

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN KRISTEN DI INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI TARUTUNG”

Yayuk Erawati Siahaan

yayuksiahaan5@gmail.com

Institut Agama Kristen Negeri Tarutung

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Kristen Di Institut Agama Kristen Negeri Tarutung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi adalah seluruh jumlah keseluruhan mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Kristen Tarutung yang berjumlah 249 orang dan sampel sebanyak 50 orang. Instrumen penelitian berupa angket tertutup. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi manajemen pendidikan kristen di Institut Agama Kristen Negeri Tarutung, dibuktikan melalui analisa data berikut ini: 1) Uji persyaratan analisis, a) Uji normalitas diperoleh nilai asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,874 > 0,05$; b) Uji linieritas diperoleh nilai signifikan deviation of linearity yaitu sebesar $0,240 > 0,05$. 2) Uji Hipotesis a) Uji korelasi antara variabel X dan Y diperoleh nilai r_{xy} hitung $>$ r_{tabel} yaitu $0,489 > 0,278$ dengan menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel X dengan Y. b) Uji hubungan yang signifikan diperoleh nilai $t_{hitung} >$ t_{tabel} yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$, $3,879 > 2,010$ dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y. c) Uji persamaan regresi, diperoleh persamaan regresi $Y = 17,540 + 0,479 X$. d) Uji koefisien determinasi regresi (r^2) = 23,9 %. e) Uji hipotesis dengan menggunakan uji F diperoleh $F_{hitung} >$ F_{tabel} yaitu $15,048 > 4,04$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung yaitu sebesar 23,9 %.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Perpustakaan, Kepuasan Mahasiswa.

PENDAHULUAN

Perpustakaan sangat penting dalam dunia pendidikan, terutama di perguruan tinggi. Hal tersebut, karena seluruh civitas akademika, sangat membutuhkan berbagai jenis informasi untuk keperluan akademik. Dengan adanya perpustakaan maka dapat ditingkatkan pengetahuan, keterampilan, wawasan, dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, dan penelitian.¹

Perpustakaan adalah lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan yang memberikan layanan kepada masyarakat melalui penyediaan bahan pustaka kepada masyarakat dalam berbagai bentuk media, termasuk yang tercetak dan digital. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam melaksanakan penyelenggaraan. Selanjutnya, fungsi dari pada layanan perpustakaan sebagai cara mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati. dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan, antara lain pemustaka (pengguna), koleksi, pustakawan, dana, sarana dan prasarana.² Pendidikan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa dukungan sumber belajar yang diperlukan untuk kegiatan belajar-mengajar. Perpustakaan harus memberikan layanan terbaik yang dapat mereka berikan agar pemustaka merasa perpustakaan menjadi sumber inspirasi untuk menambah wawasan mereka.

Pelayanan perpustakaan dianggap sebagai ujung tombak dari jasa penyelenggaraan perpustakaan karena ini adalah bagian pertama yang berhubungan dengan masyarakat pengguna dan bagian yang paling sering digunakan oleh pengguna. Perpustakaan menawarkan dua jenis layanan: layanan teknis dan layanan umum. Layanan pembaca adalah layanan teknis perpustakaan yang sifatnya langsung memberikan bahan pustaka dan informasi langsung kepada pembaca. Ini berbeda dengan layanan tidak langsung, yang merupakan jenis layanan di mana pustakawan berhubungan dengan pengguna secara tidak langsung, tetapi aktivitas mereka berlangsung di belakang layar. Sebagaimana telah dikemukakan Darmono dalam Rahmah, layanan perpustakaan adalah semua jenis informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk digunakan di lokasi maupun untuk dibawa pulang. Selain itu, sebagai metode untuk menemukan informasi yang ada di perpustakaan dan merujuk pada keberadaan informasi tersebut.³ Selanjutnya, jenis layanan yang ada pada perpustakaan menurut Yusuf dalam Rahmah adalah layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan audiovisual, layanan bercerita, layanan jasa dokumentasi, layanan penelusuran literatur, layanan penyebaran informasi baru, layanan terjemahan, layanan jasa silang layan, layanan penyebaran informasi terseleksi, dan layanan pembundelan dan perbaikan buku.⁴

Pelayanan menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan adalah pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan secara umum ada dua bentuk, yaitu pelayanan pemustaka yang merupakan pelayanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan dan pelayanan teknis yang merupakan pelayanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca yang pekerjaannya mempersiapkan bahan perpustakaan untuk terselenggaranya pelayanan pembaca.⁵ Pelayanan adalah setiap tindakan atau

¹ Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan Teori Dan Aplikasi*, Edisi I (Kencana, 2018), hal.2.

² Ibid; 2

³ Ibid; 2

⁴ Ibid; 7-11

⁵ Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus.

kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik. Secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen. Pelayanan menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kerja suatu instansi atau organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/penggunanya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.⁶ Perpustakaan bertujuan untuk tempat atau sarana yang dapat dimanfaatkan masyarakat khususnya bagi mahasiswa, pendidik maupun tenaga kependidikan didalam mencari sebuah informasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing seperti penyediaan koleksi tulis, karya cetak dan karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Namun, kondisi perpustakaan di perguruan tinggi belum sepenuhnya memenuhi standar layanan yang ideal. Hal ini dibuktikan dalam penelitian Dyah Lestari yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan di Universitas Islam Riau masih menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar nasional perpustakaan. Beberapa responden mengeluhkan fasilitas yang belum memadai, seperti ketersediaan meja dan kursi yang belum mencukupi. Selain itu, koleksi buku juga belum tertata dengan baik, sehingga mahasiswa mengalami kesulitan dalam menemukan bahan referensi yang dibutuhkan.⁷ Oleh karena itu, kondisi koleksi buku yang memenuhi kebutuhan mahasiswa menjadi salah satu indikator utama kepuasan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala perpustakaan IAKN Tarutung, perpustakaan telah menyediakan beberapa layanan utama. Pertama, layanan sirkulasi yang memungkinkan mahasiswa meminjam dan mengembalikan bahan pustaka. Saat ini, layanan sirkulasi masih dilakukan secara manual dengan sistem pencatatan peminjaman, pengembalian, pendendaan yang lakukan jika terlambat mengembalikan buku sesuai dengan tempo waktu yang ditentukan dalam buku register. Kedua, layanan referensi yang membantu pemustaka dalam menemukan informasi melalui koleksi yang tersedia. Ketiga, layanan repository yang menyediakan akses ke koleksi dokumen dan penelitian untuk pengguna. Keempat, layanan e-journal yang memungkinkan akses ke jurnal elektronik sebagai sumber referensi akademik. Kelima, layanan penelusuran informasi melalui sistem *Online Public Access Catalog (OPAC)* untuk memudahkan pencarian bahan pustaka secara digital.

Meskipun layanan-layanan ini telah tersedia, beberapa mahasiswa masih mengalami kesulitan dalam menemukan buku yang mereka butuhkan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya koleksi buku yang sesuai dengan kurikulum yang sedang digunakan. Misalnya, mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Kristen yang menerapkan Kurikulum Merdeka Belajar membutuhkan banyak referensi yang belum tersedia di perpustakaan. Contohnya, untuk beberapa mata kuliah seperti perencanaan program pendidikan, manajemen mutu pendidikan, manajemen perpustakaan. Oleh karena itu, peminjaman buku

⁶ Mutia Uswatun Hasanah and Dakwah Dakwah, *Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Ar -Raniry Banda Aceh Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2023 M / 1445 H*, 2023.

⁷ Dyah Lestari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau" 07, no. February (2020): 1–9.

masih menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh mahasiswa, menunjukkan bahwa akses terhadap buku fisik tetap menjadi kebutuhan utama mereka.

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, perpustakaan perlu meningkatkan layanannya dengan menyesuaikan koleksi buku dengan kurikulum yang berlaku dan mengoptimalkan sistem layanan agar lebih efisien. Selain itu, sistem pencatatan peminjaman dan pengembalian dapat ditingkatkan menjadi sistem digital untuk mempercepat proses administrasi. Dengan demikian, perpustakaan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan referensi yang mereka butuhkan untuk mendukung studi mereka.

Dengan demikian, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Kristen di Institut Agama Kristen Negeri Tarutung”.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Setiap penelitian harus dapat menyajikan data yang diperoleh, baik melalui kuesioner (angket). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yang dimana menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti populasi pada sampel tertentu, pengumpulan data dan menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sugiyono mengemukakan bahwa statistic inferensial adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya berlaku untuk populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung, diperoleh distribusi pilihan jawaban dan konversi pilihan jawaban tentang kualitas layanan perpustakaan (variabel X) yang dapat dilihat pada lampiran 10 dan kepuasan mahasiswa (variabel Y) dapat dilihat dalam lampiran 12. Peneliti melakukan kategorisasi untuk mengetahui tingkat distribusi skor jawaban dari mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025. Sebelum kategorisasi dilakukan, perlu menentukan skor mean dan standar deviasi. Tabel 4.1 hasil statistika data penelitian pada variabel X dan variabel Y yang diolah menggunakan SPSS 23.0:

Tabel 1 Deskripsi Hasil Penelitian

		<i>Statistics</i>	
		Kualitas Layanan Perpustakaan	Kepuasan Mahasiswa
N	<i>Valid</i>	50	50
	<i>Missing</i>	0	0
<i>Mean</i>		57.46	45.06
<i>Median</i>		58.00	45.00
<i>Std. Deviation</i>		4.782	4.688
<i>Minimum</i>		43	35
<i>Maximum</i>		63	58

Berdasarkan tabel deskripsi diatas, diketahui bahwa pada variabel X skor terendah adalah 43, skor tertinggi 63, nilai rata-rata adalah 57,46 dan standar deviasi adalah 4,782. Kemudian data pada variabel Y skor terendah adalah 35, skor tertinggi adalah 58, nilai rata-

rata adalah 45,06 dan standar deviasi adalah 4,688. Dengan demikian, untuk menghitung pembagian kategori, peneliti memasukkannya ke dalam rumus norma menurut Azwer sebagai berikut:⁸

Tabel 2 Rumusan Kategori

No	Kategorisasi	Rumusan Kategori
1	Sangat Rendah	$X < M - 1,5SD$
2	Rendah	$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$
3	Sedang	$M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$
4	Tinggi	$M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$
5	Sangat Tinggi	$M + 1SD < X$

Keterangan:

X = Skor Total

M = Mean

SDi = Standar Deviasi

Berdasarkan rumus norma kategorisasi di atas, maka langkah selanjutnya adalah mengkategorikan skor total jawaban responden ke dalam lima kategorisasi tersebut sehingga hasil kategorisasinya adalah:

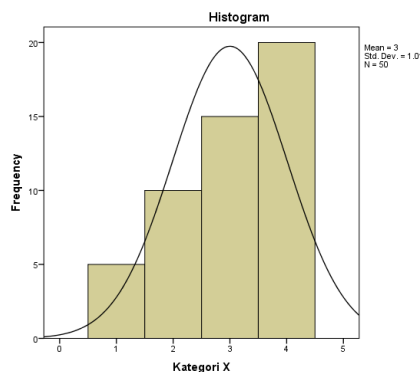
Tabel 3. Rentang Kategorisasi Variabel X dan Variabel Y

No	Kategorisasi	Variabel X	Variabel Y
1	Sangat Rendah	$X < 50,28$	$X < 38,02$
2	Rendah	$50,28 < X \leq 55,06$	$38,02 < X \leq 42,71$
3	Sedang	$55,06 < X \leq 59,85$	$42,71 < X \leq 47,04$
4	Tinggi	$59,85 < X \leq 64,63$	$47,04 < X \leq 52,09$
5	Sangat Tinggi	$64,63 < X$	$52,09 < X$

Tabel 4. Hasil Kategori Variabel X (Kualitas Layanan Perpustakaan)

		Kategori X			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Rendah	5	10.0	10.0	10.0
	Rendah	10	20.0	20.0	30.0
	Sedang	15	30.0	30.0	60.0
	Tinggi	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kualitas layanan perpustakaan, dapat digambarkan dalam histogram sebagai berikut:



Gambar 1 Histogram Distribusi Frekuensi Variabel X

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa distribusi data kualitas layanan

⁸ Saifuddin Azwer, *Penyusunan Skala Psikologi Edisi-3* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hal, 107.

perpustakaan kepada 50 orang mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung. Dari data tersebut, terdapat 5 orang (10,0%) termasuk kedalam kategori sangat rendah, 10 orang (20,0%) termasuk kedalam kategori rendah, 15 orang (30,0%) termasuk kedalam kategori sedang dan 20 orang (40,0%) termasuk kedalam kategori tinggi.

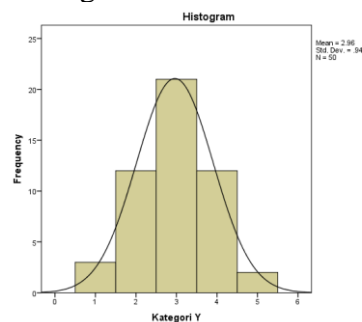
Berdasarkan lampiran 11 dapat diketahui item yang memiliki nilai bobot tertinggi dari 18 item tentang kualitas layanan perpustakaan adalah item nomor 15 dengan skor 188 dan nilai rata-rata 3,76 yaitu mahasiswa menjawab kalau penataan koleksi buku di perpustakaan memudahkan pencarian. Sementara item dengan nilai terendah dari item yang lain adalah item nomor 10 dengan skor 66 dan nilai rata-rata 1,32 yaitu hanya beberapa mahasiswa saja yang menjawab kalau staf perpustakaan kurang memperhatikan kebutuhan pengguna yang berbeda. Item nomor 10 merupakan angket negatif dalam penelitian ini.

Berdasarkan lampiran 11 dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki nilai bobot tertinggi tentang kualitas layanan perpustakaan adalah indikator nomor 2 dengan nilai rata-rata 3,58 yaitu kalau pengetahuan dan kesopanan pegawai perpustakaan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung. Sedangkan indikator yang memiliki nilai bobot terendah adalah indikator nomor 1 dengan nilai rata-rata 2,92 yaitu hanya beberapa mahasiswa yang menjawab kalau kemampuan petugas untuk memberikan layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan kepada mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung. Kemudian, hasil kategori pada variabel Y, akan disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5 Hasil Kategori Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)

		Kategori Y			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Rendah	3	6.0	6.0	6.0
	Rendah	12	24.0	24.0	30.0
	Sedang	21	42.0	42.0	72.0
	Tinggi	12	24.0	24.0	96.0
	Sangat Tinggi	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan mahasiswa, dapat digambarkan dalam histogram sebagai berikut:



Gambar 2 Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Y

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa distribusi data kepuasan mahasiswa kepada 50 orang mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025. Dari data tersebut, terdapat 3 orang (6,0%) termasuk kedalam kategori sangat rendah, 12 orang (24,0%) termasuk kedalam kategori rendah, 21 orang (42,0%) termasuk kedalam kategori sedang, 12 orang (24,0%) termasuk kedalam kategori tinggi dan 2 orang (4,0%) termasuk kedalam kategori sangat tinggi.

Berdasarkan lampiran 13 dapat diketahui item yang memiliki nilai bobot tertinggi dari 15 item tentang kepuasan mahasiswa adalah item nomor 5 dengan skor 180 dengan rata-rata 3,60 yaitu setiap keluhan yang diajukan oleh mahasiswa ditindaklanjuti dengan baik oleh pihak perpustakaan IAKN Tarutung. Sementara item dengan nilai terendah dari item yang lain adalah item nomor 11 dengan skor 69 dan nilai rata-rata 1,38 yaitu hanya beberapa mahasiswa yang menjawab kalau merasa tertarik untuk sering mengunjungi Perpustakaan IAKN Tarutung. Item nomor 11 merupakan angket negatif dalam penelitian ini.

Berdasarkan lampiran 13 dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki nilai bobot tertinggi tentang kepuasan mahasiswa adalah indikator nomor 4 dengan nilai rata-rata 3,36 bahwa perpustakaan IAKN Tarutung melakukan survei terhadap kepuasan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai bobot terendah adalah indikator nomor 3 dengan nilai rata-rata 2,40 yaitu ketidaksesuaian harapan mahasiswa terhadap perpustakaan IAKN Tarutung.

Persyaratan Analisis Data

Uji Normalitas

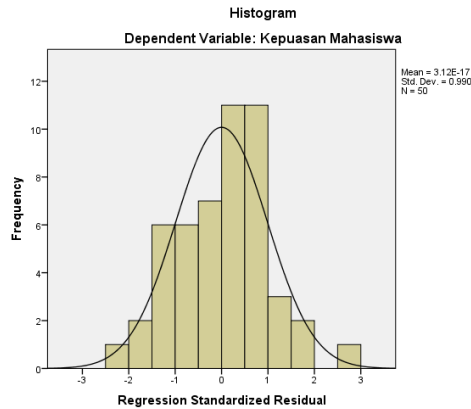
Uji normalitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui nilai residu atau perbedaan yang ada dalam penelitian, apakah memiliki distribusi normal atau tidak normal. Jika nilai signifikansi variabel penelitian $> 0,05$ maka distribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi variabel penelitian $< 0,05$ maka tidak berdistribusi normal.⁹ Uji normalitas penelitian ini dilakukan dengan rumus *kolmogrov smirnov* dengan menggunakan aplikasi SPSS 23.0. Di bawah ini hasil uji yang telah dilakukan oleh penulis, yakni:

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		50
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	4.09032787
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.084
	<i>Positive</i>	.061
	<i>Negative</i>	-.084
<i>Test Statistic</i>		.593
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.874
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi variabel penelitian $> 0,05$ maka berdistribusi normal, sebaliknya jika signifikansi variabel penelitian $< 0,05$ maka tidak berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas di atas diperoleh signifikansi (0,874) $> 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal.

⁹ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah, 2017), hal, 89.



Gambar 3 Histogram Uji Normalitas

Histogram tersebut menunjukkan distribusi residual terstandarisasi dari analisis regresi yang dilakukan. Kesimpulannya adalah normalitas residual ini mengindikasikan bahwa model regresi yang menghubungkan kualitas layanan perpustakaan (variabel X) dengan kepuasan mahasiswa (variabel Y) cukup baik dalam menjelaskan hubungan linier antara kedua variabel tersebut.

Uji Linearitas

Istilah linearitas menunjuk pada pengertian adanya hubungan yang linear antara dua sebaran data variabel (*dependent dan independent*) atau dikatakan bahwa sebaran kedua variabel itu mempunyai hubungan yang linear. Linearitas adalah hubungan yang linear antar variabel, artinya ada perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya.¹⁰ Tujuan uji linearitas adalah untuk mencari hubungan yang linear antara dua variabel, maka analisis regresi dapat dilanjutkan. Uji linearitas penelitian ini diuji menggunakan SPSS 23.0. Dua variabel mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi $> 0,05$. Di bawah ini hasil uji linearitas, yakni sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Kepuasan mahasiswa* Kualitas Layanan Perpustakaan	<i>Between Groups</i>	<i>(Combined)</i>	585.795	18	34.459	3.326	.002
		<i>Linearity</i>	413.645	1	413.645	21.431	.000
		<i>Deviation from Linearity</i>	742.021	17	43.648	2.261	.240
	<i>Within Groups</i>		534.625	31	16.707		
	Total		1754.000	49			

Berdasarkan uji linearitas di atas, diperoleh nilai signifikansi $0,240 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung.

Pengolahan Data-data Penelitian

Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang positif antara variabel X (kualitas layanan perpustakaan) dengan variabel Y (kepuasan mahasiswa), maka digunakan rumus

¹⁰ Burhan Bungiant, dkk, *Statistik Terapan* (Yogyakarta: Gadjahmada University Press, 2015), hal, 404.

Korelasi *Product Moment Pearson* dengan nilai simpangan oleh Arikunto sebagai berikut:¹¹

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Berikut ini adalah hasil uji korelasi setelah dihitung dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.0

Tabel 8. Hasil Uji Korelasi Variabel X terhadap Y

<i>Correlations</i>			
		Kualitas Layanan Perpustakaan	Kepuasan Mahasiswa
Kualitas Layanan Perpustakaan	<i>Pearson Correlation</i>	1	.489**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
Kepuasan Mahasiswa	<i>Pearson Correlation</i>	.489**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

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

Berdasarkan hasil perhitungan r_{xy} dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment Pearson* tersebut diperoleh nilai $r_{xy}=0,489$. Nilai r_{tabel} yaitu 0,278 sehingga nilai $r_{hitung}=0,489 > r_{tabel}= 0,278$ dengan demikian terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan perpustakaan terhadap (variabel X) terhadap prodi kepuasan mahasiswa (variabel Y) prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung.

Uji Signifikansi (uji t)

Untuk menguji signifikansi hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh populasi, maka perlu diuji signifikansinya. Rumus signifikansi *Korelasi Product Moment* ditunjukkan dengan rumus yang dikemukakan Sugiyono:

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

Berikut ini adalah hasil uji signifikan hubungan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.0.

Tabel 9 Hasil Uji Signifikan Hubungan

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardize d Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.540	7.118		2.464	.017
	Kualitas Layanan Perpustakaan	.479	.123	.489	3.879	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,879. Harga t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t_{tabel} untuk kesalahan 5% uji dua pihak dan $dk=n-2=50-2=50$, maka diperoleh $t_{tabel} = 2,010$. Diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,879 > 2,010$ dengan demikian dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan

¹¹ Arikunto Suharsini, *Prosedur Penelitian*.(Jakarta: Rieneka Cipta 2006), hal 213

(variabel X) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y) prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung.

Analisis Regresi

Menurut Sugiyono, “Analisis dapat dilanjutkan dengan menghitung persamaan regresinya. Persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dirubah-rubah.” Analisis regresi dapat dilakukan dengan rumus:¹²

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana:

\hat{Y} = Nilai yang diprediksikan

a = konstanta

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel X

Untuk mengetahui konstanta regresi (a) dan koefisien arah (b) digunakan SPSS 23.0

Tabel 10 Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.540	7.118		2.464	.017
	Kualitas Layanan Perpustakaan	.479	.123	.489	3.879	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sehingga diperoleh nilai a dan b seperti berikut:

Untuk mengetahui persamaan regresi Y atas X digunakan rumus:

$$Y = a + bX$$

Dengan memasukkan nilai-nilai yang diperoleh dari perhitungan di atas, maka diperoleh persamaan regresi sederhana yaitu: $Y = 17,540 + 0,479 X$

Persamaan regresi ini menunjukkan bahwa dalam keadaan konstanta = 17,540 maka untuk setiap penambahan variabel X (kualitas layanan perpustakaan) sebesar satu satuan unit maka akan terjadi penambahan variabel Y (kepuasan mahasiswa) sebesar 0,479 dari nilai (variabel X).

Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis digunakan uji F yaitu untuk mengetahui sejauh mana signifikansi pengaruh variabel. Untuk menghitung signifikansi pengaruh variabel digunakan formula dengan bantuan program SPSS versi 23.0 sebagai berikut :

Tabel 11 Hasil Uji Hipotesis

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	257.012	1	257.012	15.048	.000 ^b
	Residual	819.808	48	17.079		
	Total	1076.820	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Perpustakaan

¹² Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014) hal.118

Dari tabel perhitungan di atas diperoleh F_{hitung} sebesar 15,048 dan jika dikonsultasikan dengan $F_{tabel}=(\alpha=0,05,dk\ pembilang\ k\ (variabel\ independen)=1, dk\ penyebut=n-k=50-1=49) = 4,01$, maka $F_{hitung} (15,048) > F_{tabel} (4,04)$. Dari nilai tersebut dapat ditentukan hipotesis penelitian apakah diterima atau ditolak:

$H_0 : \beta = 0$ ditolak dan $H_a : \beta \neq 0$ diterima jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$.

Maka dari ketentuan di atas maka H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung.

Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.0.

Tabel 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary^b</i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.489 ^a	.239	.223	4.133
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Perpustakaan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Selanjutnya menurut Sugiyono dari uji koefisien determinasi dapat dihitung besarnya persentase efektifitas X atas Y diketahui dengan mengalikan nilai r^2 dengan 100% ($r^2 \times 100\%$).” Dari hasil perhitungan diperoleh $r^2 = 0,239$ dari nilai determinasi (r^2) dapat diketahui persentase pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 adalah sebesar: (r^2) x 100% = 0,239 x 100% =23,9%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja guru diluar variabel yang diteliti oleh peneliti

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 tentang kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa, maka pembahasan hasil penelitian layanan perpustakaan merupakan unit penting dalam kegiatan pencapaian tujuan bersama di perpustakaan. Aktifitas kegiatan pada layanan perpustakaan bersifat rutin dan membutuhkan sistem yang baik dalam memperlancar kegiatan layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan adalah segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan baik untuk dimanfaatkan ditempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan diluar perpustakaan. Indikator kualitas layanan yaitu 1) reability, 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empati dan 5) bukti fisik. Selanjutnya, diketahui bahwa kualitas layanan perpustakaan berada pada kategori **sedang hingga tinggi**, dengan nilai rata-rata sebesar 57,46. Sebagian besar responden (40,0%) menilai kualitas layanan perpustakaan dalam kategori tinggi, terutama pada aspek pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perpustakaan dalam menumbuhkan rasa percaya mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada indikator reliabilitas dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali. Hal ini juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori **sedang**, dengan nilai rata-rata sebesar 45,06. Sebagian besar mahasiswa (42,0%) berada pada kategori kepuasan sedang, dengan aspek tindak lanjut terhadap keluhan mahasiswa memperoleh penilaian tertinggi. Sementara itu, minat mahasiswa untuk sering mengunjungi perpustakaan masih tergolong rendah dan menjadi aspek dengan nilai terendah dalam

variabel kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil pendistribusian hasil jawaban mahasiswa mengenai kualitas layanan perpustakaan prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung diketahui nilai bobot tertinggi dari 18 item tentang kualitas layanan perpustakaan adalah item nomor 15 dengan skor 188 dan nilai rata-rata 3,76 yaitu mahasiswa menjawab kalau penataan koleksi buku di perpustakaan memudahkan pencarian. Sementara item dengan nilai terendah dari item yang lain adalah item nomor 10 dengan skor 66 dan nilai rata-rata 1,32 yaitu hanya beberapa mahasiswa saja yang menjawab kalau staf perpustakaan kurang memperhatikan kebutuhan pengguna yang berbeda. Item nomor 10 merupakan angket negatif dalam penelitian ini.

Dari pendistribusian hasil jawaban mahasiswa mengenai kualitas layanan perpustakaan prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung diketahui indikator yang memiliki nilai bobot tertinggi tentang kualitas layanan perpustakaan adalah indikator nomor 2 dengan nilai rata-rata 3,58 yaitu kalau pengetahuan dan kesopanan pegawai perpustakaan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung. Sedangkan indikator yang memiliki nilai bobot terendah adalah indikator nomor 1 dengan nilai rata-rata 2,92 yaitu hanya beberapa mahasiswa yang menjawab kalau kemampuan petugas untuk memberikan layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan kepada mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung.

Dari pendistribusian hasil jawaban mahasiswa mengenai kepuasan mahasiswa perpustakaan prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung diketahui nilai bobot tertinggi dari 15 item tentang kepuasan mahasiswa adalah item nomor 5 dengan skor 180 dengan rata-rata 3,60 yaitu setiap keluhan yang diajukan oleh mahasiswa ditindaklanjuti dengan baik oleh pihak perpustakaan IAKN Tarutung. Sementara item dengan nilai terendah dari item yang lain adalah item nomor 11 dengan skor 69 dan nilai rata-rata 1,38 yaitu hanya beberapa mahasiswa yang menjawab kalau merasa tertarik untuk sering mengunjungi Perpustakaan IAKN Tarutung. Item nomor 11 merupakan angket negatif dalam penelitian ini.

Dari pendistribusian hasil jawaban mahasiswa mengenai kepuasan mahasiswa perpustakaan prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung diketahui indikator yang memiliki nilai bobot tertinggi tentang kepuasan mahasiswa adalah indikator nomor 4 dengan nilai rata-rata 3,36 bahwa perpustakaan IAKN Tarutung melakukan survei terhadap kepuasan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai bobot terendah adalah indikator nomor 3 dengan nilai rata-rata 2,40 yaitu ketidaksesuaian harapan mahasiswa terhadap perpustakaan IAKN Tarutung.

Dari uji regresi diperoleh: a) Persamaan regresi adalah $\hat{Y} = 17,540 + 0,479 X$ persamaan regresi ini menunjukkan bahwa dalam keadaan konstanta = 17,540 maka untuk setiap penambahan kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung akan meningkat sebesar 0,479 dari kualitas layanan perpustakaan. b) Dari uji koefisien determinasi diperoleh nilai $r^2 = 0,239$ dari nilai determinasi (r^2) dapat diketahui persentase pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung adalah sebesar: $(r^2) \times 100\% = 0,239 \times 100\% = 23,9\%$. Senada dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Andri Modjo tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Hasil dari penelitian tersebut adalah berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan

besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,477 atau sebesar 47,7%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 47,7% variabel Kepuasan Mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 52,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.¹³

Dari uji F diperoleh nilai dari daftar analisis varians diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 15,048 dan jika dikonsultasikan dengan $F_{tabel}(\alpha=0,05,dk \text{ pembilang } k \text{ (variabel independen)}=1, dk \text{ penyebut}=n-k=50-1=49) = 4,01$, maka $F_{hitung} (15,048) > F_{tabel} (4,04)$. Maka dari ketentuan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat diketahui bahwa hipotesa penelitian yang diajukan oleh penulis diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung.

Kualitas layanan perpustakaan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Layanan perpustakaan sebagai unit pendukung utama dalam pencapaian peningkatan sistem layanan yang baik, terencana, dan berkelanjutan agar mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan yang diukur melalui indikator reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menunjukkan hasil berada pada kategori sedang hingga tinggi dengan nilai rata-rata 57,46. Sebagian besar mahasiswa menilai kualitas layanan perpustakaan dalam kategori tinggi, khususnya pada aspek pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai perpustakaan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa. Namun demikian, indikator reliabilitas masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal ketepatan dan keakuratan layanan sejak pertama kali diberikan. Kondisi ini berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa yang secara umum berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata 45,06. Lebih lanjut, kepuasan mahasiswa paling tinggi ditunjukkan pada aspek tindak lanjut terhadap keluhan yang diajukan, sementara minat mahasiswa untuk sering berkunjung ke perpustakaan masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan perpustakaan sudah cukup baik, peningkatan secara konsisten pada aspek layanan tertentu masih diperlukan agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat secara optimal. Tjiptono menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian, Kualitas layanan perpustakaan di IAKN Tarutung berperan krusial dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, dengan kategori sedang hingga tinggi (rata-rata 57,46) berdasarkan indikator SERVQUAL (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik), di mana assurance unggul namun reliabilitas rendah. Tingkat kepuasan mahasiswa sedang (rata-rata 45,06), tertinggi pada tindak lanjut keluhan tapi terendah pada minat kunjung, menunjukkan perlunya perbaikan konsisten untuk optimalisasi.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Tujuan penelitian ini hanya terbatasssssss untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa, dimana masih banyak faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
- 2) Penelitian ini hanya menggunakan data dari hasil kuesioner. Pengukuran data menggunakan kuesioner memiliki beberapa kelemahan diantaranya responden tidak

¹³ Andri Modjo, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo", *Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, volume 6, (2023): 987.

memberikan keterangan lebih lanjut karena jawaban terbatas pada hal-hal yang ditanyakan saja. selain itu, responden bisa saja menjawab pertanyaan yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Adanya keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga penelitian.

KESIMPULAN

- a. Berdasarkan nilai bobot tertinggi dari 18 item tentang kualitas layanan perpustakaan adalah item nomor 15 dengan skor 188 dan nilai rata-rata 3,76 yaitu mahasiswa menjawab kalau penataan koleksi buku di perpustakaan memudahkan pencarian.
- b. Berdasarkan nilai bobot tertinggi dari 15 item tentang kepuasan mahasiswa adalah item nomor 5 dengan skor 180 dengan rata-rata 3,60 yaitu setiap keluhan yang diajukan oleh mahasiswa ditindaklanjuti dengan baik oleh pihak perpustakaan IAKN Tarutung.
- c. Berdasarkan hasil perhitungan uji hubungan diperoleh harga $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $0,489 > 0,278$. artinya terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan perpustakaan terhadap (variabel X) terhadap prodi kepuasan mahasiswa (variabel Y) prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung.
- d. Berdasarkan Uji signifikan hubungan diperoleh harga $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,879 > 2,010$. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Layanan Perpustakaan (variabel X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (variabel Y) Prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung. Kemudian berdasarkan uji pengaruh, dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (15,048) > F_{tabel} (4,04)$. Maka dari ketentuan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian H_a diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen Di IAKN Tarutung.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberi saran kepada:

a. Staff Perpustakaan

Hendaknya memberikan pelayanan perpustakaan yang baik demi memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Sesuai dengan pernyataan kualitas layanan perpustakaan, item dengan nilai terendah dari item yang lain adalah item nomor 11 dengan skor 69 dan nilai rata-rata 1,38 yaitu hanya beberapa mahasiswa yang menjawab kalau merasa tertarik untuk sering mengunjungi Perpustakaan IAKN Tarutung. Dengan demikian disarankan kepada staff perpustakaan untuk menciptakan ketenangan dan lingkungan yang kondusif untuk belajar demi kenyamanan pengguna perpustakaan yakni mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung.

b. Mahasiswa

Hendaknya mahasiswa lebih sering lagi dalam mengunjungi perpustakaan IAKN Tarutung. Sesuai dengan pernyataan kepuasan mahasiswa, item dengan nilai terendah dari item yang lain adalah item nomor 11 dengan skor 69 dan nilai rata-rata 1,38 yaitu hanya beberapa mahasiswa yang menjawab kalau merasa tertarik untuk sering mengunjungi Perpustakaan IAKN Tarutung.

c. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang kepuasan mahasiswa disarankan untuk mengkaji dengan menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dan juga yang ingin meneliti pengaruh lain dari kualitas layanan perpustakaan

ini supaya menghubungkannya dengan variabel lain karena tidak menutup kemungkinan berpengaruh kepada hal-hal lainnya yang berhubungan dengan diri mahasiswa seperti halnya kenyamanan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, 2006, hal 170.
- Azwer Saifuddin, *Penyusunan Skala Psikologi Edisi-3* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hal, 107.
- Bhakti, Yoga Budi, and Eva Yuni Rahmawati. "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika." *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA* 7, no. 3 (2018), hal, 272-285.
- Burgiant Burhan, dkk, *Statistik Terapan* (Yogyakarta: Gadjahmada University Press, 2015), hal, 404.
- Dyah Lestari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau" 07, no. February (2020), hal, 1-9.
- Faizal, Irwan. "Dampak Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Jurusan Keselamatan Penerbangan DI STPI-Curug." *Langit Biru: Jurnal Ilmiah Aviati* 5 5 (2012), hal, 1-15.
- Fathmi, Fathmi. "Kualitas Layanan Perpustakaan Dan Informasi Perpustakaan Nasional Ri." *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 2017, hal, 139-152.
- Hasanah, Mutia Uswatun, and Dakwah Dakwah. *Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Ar -Raniry Banda Aceh Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2023 M / 1445 H, 2023*, hal, 18-20.
- Kusumasitta. "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pelanggan Museum Di Taman Mini Indonesi Indah." *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019). hal, 153-176.
- Machali, Imam, and Ara Hidayat. *The Book Of Education Management*. Edisi II. Kencana, 2018.
- Modjo Andri, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo", *Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, volume 6, (2023): 987.
- Musahadi. *Survey Kepuasan Mahasiswa*, 2014.
- Nining Suryaningsih. "Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Pandeglang." *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* VIII, no. I (2023), hal, 1-19.
- Putriaurina, Asyisyifa Dwikharisma, Rifqi Zaeni Achmad Syam, and Farah Ruqayah. "Layanan Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Indonesia." *Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 5, no. 2 (2021), hal,167- 178.
- Rahmah, Elva. *Akses Dan Layanan Perpustakaan Teori Dan Aplikasi*. Edisi I. Kencana, 2018.
- Rahmawati, Diana. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Economia* 9, no. 1 (2013), hal, 52-65.
- Satrianegara, M. Fais, and Sitti Saleha. *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung, 2019.
- Susmiyati, Sri, and Titi Kadi. *Layanan Perpustakaan Upaya Meningkatkan Keberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Era Digital*. Edisi I Depok, 2021.
- Taman, Abdullah, Sukirno Sukirno, Annisa Ratna Sari, Ngadirin Setiawan, and Adeng Pustikaningsih. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta." *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 2, no. 1 (2013), hal, 99-111.
- Tjiptono, Fandy. *Kepuasan Pelanggan Konsep Pengukuran & Strategi*. Edisi ke 1., 2019.
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Edisi ke 5., 2019.
- Vonstania, Desi, and Fauzan Muttaqien. "Pengaruh Pelayanan Kualitas Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smk Keprawatan Muhammadiyah Lumajang" 1, no. September (2018), hal, 21-22.
- Wibowati, Januarida. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang." *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2021), hal, 1-19.
- Yusuf, A Muri *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenamedia Group,2018), hal, 203.