, maka akan mengurangi loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi sebesar -0,536 satuan.
4) Nilai 0,890 pada variabel daya tanggap ($X_3$) berarti apabila terjadi peningkatan variabel daya tanggap sebesar satu satuan, maka akan menambah loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi sebesar 0,890 satuan.
5) Nilai 0,163 pada variabel jaminan ($X_4$) berarti apabila terjadi penambahan variabel daya tanggap sebesar satu satuan, maka akan menambah loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi

sebesar 0,163 satuan.

6) Nilai 0,196 pada variabel empati ($X_5$) berarti apabila terjadi peningkatan variabel empati sebesar satu satuan, maka akan menambah loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi sebesar 0,196 satuan.

## E. Pengujian Model

### 1. Uji t (persial)

Uji-t bertujuan untuk mengetahui signifikasi pengaruh masing-masing variabel Kualitas Pelayanan secara individual (parsial) terhadap variable Loyalitas Pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi. Hasil uji pada output SPSS dapat dilihat dari tabel $Coefisients^a$.

Pada tabel 4.25 dapat diketahui bahwasannya nilai $T_{hitung}$ untuk variable Bukti Fisik ($X_1$) adalah 1,798 dengan tingkat signifikan 0,076 dan variable Kehandalan ($X_2$) adalah -2,793 dengan tingkat signifikan 0,006 dan variable Daya Tanggap ($X_3$) adalah 5,757dengan tingkat signifikan 0,000 dan variable Jaminan ($X_4$) adalah 1,302 dengan tingkat signifikan 0,196, dan variabel Empati ($X_5$) adalah 1,454dengan tingkat signifikasi 0,150.

Pada tabel 4.25 dapat dijelaskan bahwa H1 yang diterima adalah variable Kehandalan dan Daya Tanggap. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari Kehandalan dan Daya Tanggap variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan H0 yang diterima adalah pada variable Bukti Fisik,

Jaminan dan Empati. Secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari ketiga variabel dependen.

**2. Uji f (uji serentak)**

Uji-f (uji serentak) adalah untuk melihat apakah variabel Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (serentak) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Loyalitas. Pengujian ini menggunakan bantuan software SPSS versi 16.

**Tabel 4.26**

**Hasil Uji F**

| Model | | Df | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 5 | 25.555 | .000[a] |
| | Residual | 89 | | |
| | Total | 94 | | |

*Sumber: Olahan data SPSS*

Dari hasil analisis tabel 4.26 dapat dijelaskan nilai $F_{hitung}$ adalah 25,555 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka model regresi ini dapat dipakai untuk memprediksi variabel Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas.

**3. Korelasi determinan**

Analisis korelasi adalah suatu teknik statistik yang digunakan untuk mengukur keeratan antara hubungan kedua variabel dependen dan independen. Hasil pengujiannya sebagai berikut:

**Tabel 4.27**
**Hasil uji koefesien regresi dan determinasi**

| Model | R Square |
|---|---|
| 1 | 0,589 |

Dari tabel 4.27 dapat dijelaskan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dapat digunakan uji determinasi ($R^2$) yang ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,589 atau 58,9%. Nilai ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap ,variabel terikat (Loyalitas) secara simultan adalah sebesar 58,9% sementara itu 41,1% lainnya merupakan kontribusi dari faktor-faktor lain.

## F. Analisa Temuan

Dari hasil pengamatan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibel* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Ressponsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) yang terdapat di Perpustakaan IAIN Bukittinggi maka dapat diketahui bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) yang terdiri dari kebersihan ruangan, kelengkapan koleksi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kerapian berpakaian karyawan Perpustakaan IAIN Bukittinggi dapat dinilai cukup baik.

Pada dimensi kualitas pelayanan *Reliability* (kehandalan) yang terdiri dari ketepatan waktu bila berjanji, kesigapan petugas melayani pengunjung, jujur dalam pelayanan yang dimiliki Perpustakaan IAIN Bukittinggi dapat dinilai cukup baik.

Kemudian, pada dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (ketanggapan) yang berupa kesediaan pustakawan membantu pengunjung, kecepatan pelayanan, komunikasi yang baik antara pengunjung dengan pustakawan IAIN Bukittinggi dapat dinilai cukup baik.

Pada dimensi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan/kepastian) yang merupakan penilaian terhadap keramahan pustakawan, pengetahuan pustakawan yang memadai, keamanan loker/tempat penitipan barang yang dimiliki Perpustakaan IAIN Bukittinggi dapat dinilai cukup baik.

Selanjutnya dimensi kualitas pelayanan *emphaty* (empati) yaitu kesediaan pustakawan dalam menerima keluhan dan pengaduan pengunjung, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta perhatian pustkawan terhadap kebutuhan pengunjung Perpustakaan IAIN dinilai cukup baik. Penilaian yang diberikan pada setiap dimensi kualitas pelayanan di atas merupakan kesimpulan jawaban 95 0rang responden dari kuesioner yang telah dibagikan.

# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas pengunjung terhadap Perpustakaan IAIN Bukittiggi dan sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin rendah pula tingkat loyalitas pengunjung.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak perpustakaan lebih memperhatikan kebutuhan pengunjung perpustakaan, sehingga pengunjung yang datang ke Perpustakaan IAIN Bukittinggi merasa puas dan berkeinginan untuk datang kembali ke Perpustakaan IAIN Bukittinggi.
2. Melengkapi sarana dan prasarana Perpustakaan IAIN Bukittinggi guna menunjang aktivitas perpustakaan dalam melayani pengunjung perpustakaan.
3. Memberikan pelatihan tentang kepustakaan bagi para staf perpustakaan yang berguna untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan staf Perpustakaan IAIN Bukittinggi.

4. Merekrut staf ahli yang memilki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan yang lebih mengetahui dan memahami segala hal yang berhubungan dengan kepustakaan demi kemajuan Perpustakaan IAIN Bukittinggi untuk masa yang akan datang.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN


Akbar, Khaidir *Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan*, https://uin-alauddin.academica.edu/Andi diakses 8/12/15 10.00 WIB

Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Anoraga, Pandji. 1997. *Manajemen Bisnis*. Jakarta : Rineka Cipta

A, Nurhadi, Muljani. 2003. *Sejarah Perpustakaan dan Perkembangannya di Indonesia. Yogyakarta:* Andi Offset

Arikunto, Suharmisi.1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.Cet Ke-XI

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Bafada, Ibrahim. 1991. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara

Basuki, Sulistyo. 2002. *Information Networks and Library Cooperation in Indonesia(paper).* diakses 20/02/2016 14:00WIB

Cornelia, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan,VOL. 4, NO. 2, SEPTEMBER 2008: 45-57 46*

Farid,Rokkhmat.2012.*KualitasPelayanan*.newshttp://rokhmatfarid.blogspot.com/2012/07/kualitas-pelayanan-bauran-pemasaran.html.diakses 05/05/2015 15:37

Febriyani, *Definisi Perpustakaan*, http://febriyani23.blogspot.co.id/2013/11/definisi-perpustakaan-menurut-para-ahli.html diakses 04/12/15 13:21WIB

Griffin, Jill.2003. *Customer Loyality* : *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga

Hendra. *2013. Jenis-Jenis Penelitian Dan Metode.* Diambil dari: http://blogspot.com/2013/03/. html, diakses 30 Desember 2015

Kamus Besar Bahasa Indonesia, (http://kbbi.web.id/*online* diakses 04/12/2015

Katz, *Introduction to Reference Work, Vol.II*. New York: McGraw-Hill Book Company, 2004

Khaidir Akbar. Jenis-jenis Layanan di Perpustakaan. Diambil dari: https://uin-alauddin.academica.edu/Andi . diakses 8/12/15 10.00 WIB

Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: PT.Prenhallindo

Kotler, Philip. 1991. *Marketing Management-Analysis, Planning, Implementation and Control edisi 7*. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa:Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat

Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Raja Wali Pers

Pusat Bahasa Depdiknas. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga Group

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi : Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS).* Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Setiadi, Nugroho J. 2008. *Perilaku Konsumen (konsep dan implikasiuntuk strategi dan penelitian pemasaran*). Jakarta: Kencana

Situmorang, Syafrizal Helmi. 2009. *Bisnis : Perencanaan dan Pengembangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Soeatminah. 2002. *PerpustakaanPustakawan dan Kepustakawanan.* Jogjakarta: kanisius

Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan L&D*. Bandung: Alfabeta

Sulistyo, Basuki. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Supranto. *1993. Metode Ramalan Kuantitatif*. Jakarta: Rineka Cipta. Cet. Ke 1

Supranto, J. 1981. *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran.* Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Susanto. 1989. *Kamus Bahasa Indonesia.* Surabaya: Indah

Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sutoyo, dkk. 2001. *Strategi dan Pemikiran Perpustakaan:visi Hernandono*. Jakarta:CV Sagung Seto

Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis.* Jakarta: PT. Bumi Aksara

Tjiptono, Pandy. 2008. *Service Management-Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Tjiptone, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Yogyakarta: C.V Andi Offset

Trimo, Soejono. 2009. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan.* Bandung:Remadja Rosda Karya

Wati, Ratna, Sintha. 2002. *Kumpulan Artikel Alumni dan Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan FIB-UI*

Zilvi, Naya Akysa. https://nayaakyasazilvi.wordperss.com/2014/07/11/loyalitas-pelanggan/.diakses 26/10/2015 11:26

Zulkarnain. 2012. *Ilmu Menjual : Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, Yogyakarta : Graha Ilmu

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Kampus I : Jl. Paninjauan Garegeh Bukittinggi | Kampus II: Jl. Gurun Aur Kubang Putih Kabupaten Agam, Sumatera Barat
Telp. (0752) 33136, 34320 Fax. (0752) 22875 | Website : http://iainbukittinggi.ac.id e-mail : info@iainbukittinggi.ac.id

# SURAT KETERANGAN

No. In.31/PP.08/075/2016

Yang bertandatangan dibawah ini Kepala Sub Bagian Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama :

Nama : **Abdul Aziz, S.Ag**
NIP : **197601302002121002**

Menerangkan :

Nama : **FAKHRUN NISA**
Nim : **3212.076**
Fak / Jur : **FEBI / EKONOMI ISLAM**

bahwa yang bersangkutan sesuai dengan pernyataan yang telah dibuat, adalah benar telah mengikuti OPAK tahun akademik 2012/2013.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 19 Januari 2016
Kasubbag Kemahasiswaan
Alumni dan Kerjasama,

**Abdul Aziz, S.Ag**
NIP. 197601302002121002

KEMENTERIAN AGAMA
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI**
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Paninjauan Garegeh Bukittinggi, Sumatera Barat | Telp. (0752) 33136 Fax. (0752) 22875
Website : http://febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : In.31/3/PP.07/594/2015 Bukittinggi, 16 September 2015
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Observasi**

Kepada Yth,
**Kepala Perpustakaan**
**Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi**
di-
**Tempat**

*Assalamu' alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat,

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Proposal Skripsi bagi mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | **FAKHRUN NISA** |
| NIM | : | 3212. 076 |
| Fakultas | : | Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) |
| Jurusan | : | Ekonomi Islam |
| Lokasi Penelitian | : | Perpustakaan IAIN Bukittinggi |
| Judul Proposal Skripsi | : | *"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi"* |
| Waktu | : | 17 September 2015 $^{s}/_{d}$ 30 September 2015 |

Demikianlah surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum, Wr, Wb.*

Dekan

**Dr. H. Harfandi, SE, M.Si**
**NIP. 19621110 199903 1 001**

KEMENTERIAN AGAMA
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI**
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Paninjauan Garegeh Bukittinggi, Sumatera Barat | Telp. (0752) 33136 Fax. (0752) 22875
Website : http://febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : In.31/3/PP.07/0001/2016
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Bukittinggi, 14 Januari 2016

Kepada Yth,
**Walikota Bukittinggi**
**c.q. Kepala Kantor Kesbangpol dan Linmas**
**Kota Bukittinggi**
di-
Bukittinggi

*Assalamu' alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat,

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | **FAKHRUN NISA** |
| NIM | : | 3212. 076 |
| Fakultas | : | Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) |
| Jurusan | : | Ekonomi Islam |
| Lokasi Penelitian | : | Perpustakaan IAIN Bukittinggi |
| Judul Skripsi | : | *"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi"* |
| Waktu | : | 16 Januari 2016 $^{s}/_{d}$ 25 Februari 2016 |

Demikianlah surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalam*
Dekan,

**Dr. Harfandi, SE, M.Si**
**NIP. 19621110 199903 1 001**

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Kampus I : Jl. Paninjauan Garegeh Bukittinggi | Kampus II: Jl. Gurun Aur Kubang Putih Kabupaten Agam, Sumatera Barat
Telp. (0752) 33136, 34320 Fax. (0752) 22875 | Website : http://iainbukittinggi.ac.id e-mail : info@iainbukittinggi.ac.id

# SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor : In.31/PP.00.9/553-42/2015

Tentang
Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

## REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an. **Fakhrunnisa** NIM. **3212.076** tanggal 2 Nopember 2015, perihal permohonan Pengesahan Judul Skripsi.

Menimbang :
a. Bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. Bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

## MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul " **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi.**"

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A. Nama : **Dr. Miswardi, SH, M.Hum**
NIP : 19661210 200501 1005
Pangkat/Gol.Ruang : Penata Tk.I (III/d) / Lektor Kepala
Bidang Keahlian Pokok : Ilmu Hukum
Memberi Mata Kuliah : Aspek Hukum dalam Bisnis
Untuk Tugas : Pembimbing I

B Nama : **Hj. Zulhelmi, SE, MM**
NIP : -
Pangkat/Gol.Ruang : Penata Tk.I (III/d ) / Lektor Kepala
Bidang Keahlian Pokok : Manajemen
Memberi Mata Kuliah : Pengantar Bisnis
Untuk Tugas : Pembimbing II

Ketiga : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 10 Nopember 2015
Rektor,

**Dr. Ridha Ahida, M.Hum**
NIP. 19701205 199403 2003

Tembusan :
1. Masing-masing Pembimbing
2. Mahasiswa yang bersangkutan

**Bukittinggi, Januari 2016**

**Kepada Yth,**
**Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**
**IAIN Bukittinggi**
**Di**
**Bukittinggi**

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

Teriring salam dan doa semoga Saudara/i selalu berada dalam lindungan Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktifitas sehari- hari. Amin.

Dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Di IAIN Bukittinggi, maka dalam kesempatan ini perkenankan saya memperkenalkan diri :

| | |
|---|---|
| **Nama** | **: Fakhrun Nisa** |
| **Nim** | **: 3212.076** |
| **Jurusan** | **: Ekonomi Islam** |
| **Fakultas** | **: Ekonomi dan Bisnis Islam** |

Pada saat ini sedang mengadakan penelitian skripsi mengenai **" Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengunjung Perpustakaan IAIN Bukittinggi".** Untuk itu dengan segala kerendahan hati memohon kepada Saudara/i agar dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner ini dengan sebenar-benarnya. Manfaat dari kuisioner ini tidak hanya membantu diri saya pribadi dalam menyelesaikan penelitian, namun juga dapat menjadi masukan untuk pihak yang berkepentingan dan mahasiswa IAIN Bukittinggi.

Demikianlah hal ini saya sampaikan, atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Hormat Saya
Peneliti,

**Fakhrun Nisa**
**3212.076**

**KUESIONER PENELITIAN**

Isilah daftar kuesioner dibawah ini, dengan membubuhkan tanda (X) pada jawaban yang telah disediakan.

Nama : _____

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Jurusan : ☐ Ekonomi Islam ☐ D3 Perbankan Syariah

☐ S1 Perbangkan Syariah

Semester : ☐ I ☐ III ☐ V

☐ VII

Berilah tanda (X) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan penilaian saudara/i.

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

**A. Pertanyaan Mengenai Variabel Dependen (X)**

**Kualitas Pelayanan (X)**

| **a. Bukti Fisik *(Tangible)*** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **No** | **Pertanyaan** | **SS** | **S** | **CS** | **TS** | **STS** |
| **1.** | Ruangan Perpustakan IAIN Bukittinggi rapi, nyaman dan bersih | | | | | |
| **2.** | Perpustakaan IAIN Bukittinggi mempunyai koleksi buku yang lengkap dan *up to date* | | | | | |
| **3.** | Perpustakaan IAIN Bukittinggi menyediakan fasilitas yang beragam bagi pengunjungnya | | | | | |
| **4.** | Penampilan Pustakawan IAIN Bukittinggi rapi dan sopan | | | | | |
| **b. Kehandalan (*Reliability*)** | | | | | | |
| **No** | **Pertanyaan** | **SS** | **S** | **CS** | **TS** | **STS** |
| **5.** | Perpustakaan IAIN Bukittinggi tepat waktu dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| **6.** | Pustakawan IAIN Bukittinggi memiliki kehandalan dalam memberikan pelayan yang cepat, tepat dan berkualitas pada pengunjung | | | | | |
| **7.** | Pustakawan IAN Bukittinggi dengan tulus membantu pengunjung | | | | | |
| **c. Daya Tanggap (*Responsiveness)*** | | | | | | |
| **No** | **Pertanyaan** | **SS** | **S** | **CS** | **TS** | **STS** |
| **8.** | Pustakawan IAIN Bukittinggi bersedia membantu pengunjung dengan baik | | | | | |
| **9.** | Pustakawan IAIN Bukittinggi memberikan pelayanan dengan segera | | | | | |
| **10.** | Pustakawan IAIN Bukittinggi siap memberikan pelayanan saat dibutuhkan | | | | | |
| **d.** | **Jaminan *(Assurance)*** | | | | | |

| No | Pertanyaan | SS | S | CS | TS | STS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **11.** | Pustakawan IAIN Bukittinggi memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan penjelasan kepada pengunjung | | | | | |
| **12.** | Pustakawan IAIN Bukittinggi memberikan pelayanan yang sopan dan ramah | | | | | |
| **13.** | Tempat penitipan barang di perpustakaan aman dan terjamin | | | | | |
| **d. Empati *(Emphaty)*** | | | | | | |
| **No** | **Pertanyaan** | **SS** | **S** | **CS** | **TS** | **STS** |
| **14.** | Pustakawan IAN Bukittinggi selalu menanggapi setiap keluhan pengunjung perpustakaan | | | | | |
| **15.** | Pustakawan IAIN Bukittinggi bekerja dengan sepenuh hati | | | | | |
| **16.** | Pustakawan IAIN Bukittinggi memperhatikan kebutuhan pengunjung perpustakaan | | | | | |

**B. Pertanyaan Mengenai Variabel Independen (Y)**

**Loyalitas Pengunjung (Y)**

| No | Pertanyaan | SS | S | CS | TS | STS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **17.** | Saya akan selalu meminjam buku di Perpustakaan IAIN Bukittinggi | | | | | |
| **18.** | Saya tidak tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan lain | | | | | |
| **19.** | Saya mendapatkan berbagai kemudahan dengan menggunakan jasa Perpustakaan IAIN Bukittinggi sehingga saya ingin tetap menggunakannya | | | | | |
| **20.** | Saya akan merekomendasikan Perpustakaan IAIN Bukittinggi kepada orang lain | | | | | |

## INPUT DATA SPSS

| NO | (X1) | | | | JLH | (X2) | | | JLH | (X3) | | | JLH | (X4) | | | JLH | (X5) | | | JLH | (Y) | | | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | q1 | q2 | q3 | q4 | | q5 | q6 | q7 | | q8 | q9 | 10 | | q11 | q12 | q13 | | q14 | q15 | q16 | | q17 | q19 | q20 | |
| 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 10 | 2 | 4 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 4 | 3 | 9 | 4 | 2 | 2 | 8 |
| 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 6 | 3 | 3 | 2 | 5 | 13 | 2 | 4 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 5 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 7 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 3 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 11 | 5 | 3 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 16 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 17 | 4 | 2 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 1 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 19 | 5 | 3 | 2 | 3 | 13 | 1 | 3 | 3 | 7 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 10 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 4 | 10 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 22 | 3 | 2 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 5 | 12 |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 24 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 26 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 8 | 5 | 3 | 3 | 11 |
| 28 | 4 | 3 | 2 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 29 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 30 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 31 | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 8 |
| 34 | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 4 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 4 | 2 | 3 | 9 |
| 37 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 4 | 2 | 2 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 5 | 12 |
| 38 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 1 | 6 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 42 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 4 | 2 | 9 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 45 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 46 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 4 | 2 | 2 | 8 | 3 | 4 | 2 | 9 | 4 | 2 | 4 | 10 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 49 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 50 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 51 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 5 | 3 | 4 | 12 |
| 52 | 5 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 5 | 3 | 4 | 12 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 53 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 5 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 5 | 3 | 3 | 11 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 1 | 8 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 55 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 4 | 9 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 4 | 2 | 8 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 56 | 1 | 1 | 4 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 8 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 9 |
| 57 | 3 | 3 | 1 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 58 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 | 4 | 2 | 2 | 8 |
| 59 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 4 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 60 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 4 | 9 |
| 61 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 62 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 63 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 64 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 65 | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 8 |
| 68 | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 69 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 4 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 4 | 2 | 3 | 9 |
| 71 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 72 | 2 | 1 | 2 | 5 | 10 | 2 | 4 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 73 | 3 | 3 | 2 | 5 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 4 | 3 | 9 | 4 | 2 | 2 | 8 |
| 74 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 75 | 3 | 3 | 2 | 5 | 13 | 2 | 4 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 5 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 76 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 1 | 6 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 80 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 4 | 2 | 9 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 81 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 83 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 84 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 4 | 2 | 2 | 8 | 3 | 4 | 2 | 9 | 4 | 2 | 4 | 10 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 85 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 4 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 4 | 2 | 3 | 9 |
| 87 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 4 | 2 | 2 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 5 | 12 |
| 88 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 1 | 6 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 90 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 91 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 92 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 93 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 |
| 94 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 8 | 5 | 3 | 3 | 11 |
| 95 | 4 | 3 | 2 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 |

INPUT DATA SPSS

| q1 | q2 | q3 | q4 | q5 | q6 | q7 | q8 | q9 | q10 | q11 | q12 | q13 | q14 | q15 | q16 | q17 | q18 | q19 | q20 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 |

# Frequency

**Statistics**

| | | q1 | q2 | q3 | q4 | q5 | q6 | q7 | q8 | q9 | q10 | q11 | q12 | q13 | q14 | q15 | q16 | q17 | q19 | q20 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**Frequency Table**

**q1**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | Tidak setuju | 15 | 15.8 | 15.8 | 16.8 |
| | Cukup setuju | 56 | 58.9 | 58.9 | 75.8 |
| | Setuju | 17 | 17.9 | 17.9 | 93.7 |
| | Sangat setuju | 6 | 6.3 | 6.3 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q2**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 7 | 7.4 | 7.4 | 7.4 |
| | Tidak setuju | 36 | 37.9 | 37.9 | 45.3 |
| | Cukup setuju | 45 | 47.4 | 47.4 | 92.6 |
| | Setuju | 5 | 5.3 | 5.3 | 97.9 |
| | Sangat setuju | 2 | 2.1 | 2.1 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q3**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 8 | 8.4 | 8.4 | 8.4 |
| | Tidak setuju | 48 | 50.5 | 50.5 | 58.9 |
| | Cukup setuju | 26 | 27.4 | 27.4 | 86.3 |
| | Setuju | 12 | 12.6 | 12.6 | 98.9 |
| | Sangat setuju | 1 | 1.1 | 1.1 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q4**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 3 | 3.2 | 3.2 | 3.2 |
| | Tidak setuju | 18 | 18.9 | 18.9 | 22.1 |
| | Cukup setuju | 43 | 45.3 | 45.3 | 67.4 |
| | Setuju | 22 | 23.2 | 23.2 | 90.5 |
| | Sangat setuju | 9 | 9.5 | 9.5 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q5**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 12 | 12.6 | 12.6 | 12.6 |
| | Tidak setuju | 29 | 30.5 | 30.5 | 43.2 |
| | Cukup setuju | 36 | 37.9 | 37.9 | 81.1 |
| | Setuju | 17 | 17.9 | 17.9 | 98.9 |
| | Sangat setuju | 1 | 1.1 | 1.1 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q6**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 9 | 9.5 | 9.5 | 9.5 |
| | Tidak setuju | 24 | 25.3 | 25.3 | 34.7 |
| | Cukup setuju | 49 | 51.6 | 51.6 | 86.3 |
| | Setuju | 11 | 11.6 | 11.6 | 97.9 |
| | Sangat setuju | 2 | 2.1 | 2.1 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q7**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 5 | 5.3 | 5.3 | 5.3 |
| | Tidak setuju | 28 | 29.5 | 29.5 | 34.7 |
| | Cukup setuju | 48 | 50.5 | 50.5 | 85.3 |
| | Setuju | 12 | 12.6 | 12.6 | 97.9 |
| | Sangat setuju | 2 | 2.1 | 2.1 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q8**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Tidak setuju | 30 | 31.6 | 31.6 | 31.6 |
| | Cukup setuju | 44 | 46.3 | 46.3 | 77.9 |
| | Setuju | 19 | 20.0 | 20.0 | 97.9 |
| | Sangat setuju | 2 | 2.1 | 2.1 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q9**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| | Tidak setuju | 30 | 31.6 | 31.6 | 35.8 |
| | Cukup setuju | 50 | 52.6 | 52.6 | 88.4 |
| | Setuju | 8 | 8.4 | 8.4 | 96.8 |
| | Sangat setuju | 3 | 3.2 | 3.2 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q10**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | Tidak setuju | 42 | 44.2 | 44.2 | 45.3 |
| | Cukup setuju | 41 | 43.2 | 43.2 | 88.4 |
| | Setuju | 8 | 8.4 | 8.4 | 96.8 |
| | Sangat setuju | 3 | 3.2 | 3.2 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q11**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| | Tidak setuju | 20 | 21.1 | 21.1 | 25.3 |
| | Cukup setuju | 52 | 54.7 | 54.7 | 80.0 |
| | Setuju | 16 | 16.8 | 16.8 | 96.8 |
| | Sangat setuju | 3 | 3.2 | 3.2 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q12**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 3 | 3.2 | 3.2 | 3.2 |
| | Tidak setuju | 27 | 28.4 | 28.4 | 31.6 |
| | Cukup setuju | 43 | 45.3 | 45.3 | 76.8 |
| | Setuju | 16 | 16.8 | 16.8 | 93.7 |
| | Sangat setuju | 6 | 6.3 | 6.3 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q13**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 7 | 7.4 | 7.4 | 7.4 |
| | Tidak setuju | 28 | 29.5 | 29.5 | 36.8 |
| | Cukup setuju | 39 | 41.1 | 41.1 | 77.9 |
| | Setuju | 18 | 18.9 | 18.9 | 96.8 |
| | Sangat setuju | 3 | 3.2 | 3.2 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q14**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 2 | 2.1 | 2.1 | 2.1 |
| | Tidak setuju | 37 | 38.9 | 38.9 | 41.1 |
| | Cukup setuju | 36 | 37.9 | 37.9 | 78.9 |
| | Setuju | 16 | 16.8 | 16.8 | 95.8 |
| | Sangat setuju | 4 | 4.2 | 4.2 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q15**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 3 | 3.2 | 3.2 | 3.2 |
| | Tidak setuju | 15 | 15.8 | 15.8 | 18.9 |
| | Cukup setuju | 63 | 66.3 | 66.3 | 85.3 |
| | Setuju | 12 | 12.6 | 12.6 | 97.9 |
| | Sangat setuju | 2 | 2.1 | 2.1 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q16**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 7 | 7.4 | 7.4 | 7.4 |
| | Tidak setuju | 33 | 34.7 | 34.7 | 42.1 |
| | Cukup setuju | 43 | 45.3 | 45.3 | 87.4 |
| | Setuju | 11 | 11.6 | 11.6 | 98.9 |
| | Sangat setuju | 1 | 1.1 | 1.1 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q17**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Tidak setuju | 24 | 25.3 | 25.3 | 25.3 |
| | Cukup setuju | 35 | 36.8 | 36.8 | 62.1 |
| | Setuju | 28 | 29.5 | 29.5 | 91.6 |
| | Sangat setuju | 8 | 8.4 | 8.4 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q19**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Tidak setuju | 38 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | Cukup setuju | 40 | 42.1 | 42.1 | 82.1 |
| | Setuju | 13 | 13.7 | 13.7 | 95.8 |
| | Sangat setuju | 4 | 4.2 | 4.2 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

**q20**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Sangat tidak setuju | 3 | 3.2 | 3.2 | 3.2 |
| | Tidak setuju | 37 | 38.9 | 38.9 | 42.1 |
| | Cukup setuju | 31 | 32.6 | 32.6 | 74.7 |
| | Setuju | 15 | 15.8 | 15.8 | 90.5 |
| | Sangat setuju | 9 | 9.5 | 9.5 | 100.0 |
| | Total | 95 | 100.0 | 100.0 | |

## Regression

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .768[a] | .589 | .566 | 1.516 |

a. Predictors: (Constant), bukti fisik,kehandalan,ketanggapan,jaminan,empati

b. Dependent Variable: y (Loyalitas)

**ANOVA[b]**

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 293.824 | 5 | 58.765 | 25.555 | .000[a] |
| | Residual | 204.660 | 89 | 2.300 | | |
| | Total | 498.484 | 94 | | | |

a. Predictors: (Constant), bukti fisik,kehandalan,ketanggapan,jaminan,empati

b. Dependent Variable: y (Loyalitas)

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .784 | .825 | | .951 | .344 |
| | Bukti Fisik | .176 | .098 | .184 | 1.798 | .076 |
| | Kehandalan | -.536 | .192 | -.479 | -2.793 | .006 |
| | Daya Tanggap | .890 | .155 | .816 | 5.757 | .000 |
| | Jaminan | .163 | .125 | .149 | 1.302 | .196 |
| | Empati | .196 | .135 | .168 | 1.454 | .150 |

a. Dependent Variable: y (loyalitas)

## Reliability

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .933 | 19 |

**Item-Total Statistics**

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| q1 | 50.73 | 110.988 | .529 | .931 |
| q2 | 51.28 | 110.844 | .534 | .931 |
| q3 | 51.38 | 109.089 | .588 | .930 |
| q4 | 50.68 | 109.282 | .513 | .932 |
| q5 | 51.21 | 105.402 | .718 | .927 |
| q6 | 51.14 | 106.992 | .702 | .928 |
| q7 | 51.08 | 110.163 | .557 | .930 |
| q8 | 50.93 | 107.877 | .741 | .927 |
| q9 | 51.11 | 107.010 | .772 | .926 |
| q10 | 51.17 | 107.227 | .783 | .926 |
| q11 | 50.92 | 107.823 | .697 | .928 |
| q12 | 50.91 | 108.278 | .593 | .930 |
| q13 | 51.04 | 107.445 | .622 | .929 |
| q14 | 51.03 | 108.159 | .621 | .929 |
| q15 | 50.91 | 111.533 | .562 | .930 |
| q16 | 51.21 | 108.891 | .630 | .929 |
| q17 | 50.64 | 108.956 | .551 | .931 |
| q19 | 51.03 | 109.052 | .619 | .929 |
| q20 | 50.96 | 105.871 | .638 | .929 |

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 95 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 95 | 100.0 |

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

# DAFTAR RIWAYAT HIDUP



| | |
|---|---|
| Nama | : **FAKHRUN NISA** |
| NIM | : 3212.076 |
| Tempat/Tgl. Lahir | : Palembang, 04 Oktober 1993 |
| Anak dari | : Edi Wahyudi (Bapak) |
| | Nelli Suryani (Ibu) |
| Anak ke | : 2 (Dua) |
| Alamat | : Koto Tuo IV Koto Kab. Agam |

## PENDIDIKAN

1. TK Aisyiah Koto Tuo (Tahun 1999-2000)
2. SD Negeri 03 Koto Tuo (Tahun 2000-2006)
3. MTs Negeri Balingka (Tahun 2006-2009)
4. Madrasah Aliyah (MA) Negeri Dumai (Tahun 2009-2012)
5. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi (Tahun 2012-2016)

## PENGALAMAN ORGANISASI

1. Pengurus Kelompok Studi Ekonomi Islam (KSEI) Al-Irsyad Periode 2013/2014.
2. Pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ekonomi Islam Periode 2014/2015.
3. Pengurus Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Ibnu Khaldun Periode 2014/2015.