

## KUALITAS LAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PASCA SENTRALISASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA JEPARA PADA MAHASISWA ANGKATAN 2015

Dani Nurwicaksono<sup>\*)</sup>, Roro Isyawati Permata Ganggi

*Program Studi SI Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

### Abstrak

Penelitian ini membahas tentang kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada mahasiswa angkatan 2015. Penelitian ini akan mengukur kualitas layanan sirkulasi menggunakan metode *Libqual+TM* dengan dimensi yang meliputi: *service of affect*, *library as place*, *personal control*, dan *information acces*. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada mahasiswa angkatan 2015. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan desain penelitian kuantitatif yang menggunakan metode korelasional, Jumlah sampel sebesar 87 responden, yang pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data utama menggunakan kuesioner, alat ukur jawaban dengan skala *Likert*. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi dan analisis koefisien korelasi *Spearman*. Hasil analisis kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada mahasiswa angkatan 2015 secara umum responden menilai baik untuk kualitas layanan sirkulasi dan puas untuk menilai kepuasan pemustaka. Hasil uji koefisien korelasi *Spearman* adalah 0,406 yakni variabel-variabel berkorelasi positif, hipotesis nilai sig hitung adalah  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**Kata kunci:** kepuasan pemustaka; kualitas layanan sirkulasi; sentralisasi Perpustakaan Unisnu Jepara

### Abstract

*[Title: The Quality of Circulation Services to Satisfaction of Users at the Nahdlatul Ulama Jepara Islamic University Library in the Class of 2015 Students]. The research will measure the quality of circulation services using the Libqual+TM method with dimensions including: service of affect, library as place, personal control, and information access. The purpose of this study was to learn the quality of circulation services at the Nahdlatul Ulama Jepara Islamic University Library in the class of 2015 students. This study used a descriptive study with a quantitative research design using a correlational method, the samples were 87 respondents, the sampling was done by simple random sampling technique. The main data collected by questionnaire, a measurement tool for the answers are using a Likert Scale. Analysis of the data is descriptive statistical analysis using frequency distribution and Spearman correlation coefficient analysis. The results of analysis of the quality of circulation services to the satisfaction of the post-centralization users in the Nahdlatul Ulama Jepara Islamic University Library in the class of 2015 students in general respondents rated both quality of circulation services and satisfied to assess the satisfaction of the visitors. Spearman correlation coefficient test results are 0.406 variables are positively correlated, hypothesized sig count value is  $0,000 < 0.05$  so  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted.*

*Keywords: user satisfaction; quality of circulation service; centralization of Unisnu Jepara Library*

---

<sup>\*)</sup> Penulis Korespondensi  
E-mail: daninurwicaksono@gmail.com

## 1. Pendahuluan

Saat ini perpustakaan sudah mulai dikenal dan dimanfaatkan dengan baik oleh penggunanya. Dahulu perpustakaan hanya dianggap sebagai tempat koleksi buku-buku saja, tetapi kini perpustakaan semakin berkembang dan tidak hanya sebagai tempat informasi. Perpustakaan kini memiliki fungsi lain misalnya sebagai tempat hiburan dan tempat rekreasi selain itu keberadaan perpustakaan tentunya sangat didukung oleh koleksi yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Salah satu layanan yang ada di perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Menurut Rusiana (2000: 97), sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun di bawah keluar perpustakaan. Adapun menurut Qalyubi (2003: 221), layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Aktivitas bagian layanan sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan, sehingga baik buruknya kinerja layanan sirkulasi mempengaruhi kepuasan pemustaka. Kebutuhan pemustaka memiliki berbagai macam korelasi dengan berbagai hal, salah satunya kepuasan pemustaka.

Kualitas merupakan tingkatan baik buruknya sesuatu. Kualitas layanan merupakan totalitas dari karakteristik suatu pelayanan untuk memuaskan kebutuhan pengguna. Untuk mengetahui kekurangan dan evaluasi pada layanan sirkulasi perpustakaan, perlu kajian mendalam mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi perpustakaan. Ada beberapa metode untuk melakukan pengukuran kualitas layanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan kepuasan pemustaka salah satunya dengan menggunakan metode *Libqual*<sup>TM</sup>. Menurut Rahayuningsih (2015: 33), metode *LibQual*<sup>TM</sup> merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Dalam metode *Libqual*<sup>TM</sup> menurut Fatmawati, (2013: 217-225), terdapat 4 dimensi, yakni *Service Affect*, *Library as place*, *Personal control*, dan *Information access*, yang dijabarkan sebagai berikut:

1. *Service Affect* yaitu pengetahuan, sikap dan keuletan dari pustakawan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka, serta akan membuat kualitas di perpustakaan menjadi lebih baik jika pustakawan mampu menjadi penengah yang berkompeten bagi pemustakanya.
2. *Library as Place*, yaitu dalam tahap ini akan dilihat dari kemampuan dari suatu perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi pemustaka dalam hal penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas perpustakaan dianggap dapat memberikan tempat yang mampu untuk menampilkan bentuk nyata.

3. *Personal Control*, pada dimensi *personal control* akan melihat kemampuan dari pemustaka untuk melakukan sesuatu secara mandiri dalam hal mencari sebuah informasi tanpa adanya bantuan dari pustakawan. Konsep dimensi tersebut memiliki indikator yang meliputi:

4. *Information Access*, Konsep ini bertujuan melihat bagaimana ketersediaan bahan koleksi yang memadai, kekuatan bahan koleksi yang tersedia, kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu seperti katalog *online* atau OPAC. Dimensi tersebut mencakup indikator sebagai berikut:

Kepuasan pemustaka identik dengan kebutuhan informasi, karena dalam korelasinya, setiap umat manusia pastilah memiliki kebutuhan akan hal informasi. Menurut Lasa (2009: 155), kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan yang diberikan oleh perpustakaan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi staf pustakawan, pengaksesan informasi yang mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali serta waktu layanan. Menurut Sutardji dan Maulidiah (2006: 33-34), faktor-faktor yang di analisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah:

- a. Sistem layanan
- b. Biaya
- c. Kemudahan memperoleh informasi
- d. Kecepatan memperoleh informasi
- e. Pelayanan pemberian informasi

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diterima atau digunakan.

Hubungan kualitas layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka menurut Sutarno (2006: 71), menyebutkan bahwa suatu kualitas layanan mencakup beberapa hal yaitu cepat, mudah dan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009: 138), menjelaskan terdapat hubungan antara kualitas dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka yang semakin tinggi hal tersebut juga akan berdampak baik bagi kemajuan suatu perpustakaan.

Keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan salah satunya dapat dilihat dari aspek pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat dikatakan baik apabila memenuhi kebutuhan pemustaka (Suharso and Setyowulandari 2014). Oleh sebab itu, pelayanan sirkulasi merupakan ujung tombak

keberhasilan dalam penyelenggaraan perpustakaan, tak terkecuali di perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan dibedakan dalam beberapa jenis salah satunya perpustakaan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sangat penting karena didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi penting, maka perpustakaan perlu diorganisir dengan baik, salah satunya dengan menerapkan sistem manajemen pengelolaan agar perpustakaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Manajemen perpustakaan meliputi banyak aspek antara lain sumber daya manusia hingga sistem pengelolaan perpustakaan itu sendiri, yaitu sistem sentralisasi dan sistem desentralisasi.

Sentralisasi merupakan pemusatan seluruh keputusan, kebijakan, dan wewenang pada perpustakaan pusat. Adanya perubahan sentralisasi dapat diharapkan suatu perubahan kearah yang lebih baik. Menurut Sutarno (2006: 43), sentralisasi perpustakaan merupakan sebuah pengelolaan yang diterapkan pada perguruan tinggi yang bersangkutan hanya diakui satu sistem perpustakaan, yaitu perpustakaan pusat. Semua kegiatan perpustakaan dikelola oleh suatu lembaga.

Keuntungan dari sentralisasi antara lain penghematan biaya pengolahan dokumen, optimalisasi pegawai, optimalisasi anggaran karena menghindari duplikasi koleksi. Upaya menghindari duplikasi akan memungkinkan perpustakaan untuk mengadakan bahan pustaka yang lebih variatif. Dengan variasi buku ini diharapkan pemustaka akan lebih tertarik untuk memanfaatkan koleksi yang ada.

Sebagai salah satu unit dalam menunjang kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara (UNISNU) saat ini menerapkan sistem yang terpusat atau biasa disebut sistem sentralisasi sejak Maret 2016. Sebelum sentralisasi Perpustakaan Unisnu menggunakan sistem desentralisasi, yakni perpustakaan berada pada masing-masing fakultas yang terdiri dari, Perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum, Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan, Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Perpustakaan Fakultas Sains dan Teknologi.

Dengan adanya perubahan pengelolaan perpustakaan dari desentralisasi ke sentralisasi akan menimbulkan dampak atau pengaruh yang mendatangkan akibat baik itu positif maupun negatif. Pengaruh merupakan suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. Peneliti ingin mengetahui pengaruh yang terjadi dari akibat perubahan dari desentralisasi ke sentralisasi terhadap pola kebiasaan mahasiswa, yang sebelumnya perpustakaan dekat dengan pemustaka dan

sekarang lokasi perpustakaan yang jauh dari pemustaka, serta ingin melihat kepuasan pemustaka untuk mencari kebutuhan informasi dan melihat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Unisnu apakah ada kenaikan pelayanan pustakawan terhadap pemustaka dalam memanfaatkan koleksi sirkulasi. Karena layanan sirkulasi pada perpustakaan merupakan layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Mengingat perpustakaan perguruan tinggi salah satu dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi, maka penting bagi sebuah perpustakaan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikannya.

Dalam penelitian ini peneliti memilih angkatan 2015 dikarenakan pada angkatan tersebut sebagian besar mahasiswa masih aktif pada saat proses penelitian berlangsung serta angkatan 2015 merupakan angkatan yang pernah menggunakan layanan sirkulasi di perpustakaan fakultas (desentralisasi) sebelum diganti menjadi perpustakaan universitas (sentralisasi).

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Desain dan jenis penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Creswell (2017: 5), penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif dengan metode korelasi. Menurut Sudjarwo (2009: 89), penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan deskripsi tentang suatu fenomena atau menguji hubungan antar fenomena. Adapun "penelitian korelasi adalah penelitian yang melihat hubungan antara dua atau lebih variabel tanpa mencoba untuk mengubah atau mengadakan perlakuan terhadap variabel tersebut" (Kountur, 2007: 111).

### 2.2 Jenis dan sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015: 15), data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Sedangkan sumber data menurut Iskandar (2013: 77), adalah data atau informasi yang menjadi bahan baku penelitian, untuk diolah menjadi data yang berwujud dan data sekunder. Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Data primer

Data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk *file-file*. Data penelitian ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya disebut responden, yaitu orang yang akan dijadikan objek penelitian atau orang yang akan

dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

2. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah tabulasi hasil kuesioner yang telah diolah peneliti dari data primer, data statistik peminjaman di layanan sirkulasi dan dokumentasi kegiatan.

2.3 Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang masih aktif serta pernah menggunakan layanan sirkulasi saat desentralisasi dan sentralisasi perpustakaan yaitu mahasiswa angkatan 2015 Universitas Islam Nahdhatul Ulama Jepara yang berjumlah 685 responden. Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini didasarkan pada rumus Slovin (Umar, 2013: 78) yaitu:

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

$$n = \frac{685}{685 \times 10\% \times 10\% + 1}$$

$$n = 87$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = populasi

e = taraf kesalahan

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih dalam penelitian ini, penulis menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%, semakin besar taraf kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel. Dalam penelitian ini, yang dijadikan sampel penelitian oleh peneliti yaitu sebesar 87 responden dengan kriteria mahasiswa angkatan 2015 yang sudah pernah menggunakan layanan sirkulasi saat desentralisasi dan sentralisasi perpustakaan di Perpustakaan Universitas Islam Nahdhatul Ulama Jepara.

2.4 Variabel penelitian

Variabel didalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut (Umar, 2013: 47-48). Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Variabel bebas (X) yaitu kualitas layanan sirkulasi.

Menurut (Fatmawati, 2013: 178), dimensi yang dapat diukur dari variabel kualitas layanan sirkulasi memiliki indikator masing-masing yang meliputi:

Tabel 1. Variabel, Dimensi dan Indikator (X)

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Kualitas layanan sirkulasi (X)	1. <i>Service Affect</i>	a. Kepedulian ( <i>emphaty</i> )
			b. Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )
			c. Jaminan atau kepastian ( <i>assurance</i> )
			d. Keandalan ( <i>realibility</i> )
		2. <i>Library as Place</i>	a. Bukti fisik ( <i>tangible</i> )
			b. Ruang yang bermanfaat ( <i>utilitarian space</i> )
			c. Berbagai makna ( <i>symbol</i> )
			d. Tempat belajar yang nyaman ( <i>refuge</i> )
		3. <i>Personal Control</i>	a. Kenyamanan ( <i>convenience</i> )
			b. Peralatan ( <i>equipment</i> )
			c. Kepercayaan diri ( <i>self reliance</i> )
			d. Kemudahan navigasi ( <i>ease of navigation</i> )
4.		4. <i>Information Access</i>	a. Cakupan isi ( <i>scope of contetnt</i> )
			b. Kecepatan mengakses informasi ( <i>timeless</i> )

2. Variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pemustaka.

Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pemustaka pasca sentralisasi. Indikator yang dapat diukur dari teori Sutardji dan Maulidiyah (2006: 33), terdapat lima indikator skala pengukuran variabel kepuasan pemustaka pasca sentralisasi yaitu:

Tabel 2. Variabel dan indikator (Y)

No	Variabel	Indikator
1	Kepuasan pemustaka pasca sentralisasi (Y)	1. Sistem layanan 2. Biaya 3. Kemudahan memperoleh akses 4. Kecepatan memperoleh informasi 5. Pelayanan pemberian informasi



### 2.5 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk menunjang penelitian yang dilakukan dari awal pengumpulan data sampai akhirnya mendapatkan data yang diinginkan. Bagian ini menunjukkan bahwa bagaimana data masing-masing variabel yang telah disebutkan di atas dikumpulkan dari sampel penelitian. Pada penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner.

Adapun kuesioner menurut Sudjarwo (2009: 144), merupakan kuesioner yang jumlah item dan jawabannya sudah ditentukan, jadi responden tinggal memilihnya. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang jawabannya sudah disediakan dan responden hanya memilih satu jawaban tersebut. Kemudian kuesioner tersebut disebar di Perpustakaan Unisnu Jepara.

Skala penelitian merupakan satuan ukuran yang digunakan dalam pembuatan kuesioner. Pada penelitian ini mengukur variabel-variabel yang sudah ada dengan menggunakan skala *Likert*.

Angket atau kuesioner yang dipakai pada penelitian ini merupakan angket bentuk skala, yakni skala *Likert*. Menurut Priyono (2016: 96), skala *Likert* berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap responden terhadap pernyataan tersebut. Adapun menurut Riduwan (2012: 12), skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Responden diminta mengisi pernyataan dalam skala ordinal (skala yang didasarkan pada ranking, diurutkan dari jenjang yang tertinggi sampai jenjang terendah atau sebaliknya). Skala *Likert* memiliki keunggulan yakni skalanya berurutan dan jelas. Alternatif jawaban yang diberikan peneliti ada lima, setiap alternatif jawaban menggunakan skala *Likert* dengan bobot berskala 5-1. Kelima alternatif jawaban tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.** Skala penelitian

No.	Skala <i>Likert</i>	Point atau skor
1.	Sangat Baik / Sangat Puas	5
2.	Baik / Puas	4
3.	Kurang Baik / Kurang Puas	3
4.	Tidak Baik / Tidak Puas	2
5.	Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Baik	1

### 2.6 Metode pengolahan data

Pengolahan data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah menganalisa data yang belum menjadi data yang siap digunakan untuk disajikan sehingga data

tersebut dapat dimanfaatkan. Tahap-tahap yang dilakukan untuk mengolah data penelitian adalah:

- a. Mengedit Data (*Editing*)
- b. Memasukkan Data (*Entry*)
- c. Pemberian Kode (*Coding*)
- d. Tabulasi (*Tabulating*)

### 2.7 Metode analisis data

Analisis data merupakan salah satu tahapan proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengidentifikasi apabila semua instrumen dan segala data yang dibutuhkan dalam penelitian telah terlengkapi yang kemudian akan dipakai untuk memecahkan masalah yang diteliti. oleh peneliti untuk mengidentifikasi.

Hal tersebut sejalan sesuai dengan yang dikatakan oleh Sudjarwo (2009: 328), bahwa apabila data yang telah dikumpulkan itu melalui angket, mencakup sampel besar maka analisisnya kuantitatif (statistik). Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menguji hipotesis dalam rangka penarikan simpulan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan dari program *Microsoft Excel* dan program SPSS 23. SPSS adalah singkatan dari *Statistical Package For Social Sciences* yaitu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik dengan basis windows. Teknik analisis data diawali dengan:

#### 1. Uji validitas

Validitas menurut Yusuf (2017: 234), suatu instrumen yaitu seberapa jauh instrumen itu benar-benar mengukur apa (objek) yang hendak diukur. Untuk mengevaluasi atau untuk menguji efektivitas program, maka pengujian validitas isinya dapat dilakukan dengan membandingkan antara kriteria yang telah ditetapkan dengan alat ukur yang dibuat (Sudjarwo, 2009: 238). Dalam uji validitas penelitian ini sangat penting digunakan untuk memastikan apakah poin-poin kuesioner yang akan digunakan sesuai dengan penelitian. Untuk menentukan apakah pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut valid atau tidak, maka dilakukan dengan cara membandingkan nilai *r* yang diperoleh dari perhitungan dengan *r* tabel pada taraf kesalahan 5% untuk *degree of freedom* (df)= n-2 dengan pengukuran sebagai berikut:

Jika *r* hitung > *r* tabel: pernyataan kuesioner dinyatakan valid

Jika *r* hitung < *r* tabel: pernyataan kuesioner dinyatakan tidak valid.

#### 2. Uji realibilitas

Realibilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda (Yusuf, 2017: 242). Menurut Priyono (2016: 86), uji realibilitas berkaitan dengan keterandalan dan konsistensi suatu indikator. Adapun realibilitas menurut

Arikunto (2010: 221), menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Pada penelitian ini untuk uji realibilitas menggunakan alat ukur yang bernama *Cronbach Alpha* melalui pengolahan komputer program SPSS versi 23 for Windows. *Cronbach Alpha* merupakan koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Pada tahap pengujian realibilitas akan menunjukan taraf signifikan yang digunakan adalah ( $\alpha$ ) = 5%, suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Sujarwaeni, 2014: 193). Maka kriteria dalam penelitian ini, instrumen dinyatakan reliabel jika  $\alpha > 0,60$  dan instrumen dinyatakan tidak reliabel jika  $\alpha < 0,60$ .

### 3. Analisis data statistik deskriptif

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, statistik deskriptif merupakan metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data yang berguna, serta digunakan untuk menganalisa data dengan menjelaskan atau memberi gambaran data yang telah dikumpulkan apa adanya, tanpa bermaksud untuk membuat sebuah kesimpulan yang telah berlaku untuk umum atau menggeneralisasikan.

Metode ini digunakan untuk mengkaji variabel yang ada pada penelitian. Analisis statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi. Perhitungan data dengan distribusi frekuensi ini dapat dilakukan dengan menghitung frekuensi data tersebut kemudian dipersentasekan. Untuk mengetahui sebaran presentasi dari frekuensi, Bungin (2009: 172) merumuskan:

$$P = \frac{f_x}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P : Persentase  
 $f_x$  : Frekuensi individu  
 N : Jumlah responden  
 100% : Bilangan tetap

Penghitungan deskriptif persentase ini mempunyai langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mengkoreksi jawaban kuesioner dari responden
- b. Menghitung frekuensi jawaban responden
- c. Jumlah responden keseluruhan adalah 87 orang
- d. Masukkan ke dalam rumus

### 4. Uji koefisien korelasi *spearman*

Koefisien korelasi digunakan untuk mencari hubungan/ untuk menguji signifikansi hipotesis bila masing-masing variabel berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama (Sugiyono, 2015: 356). Koefisien korelasi digunakan sebagai nilai korelasi atau nilai hubungan dua variabel atau lebih yang akan

diteliti. Dalam penelitian ini uji korelasi *spearman* dengan menggunakan pengolahan komputer program SPSS versi 23 for Windows.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berskala non-parametrik berjenis data ordinal, sehingga penelitian ini menggunakan analisis koefisien korelasi *Spearman*. Sesuai pendapat Uyanto (2009: 226), koefisien korelasi *Spearman* digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel dimana kedua variabel berbentuk peringkat (*rank*) atau kedua variabel berskala ordinal.

### 5. Uji hipotesis

Menguji sebuah hipotesis merupakan suatu pertanyaan atau anggapan, yang mungkin salah atau benar mengenai satu populasi atau lebih. Hipotesis digunakan untuk mengetahui pertanyaan atau anggapan yang telah kita buat salah atau benar sehingga kita bisa menolak atau menerima hipotesis tersebut, dibutuhkan suatu pengujian dengan data sampel yang dimiliki. Maka dari itu memakai sampel maka kebenaran suatu hipotesis statistik tidak pernah bisa diketahui secara pasti.

Hanya ada dua keputusan dari hipotesis yang dibuat: menerima atau menolaknya. Menurut Sugiyono (2015: 159), untuk menguji hipotesis merupakan penafsiran parameter dari populasi berdasarkan data sampel yang sudah ditetapkan. Dalam menguji hipotesis, ada beberapa langkah yang harus dilalui yang dikenal dengan prosedur pengujian hipotesis, yaitu sebagai berikut:

#### a. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ )

Dalam hal ini, peneliti menggunakan uji dua arah karena hipotesis menyatakan “terdapat hubungan positif”. Taraf nyata yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5% (0,05).

#### b. Menentukan signifikansi hubungan antar variabel

Untuk mengetahui signifikansi hasil korelasi, dapat dilihat dari pengambilan keputusan dalam uji korelasi *Spearman* yaitu:

- a. Jika nilai sig.(2-tailed) < 0,05 maka hubungan kedua variabel signifikan
- b. Jika nilai sig.(2-tailed) > 0,05 maka hubungan kedua variabel tidak signifikan

#### c. Pengujian hipotesis

Hipotesis statistik:

H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan positif antara variabel X dengan variabel Y

H<sub>1</sub> : Ada hubungan positif antara variabel X dengan variabel Y

Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara melihat hubungan signifikansi antar variabel yang dihubungkan. Prayitno (2008: 118) menyatakan bahwa apabila nilai signifikansi (sig) < 0,05 maka H<sub>1</sub> diterima. Kriteria pengujian hipotesisnya yaitu:

- a. Jika sig.(2-tailed) < 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.

- b. Jika  $\text{sig.}(2\text{-tailed}) > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Identitas responden

Dalam penelitian ini yang menjadi responden merupakan mahasiswa Unisnu Jepara angkatan 2015, yang berjumlah 87 orang yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling* dari total keseluruhan populasi yang berjumlah 685 mahasiswa, data tersebut didapat peneliti dari bagian kemahasiswaan Unisnu tahun 2019.

##### a. Usia responden

Responden yang paling muda usianya adalah 21 tahun sedangkan yang paling tua adalah 24 berdasarkan keadaan tersebut dibuat pengelompokan usia yang harus dapat mencakup usia tertinggi dan terendah dari para responden pemustaka. Berikut karakteristik responden berdasarkan usianya:

**Tabel 4** Usia responden

Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase
21 tahun	22	25%
22 tahun	48	55%
23 tahun	14	16%
24 tahun	3	4%
Total	87	100%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dilihat dari segi usia, responden yang berusia 21 tahun menempati jumlah terbesar, yaitu sebanyak 22 responden atau sebesar 64 %.

##### b. Jenis kelamin

Jenis kelamin responden pada penelitian ini bisa dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 5.** Jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	26	30%
Perempuan	61	70%
Total	87	100%

Dari hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian responden yang sering ke ruangan sirkulasi adalah perempuan.

#### 3.2 Uji validitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut Ghozali (2013: 53), uji validitas dapat dihitung dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  pada taraf kesalahan 5% untuk *degree of freedom* ( $df= n-2$ ), dengan ketentuan hasil uji pernyataan kuesioner dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} >$

$r_{tabel}$ . Pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi uji dua arah dengan *degree of freedom* ( $df= 87-2$ ) adalah 85 dengan tingkat kesalahan 5% atau 0,05. Jadi hasil uji validitas data dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 6.** Hasil uji validitas

No. Butir Pernyataan	$r_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Variabel (X) Kualitas Layanan Sirkulasi			
P1	0,417	0,2108	Valid
P2	0,287	0,2108	Valid
P3	0,313	0,2108	Valid
P4	0,387	0,2108	Valid
P5	0,348	0,2108	Valid
P6	0,341	0,2108	Valid
P7	0,232	0,2108	Valid
P8	0,344	0,2108	Valid
P9	0,430	0,2108	Valid
P10	0,424	0,2108	Valid
P11	0,276	0,2108	Valid
P12	0,332	0,2108	Valid
P13	0,406	0,2108	Valid
P14	0,238	0,2108	Valid
P15	0,376	0,2108	Valid
P16	0,211	0,2108	Valid
P17	0,230	0,2108	Valid
P18	0,375	0,2108	Valid
P19	0,333	0,2108	Valid
P20	0,347	0,2108	Valid
P21	0,392	0,2108	Valid
P22	0,449	0,2108	Valid
P23	0,560	0,2108	Valid
P24	0,254	0,2108	Valid
P25	0,326	0,2108	Valid
P26	0,315	0,2108	Valid
P27	0,349	0,2108	Valid
P28	0,239	0,2108	Valid
Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi			
P29	0,418	0,2108	Valid
P30	0,249	0,2108	Valid
P31	0,456	0,2108	Valid
P32	0,630	0,2108	Valid
P33	0,420	0,2108	Valid
P34	0,540	0,2108	Valid
P35	0,644	0,2108	Valid
P36	0,583	0,2108	Valid
P37	0,563	0,2108	Valid
P38	0,605	0,2108	Valid

Sumber: Perhitungan dengan menggunakan SPSS 23, Juli 2019

Berdasarkan analisis tabel di atas menunjukkan hasil dari semua pernyataan dari total 38 dapat dilihat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga dapat dikatakan semua pernyataan di dalam kuesioner valid atau layak untuk di ujikan.

#### 3.4. Uji realibilitas

Uji realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang dipakai dapat dipercaya atau diandalkan, selain itu uji realibilitas sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan. Menurut Sujarwaeni (2014: 193), uji realibilitas dapat dilakukan Bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan di dalam angket penelitian. Pengujian reliabilitas pada taraf signifikan yang digunakan adalah  $(\alpha) = 5\%$ , jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka kuesioner dinyatakan reliabel.

**Tabel 7.** Hasil uji realibilitas

<i>N of item</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>a standar</i>	Keterangan
38	0,785	0,60	Reliabel

Sumber: Perhitungan dengan menggunakan SPSS 23, Juli 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui *N of Item* menunjukkan jumlah keseluruhan item atau butir pertanyaan angket sebanyak 38 pertanyaan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,785. Karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,785 > 0,60, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji realibilitas di atas dapat disimpulkan ke 38 atau semua item pertanyaan kuesioner adalah reliabel.

### 3.5 Analisis data statistik deskriptif

Berdasarkan hasil perhitungan nilai persentase tiap pernyataan dari kedua variabel yakni variabel kualitas layanan sirkulasi (*X*) dan variabel kepuasan pemustaka (*Y*) sejumlah 38 pernyataan, maka dapat disimpulkan dengan tabel ringkasan hasil analisis statistik deskriptif sebagai berikut:

**Tabel 8.** Ringkasan hasil analisis statistik deskriptif

Variabel	Indikator	Pernyataan	Tanggapan Terbanyak
Kualitas layanan sirkulasi ( <i>X</i> )	Kepedulian ( <i>emphaty</i> )	Pustakawan memberikan senyum, sapa, salam ke pemustaka di ruangan sirkulasi	Baik
		Pemustaka ke ruangan sirkulasi dengan membawa tas dan pustakawan langsung meminta	Baik

		untuk meletakkan tas di loker luar	
Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	Pemustaka mencari buku di ruangan sirkulasi dan pustakawan dapat memahami apa yang dibutuhkan	Baik	
		Pemustaka bertanya ke pustakawan direspon dengan cepat dan tanggap	Baik
Jaminan ( <i>assurance</i> )	Pustakawan dapat membantu kesulitan pemustaka saat mencari buku	Baik	
		Pustakawan bisa menyimpan informasi rahasia dari pemustaka	Baik
Keandalan ( <i>reability</i> )	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan dengan tepat	Baik	
		Pustakawan mampu menemukan buku sejenis yang dicari oleh pemustaka	Baik
Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	Bisa menyelesaikan tugas kuliah karena kelengkapan koleksi	Baik	
		Mencari informasi menjadi lebih mudah,	Baik



	adanya fasilitas komputer	
Ruang yang bermanfaat ( <i>utilitarian space</i> )	Adanya ruang tersendiri menjadi lebih nyaman untuk belajar kelompok	Baik
	Memiliki tempat komputer merasa nyaman di ruangan sirkulasi	Baik
Berbagai makna ( <i>symbol</i> )	Dapat mencari buku sesuai nomor klasifikasi	Baik
	Adanya larangan untuk tidak makan dan minum di ruangan sirkulasi	Baik
Tempat Belajar yang nyaman ( <i>refuge</i> )	Letak rak dan tempat membaca tidak terlalu jauh	Baik
	Adanya fasilitas pendingin udara	Baik
Kenyamanan ( <i>convenience</i> )	Pemustaka nyaman karena adanya petunjuk penggunaan fasilitas	Baik
	Jam layanan sesuai dengan jadwal perkuliahan	Baik
Peralatan ( <i>equipment</i> )	Mudah mencari informasi karena ada komputer	Baik

	yang terhubung internet	
	Mudah mencari buku karena ada OPAC	Baik
Kepercayaan diri ( <i>self reliance</i> )	Mudah mencari buku sendiri yang relevan di rak	Baik
	Bisa menggunakan OPAC tanpa bantuan pustakawan	Baik
Kemudahan akses ( <i>ease of navigation</i> )	Setelah mencari lewat OPAC bisa menemukan buku di rak	Baik
	Mudah menemukan buku secara manual karena desain rak tertata rapi	Baik
Ruang lingkup ( <i>scope of content</i> )	Dapat memanfaatkan buku, majalah dan sumber bacaan lain	Baik
	Merasa terbantu adanya bimbingan pemakai	Baik
Kecepatan akses informasi ( <i>timeliness</i> )	Menjadi lebih mudah dengan adanya <i>wifi</i> ruangan sirkulasi	Baik
	Koleksi yang tersedia selalu diperbaharui	Baik
Kepuasan pemustaka (Y)	Sistem layanan sirkulasi	Puas

	dalam menelusur informasi	
	Kemudahan meminjam buku	Puas
Biaya	Denda telat pengembalian buku sesuai dengan kemampuan mahasiswa	Puas
Kemudahan akses memperoleh informasi	Mudah menggunakan OPAC sendiri	Puas
	Mudah menemukan informasi karena penataan buku yang rapi	Puas
Kecepatan memperoleh informasi	Puas waktu yang dibutuhkan tidak lama karena keberagaman buku	Puas
	Dapat menemukan informasi yang akurat dan relevan	Puas
Pelayanan pemberian informasi	Pustakawan membantu menemukan buku di rak	Puas
	Pustakawan selalu tanggap dalam memberikan bantuan	Puas
	Pustakawan membantu mencari buku dengan menggunakan OPAC	Puas

Berdasarkan tabel 5 di atas, sebagian besar responden berpendapat baik terhadap pernyataan dalam variabel kualitas layanan sirkulasi dan berpendapat puas terhadap kepuasan pemustaka.

### 3.6 Uji koefisien korelasi spearman

Penelitian ini data yang dipergunakan dalam berskala non-parametrik berjenis data ordinal, sehingga penelitian ini menggunakan analisis koefisien korelasi Spearman. koefisien korelasi Spearman digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel dimana kedua variabel berbentuk peringkat (*rank*) atau kedua variabel berskala ordinal". Maka dari itu, peneliti tidak menggunakan uji normalitas data dan langsung melakukan uji koefisien korelasi Spearman dengan rumus sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - d}$$

Uji korelasi Spearman yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan SPSS versi 23 for Windows. Setelah memasukkan data, hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 9.** Output hasil koefisien korelasi spearman

		Correlations		
			Kualitas layanan sirkulasi (X)	Kepuasan Pemustaka (Y)
<i>Spearman</i>	Kualitas layanan sirkulasi (X)	<i>Correlation Coefficient</i>	1,000	0,406**
		<i>Sig.(2-tailed)</i>	.	0.000
		N	87	87
	Kepuasan Pemustaka (Y)	<i>Correlation Coefficient</i>	0,406**	1,000
		<i>Sig.(2-tailed)</i>	0.000	.
		N	87	87

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

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai signifikansi *Sig.(2-tailed)* menunjukkan antara variabel kualitas layanan sirkulasi (X) dengan variabel kepuasan pemustaka pasca sentralisasi (Y). Besarnya korelasi Spearman's adalah 0,406. Dalam menentukan kekuatan hubungan atau korelasi variabel X dengan variabel Y, Hasan (2005: 234), memberikan interval nilai koefisien korelasi atau hubungan antar variabel sebagai berikut:

**Tabel 10.** Interval nilai koefisien korelasi dan kekuatan hubungan

No	Nilai Interval	Kekuatan Hubungan
1	KK = 0,00	Tidak ada hubungan
2	0,00 < KK ≤ 0,20	Hubungan sangat rendah atau lemah sekali
3	0,20 < KK ≤ 0,40	Hubungan rendah atau lemah tapi pasti
4	0,40 < KK ≤ 0,70	Hubungan cukup berarti atau sedang
5	0,70 < KK ≤ 0,90	Hubungan tinggi atau kuat
6	0,90 < KK ≤ 1,00	Hubungan sangat tinggi atau kuat sekali, dapat diandalkan

Menurut Hasan (2005: 233) koefisien korelasi memiliki nilai antara -1 dan +1 ( $-1 \leq KK \leq +1$ ), maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Jika KK bernilai positif, maka variabel-variabel berkorelasi positif. Semakin dekat KK ke +1 semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya.
- Jika KK bernilai negatif, maka variabel-variabel berkorelasi negatif. Semakin dekat KK ke -1 semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya.
- Jika KK bernilai 0 (nol), maka variabel-variabel tidak menunjukkan korelasi.
- Jika KK bernilai +1 atau -1, maka variabel menunjukkan korelasi positif atau negatif yang sempurna.

Dari tabel interval tersebut letak kekuatan hubungan antar variabel tersebut dapat diketahui nilai korelasi Spearman's sebesar 0,406, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kekuatan hubungan antara variabel Kualitas Layanan Sirkulasi (X) dengan Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi (Y) memiliki nilai kekuatan hubungan yang cukup berarti atau sedang. Untuk arah hubungan sendiri antara variabel X dengan variabel Y bisa dilihat dari hasil korelasi atau memiliki hubungan yang bernilai 0,406 atau menunjukkan nilai KK bernilai positif maka nilai-nilai variabel berkorelasi positif. Semakin dekat nilai KK ke +1 semakin kuat korelasinya, begitu pula sebaliknya. Dengan demikian jika kualitas layanan sirkulasi mengalami peningkatan yang sedang, maka kepuasan juga mengalami peningkatan yang sedang.

### 3.7 Uji hipotesis

Pengujian hipotesis menunjukkan besarnya pengaruh antara 2 variabel atau lebih, yang terdiri dari variabel independen (terikat) terhadap variabel dependennya (tak terikat). Menurut Sugiyono (2015: 159), untuk menguji hipotesis merupakan penafsiran parameter dari populasi berdasarkan data sampel yang sudah ditetapkan. Hipotesis dalam penelitian ini:

H0 : Tidak ada hubungan positif antara kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Unisnu pada mahasiswa angkatan 2015

H1 : Ada hubungan positif antara kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Unisnu pada mahasiswa angkatan 2015

Untuk menentukan taraf nyata, dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan uji dua arah atau 2 *tailed* karena hipotesis menunjukkan adanya hubungan positif. Untuk taraf nyata penelitian ini menggunakan sebesar 5% (0,05). Dalam melihat tingkat signifikansi hasil korelasi bisa dilihat untuk pengambilan sebuah

keputusan dalam uji korelasi *Spearman's rho* sebagai berikut:

- Jika nilai sig.(2-tailed) < 0,05 maka hubungan kedua variabel memiliki tingkat signifikansi
- Jika nilai sig.(2-tailed) > 0,05 maka hubungan kedua variabel tidak memiliki tingkat signifikansi

Sebelumnya dalam tahap hasil pengujian korelasi *Spearman*, dapat dilihat sig.(2-tailed) adalah 0,000 dengan taraf nyata 0,05. Dengan demikian sig.(2-tailed)  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas layanan sirkulasi dengan variabel kepuasan pemustaka (Y).

Di dalam penelitian ini peneliti menguji 2 variabel yakni variabel kualitas layanan sirkulasi (X) terhadap variabel kepuasan pemustaka pasca sentralisasi (Y). Peneliti ingin menunjukkan adanya hubungan antar dua variabel yang tersebut. Dari uraian sebelumnya maka bisa disimpulkan memiliki hubungan dan signifikan dari variabel X dan variabel Y memiliki tingkat kekuatan dalam hubungan yang cukup berarti atau sedang yakni 0,406. Maka dapat dikatakan jika kualitas layanan sirkulasi mengalami peningkatan begitu juga dengan kepuasan pemustaka pasca sentralisasi akan mengalami peningkatan.

### 4. Simpulan

Berdasarkan analisis pembahasan mengenai kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Unisnu Jepara oleh mahasiswa angkatan 2015, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pada kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Unisnu Jepara menunjukkan penilaian responden terhadap dimensi *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control* dan *Information Access* dengan memilih jawaban baik, antara lain kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka, kemauan atau kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan tanggap dan cepat (*responsive*) kepada pemustaka. Fasilitas dan peralatan dapat diandalkan seperti memiliki gedung yang bagus serta tersedia fasilitas sarana penelusuran (*OPAC*). Pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Serta ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, kemudahan akses untuk menemukan koleksi,
- Pada kepuasan pemustaka yang berjumlah 5 indikator dengan 10 pernyataan, responden paling banyak memilih jawaban puas antara lain sistem layanan terbuka yang memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi atau mencari buku yang ada di rak, kemudahannya dalam meminjam buku, biaya telat pengembalian buku yang ditetapkan oleh

Perpustakaan Unisnu sudah sesuai dengan kemampuan pemustaka sebagai seorang mahasiswa, kemudahan pemustaka dalam menggunakan OPAC sendiri. Pemustaka juga puas karena keberagaman buku yang tersedia di ruangan sirkulasi dan selalu diperbaharui, pemustaka puas saat berada di perpustakaan karena adanya jaringan *Wifi* sehingga dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dalam tugas kuliah maupun tugas akhir menjadi lebih cepat. serta pemustaka puas dalam kemampuan dan sikap pustakawan yang tanggap untuk membantu dalam pemenuhan kebutuhan informasi di ruangan sirkulasi.

3. Dari uji koefisien korelasi *Spearman* sebesar 0,406 atau 40,6% itu artinya tingkat korelasi atau hubungan yang cukup berarti atau sedang. Dalam tahap uji hipotesis menunjukkan bahwa sig.(2-tailed) penelitian ini 0,000 dengan taraf nyata 5% atau 0,05. Itu artinya sig.(2-tailed)  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat diputuskan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Unisnu Jepara oleh mahasiswa angkatan 2015.
4. Hubungan antara kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Unisnu Jepara oleh mahasiswa angkatan 2015 merupakan korelasi positif yang berarti jika kualitas layanan sirkulasi mengalami kenaikan maka kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Unisnu Jepara oleh mahasiswa angkatan 2015 juga akan mengalami kenaikan.

#### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, DKI: Rineka Cipta
- Cresswell, John W. (2017). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fatmawati, Endang. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan: Servqual ke LibQual<sup>TM</sup>*. Jakarta, DKI: Sagung Seto
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hasan, M. Iqbal. (2005). *Pokok – Pokok Materi Statistik 2: Statistik Inferensif*. Jakarta, DKI: Bumi Aksara
- Iskandar. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Referensi
- Kotler, Philip dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Ed. 13. Jakarta, DKI: Erlangga
- Kountur, Ronny. (2007). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM
- Lasa, HS. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publiser
- Prayitno, Dwi. 2008. *SPSS untuk Menganalisis Korelasi Regresi dan Multivariate*. Yogyakarta: Gavamedia
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama
- Qalyubi, S. (2003). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Rahayuningsih, Fransisca. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual<sup>TM</sup>*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Riduwan. (2012). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Rusiana, Sjahrial. (2000). *Pedoman Penyelenggaraan perpustakaan*. Jakarta, DKI: Djambatan
- Sudjarwo dan Basrowi, (2009). *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarwaeni, V. Wiratna. (2014). *SPSS untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Suharso, Putut, and Yulika Setyowulandari. 2014. "Strategi Pemberian Reward Untuk Meningkatkan Minat Kunjung Mahasiswa Di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang." *EDULIB: Journal of Library and Information Science* 4(2): 13–24.
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidiah. (2006). Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacangkacangan dan Umbiumbian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*. 15, 33-37. Diakses dari: <http://203.109.37.42./publikasi/ppl52062.pdf>.
- Sutarno, NS. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta, DKI: Sagung Seto
- Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta, DKI: Rajawali Pers
- Uyanto, Stanislaus S. (2009). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Yusuf, Muri. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian gabungan*. Jakarta, DKI: Kencana