

**PENGARUH KINERJA PUSTAKAWAN TERHADAP  
KEPUASAN PEMUSTAKA PADA UPT PERPUSTAKAAN  
PUSAT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**SKRIPSI**



**ISMAIL**

**105721100420**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN:**

**PENGARUH KINERJA PUSTAKAWAN TERHADAP  
KEPUASAN PEMUSTAKA PADA UPT PERPUSTAKAAN  
PUSAT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh**

**ISMAIL**

**NIM: 105721100420**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas  
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2024**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**“Hai orang-orang mukmin, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu”.**

**“QS Muhammad Ayat 7”**

**“Jika Dirimu tidak disibukkan dengan hal-hal yang baik, pasti akan disibukkan dengan hal-hal yang batil (sia-sia).”**

### **PERSEMBAHAN**

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.**

**Alhamdulillah Rabbil'alamin**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta Bapak Abd. Majid dan Ibu Suharni yang senantiasa memberikan doa serta dukungan baik moral maupun moril yang tak terhingga, serta Almamater dan Persyerikatanku Muhammadiyah**

### **PESAN DAN KESAN**

**jangan sampai kuliah mengganggu organisasimu, karena tujuan berkuliah adalah untuk berorganisasi**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar  
Nama Mahasiswa : ISMAIL  
No. Stambuk/Nim : 105721100420  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 29 Juni 2024 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Juni 2024

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Edi Jusriadi, S.M., M.M  
NIDN: 0922027901

Pembimbing II

Muh Nur R. S.E., M.M  
NIDN: 0927079201

Mengetahui,



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.  
NIDN: 0914049104

Ketua Program Studi

Masrullah, S.E., M.M.  
NBM: 1151132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

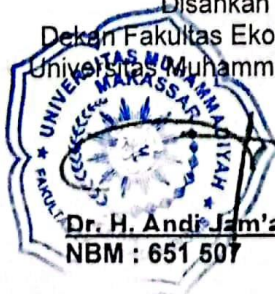
Skripsi atas Nama: ISMAIL, Nim: 10721100420, diterima dan disahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0009/SK-Y/61201/091004/2024 M, Tanggal 22 Dzulhijjah 1445 H / 29 Juni 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar 22 Dzulhijjah 1445 H  
29 Juni 2024

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.  
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Edi Jusriadi, S.E.,M.M  
2. Dr. Sitti Nurbaya,S.pd.,M.M  
3. Hj.Naidah, S.E.,M.si  
4. Ir. Muhammad Akib, M.M

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.**  
NBM : 651 507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ISMAIL  
Stambuk : 105721100420  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa :

***Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 01 Juli 2024

Yang memebuat Pernyataan,

   
METERAI TEMPEL  
CDF59ALX382682114 **ISMAIL**  
NIM: 105721100420

Diketahui Oleh,

  
Dekan  
**Dr. H. Andi Jamnan, S.E., M.Si.**  
NBM. 651507

  
Ketua Program Studi  
**Nasrullah, S.E., M.M.**  
NBM. 1151132

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ISMAIL  
NIM : 105721100420  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) Atas karya ilmiah saya yang berjudul :

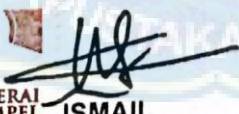
**Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada UPT  
Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar**


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Nonexklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 01 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

  
**ISMAIL**  
NIM: 105721100420

 **METERAI TEMPEL**  
3E775ALX382682113

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarja (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Abd. Majid dan Ibu Suharni yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus serta saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini juga untuk seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpadaysa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan



yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Edi Jusriadi S.E.,M., selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Muh Nur R S.E.,M.M., selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan Skripsi hingga ujian Skripsi
6. Bapak Dr. Syarifuddin Sulaiman, S.E., M.Si selaku Penasehat Akademik yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam rangka mencapai prestasi studi yang optimal.
7. Bapak Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Pimpinan serta Staff dan Pustakawan UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar terima kasih telah membantu memberikan fasilitas tempat penelitian dan arahan kepada penulis.

10. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020, terkhusus Manajemen 20 A yang senantiasa memberikan bantuan dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
11. Teruntuk Keluarga Besar Pikom IMM FEB Unismuh Makassar, kata-kata tidak cukup untuk menyampaikan rasa terimakasih saya atas semua pembelajaran dan energi positif yang telah kalian berikan. Semoga kita terus bersama mencapai kesuksesan dunia maupun di akhirat kelak.
12. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapakan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi Fisabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Waassalamu'alaikum Wr. Wb*

Makassar 03 Juni 2024

Penulis

ISMAIL

## ABSTRAK

**ISMAIL 2024. Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Edi Jusriadi dan Muh. Nur R**

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 83 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data adalah data primer dan data sekunder. Analisis data menggunakan Regresi Linear Sederhana dan diolah melalui aplikasi *Statistical Package For The Social Science* (SPSS) versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka. Hal ini menunjukkan semakin baik kinerja pustakawan maka kepuasan pemustaka akan semakin meningkat pula.

**Kata kunci : Kinerja Pustakawan, Kepuasan Pemustaka**



## **ABSTRACT**

***ISMAIL 2024. The Effect of Librarian Performance on Library Satisfaction at the Central Library of Muhammadiyah University of Makassar. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Edi Jusriadi and Muh. Nur R.***

*This type of research is quantitative research with the aim of knowing the effect of Librarian Performance on Library Satisfaction at the Central Library of Muhammadiyah University of Makassar. The sample in this study amounted to 83 people. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires distributed and related to the problem under study. Data collection was done by observation and distribution of questionnaires. The data sources used in data collection are primary data and secondary data. Data analysis using Simple Linear Regression and processed through the Statistical Package For The Social Science (SPSS) version 29 application. The results showed that Librarian Performance has a positive and significant effect on Library Satisfaction. This shows that the better the librarian's performance, the more library satisfaction will increase.*

***Keywords: Librarian Performance, Library Satisfaction***



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Tinjauan Teori .....	6
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2. Kinerja .....	8
3. Pustakawan.....	11
4. Kinerja Pustakawan.....	14
5. Kepuasan .....	17
6. Pemustaka .....	17
7. Kepuasan Pemustaka .....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Kerangka Pikir .....	26
D. Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Lokasi dan waktu Penelitian .....	27
C. Jenis dan Sumber Data.....	27
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30

F. Definisi Operasional Variabel .....	31
G. Metode Analisi Data .....	32
H. Uji hipotesis .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	39
B. Penyajian Data (Hasil Penelitian) .....	41
C. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan) .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 4.2 Struktur Organisasi .....	40
Gambar 4.3 Uji Normalitas.....	48
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	49



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Perpustakaan .....	3
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.3 Skala Likert .....	30
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel .....	32
Tabel 3.5 Pedoman Interpretasi terhadap koefisien determinasi .....	38
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	42
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Fakultas.....	43
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Semester .....	44
Tabel 4.10 Kinerja Pustakawan .....	45
Tabel 4.11 Kepuasan Pemustaka .....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.14 Variabel Entered/Removed .....	50
Tabel 4.15 <i>Coefficients</i> .....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner .....	60
Lampiran 2 : Tabel Tabulasi .....	64
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas SPSS .....	69
Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas SPSS .....	71
Lampiran 5 : Analisis Deskriptif .....	73
Lampiran 6 : Dokumentasi .....	78
Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian dan Balasan .....	79
Lampiran 8 : Validasi Penelitian Kuantitatif .....	82
Lampiran 9 : Validasi Abstrak .....	83
Lampiran 10 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	84



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut (Rahmadani et al., 2023) Perpustakaan adalah sebuah organisasi atau kelompok yang menyediakan suatu informasi gratis untuk berbagai kebutuhan, seperti yang berkaitan dengan pendidikan, penelitian, dan kreativitas dalam bentuk buku dan bahan tertulis lainnya yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan hukum yang relevan. Dapat disimpulkan bahwa, perpustakaan adalah tempat untuk mengelola barang cetakan atau arsip yang dikelola secara sistematis berdasarkan panduan tertentu sehingga pengguna dapat menemukan informasi yang sesuai.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menjelaskan bahwa untuk mencerdaskan kehidupan bangsa perlu dipupuk budaya membaca melalui pengembangan dan pemanfaatan perpustakaan sebagai sumber informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya lainnya.

Perpustakaan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, meningkatkan kecintaan membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa (Rusmana et al., 2023).

Sesuai dengan tujuan perpustakaan di atas, maka perpustakaan harus mempunyai kualitas dalam hal pelayanan dan sumber daya manusianya. Perpustakaan dengan kualitas pelayanan atau kinerja yang baik akan membuat pemustaka merasa nyaman ketika datang ke

perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan pustakawan.

Pustakawan merupakan orang penting untuk pengoperasian dan pertumbuhan perpustakaan, lapangan kerja mereka harus berkualitas tinggi. Jika kinerja para pustakawan bagus, maka banyak orang yang akan datang ke perpustakaan dan menemukan nilai di dalamnya. Pustakawan harus bekerja sesuai dengan standar kompetensi yang ada agar pekerjaannya dapat maksimal dan sesuai dengan rekomendasi standar kompetensi yang ada (Apriyani et al., 2021)

Peranan pustakawan dalam kegiatan pelayanan sangatlah penting karena pustakawanlah yang sangat menentukan keberhasilan kegiatan pelayanan tersebut. Prasarana dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan tidak akan mempengaruhi kepuasan pemustaka apabila petugas perpustakaan tidak dapat melayani pemustaka dengan baik. Kinerja pustakawan yang baik tentunya sangat diperlukan pada berbagai jenis perpustakaan agar layanan perpustakaan dapat memuaskan pemustaka, Salah satunya perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan perpustakaan akademik.

Keberadaan, misi dan fungsi perpustakaan universitas bertujuan untuk mewujudkan Tri Dharma perguruan tinggi, khususnya pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Mengingat pentingnya perpustakaan pada setiap institusi pendidikan tinggi, maka setiap institusi harus memiliki perpustakaan yang lengkap, berfungsi penuh dan dimanfaatkan secara optimal. Di perguruan tinggi, perpustakaan dikenal sebagai “jantung” penelitian ilmiah mahasiswa, sehingga kualitas

penguasaan ilmu dan pemahaman ilmu yang diterima benar-benar nyata manfaatnya tidak hanya pada kualitas kelulusan tetapi juga lebih dari itu. Diterima di pasar kerja, dapat diterapkan dan berguna bagi pasar kerja.

Begitu pula di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar, pustakawan harus memberikan pelayanan kepada pemustaka hingga dapat memberikan tingkat kepuasan bagi mereka (pengguna). Setiap pengunjung Perpustakaan pasti membutuhkan pelayanan yang baik dari Perpustakaan, termasuk mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar. UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar sendiri memiliki jumlah pustakawan yang sesuai dengan keahlian pelayanan masing-masing.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti melalui pengamatan secara langsung menemukan fakta bahwa pemustaka yang berkunjung di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar kesulitan menemukan koleksi literasi terbaru hal ini juga disebabkan dengan kurangnya respon pustakawan dalam memberikan solusi beserta arahan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan juga hasil wawancara kepada beberapa pengunjung mengatakan bahwa pemustaka tidak mendapatkan pelayanan yang baik terutama layanan turnitin.

UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar merupakan salah satu Perpustakaan rujukan bagi mahasiswa yang ada di Universitas Muhammadiyah Makassar dalam mencari referensi jurnal maupun karya tulis ilmiah dan juga menyediakan uji plagiasi skripsi mahasiswa.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengetahui Apakah UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar ini memiliki pustakawan yang dapat melayani pemustaka dengan baik. sehingga hal ini dapat menjadi informasi sekaligus solusi agar perpustakaan dapat meningkatkan kinerja pustakawan

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Uraian masalah yang telah dituangkan dalam latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi masalah untuk menjadi fokus penelitian ini adalah “Apakah Kinerja Pustakawan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pemustaka pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar”?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar dalam memberikan pelayanannya.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian ini adalah :

### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah konseptual ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kinerja di dunia kerja.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bukti empiris mengenai deskripsi pengaruh kinerja pustakawan yang di alami oleh pemustaka sehingga dapat dijadikan sebagai masukan dalam pengembangan di perpustakaan.

## 3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis dalam menambah ilmu pengetahuan serta wawasan, dan menjadi acuan untuk penelitian berikutnya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) terdiri dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Yang dimaksud dengan Manajemen adalah pengelolaan atau tata cara pengelolaan sesuatu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan sumber daya manusia adalah seluruh orang yang bekerja dan memberikan kontribusi pada suatu organisasi atau instansi.

Menurut Handoko (2016) Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai kegiatan yang meliputi penarikan, seleksi, pengembangan, dan pemeliharaan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan organisasi. Sementara itu manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai kebijakan yang disusun dalam serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang meliputi masalah sumber daya manusia, seperti posisi, pengadaan rekrutmen, seleksi, kompensasi untuk evaluasi kinerja tenaga kerja (Mukminin et al., 2019).

###### **b. Tujuan Manajemen Sumber daya Manusia**

Menurut Raymond et al., (2023) Tujuan MSDM secara keseluruhan adalah untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai keberhasilan melalui manusia. sistem MSDM dapat menjadi sumber kapabilitas organisasi yang memungkinkan perusahaan belajar

dan memperagakan kesempatan untuk peluang baru. Secara khusus, tujuan MSDM adalah sebagai berikut.

- a. Memungkinkan organisasi mendapatkan dan mempertahankan tenaga kerja yang cakap, dapat dipercaya dan memiliki motivasi tinggi, seperti yang dibutuhkan;
- b. Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang melekat pada manusia - kontribusi, kemampuan dan kecakapan mereka;
- c. Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi yang meliputi prosedur perekrutan dan seleksi yang teliti, sistem kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja, dan pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait dengan kebutuhan bisnis;
- d. Mengembangkan praktek manajemen dengan, komitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah stakeholder dalam organisasi yang bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerja sama dan kepercayaan bersama;
- e. Menciptakan iklim, diharapkan hubungan yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajemen dengan karyawan;
- f. Mengembangkan lingkungan, diharapkan kerjasama tim dan fleksibilitas dapat berkembang;
- g. Membantu organisasi mengembangkan dan mengadaptasikan kebutuhan stakeholder (pemilik, lembaga, wakil pemerintah, manajemen, karyawan, pelanggan, pemasok, dan masyarakat luas);



- h. Memastikan bahwa orang dinilai dan dihargai berdasarkan apa yang mereka lakukan dan mereka capai;
- i. Mengelola tenaga kerja yang beragam, memperhitungkan perbedaan individu dan kelompok dalam kebutuhan penempatan, gaya kerja dan aspirasi;
- j. Memastikan bahwa persamaan kesempatan tersedia untuk semua;
- k. Mengadopsi pendekatan etis untuk mengelola karyawan yang didasarkan pada perhatian pada karyawan, keadilan dan transparansi;
- l. Mempertahankan dan memperbaiki kesejahteraan fisik dan mental karyawan.

## 2. Kinerja

### a. Pengertian Kinerja

Secara estimologis kata kinerja dapat disamakan artinya dengan kata *performance* yang berasal dari bahasa Inggris. *Performance* atau kinerja pada umumnya diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Menurut Saputri et., al (2018) Kinerja atau *performance*, merupakan prestasi yang dicapai oleh seorang karyawan dalam setiap melakukan pekerjaan/tugasnya, di mana karyawan tersebut dapat menggunakan segenap kemampuan pengetahuan, bagi tenaga kerja atau karyawan yang berbasis kompetensi kinerjanya diukur berdasarkan kemampuan, skill, dan attitude-nya pada setiap saat

melaksanakan tugasnya. Kemampuan ditinjau dan penguasaan teori dan kemampuan praktis, misalnya lancar berbahasa asing, mampu mengoperasikan komputer dan lain sebagainya. (Fauzi et al., 2020)

Kinerja karyawan dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat kompensasi yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat-sifat individu. Oleh karena itu, menurut model *partner-lawyer*, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu, yaitu:

- 1) Harapan mengenai imbalan
- 2) Dorongan Kemampuan
- 3) Kebutuhan
- 4) Persepsi terhadap tugas
- 5) Imbalan internal
- 6) Eksternal
- 7) Persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja

Menurut definisi di atas, kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

#### **b. Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja diperlukan untuk mengetahui apakah hasil telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau apakah terdapat deviasi dari rencana selama pelaksanaan kinerja.

Beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja adalah sebagai berikut: (Moehariono, 2012).

- a) Menetapkan tujuan, sasaran strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya.
- b) Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci (KPI).
- c) Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan, dan sasaran organisasi.
- d) Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

### **c. Penilaian Kinerja**

Menurut Tangkilisan (2015) penilaian kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responbilitas, dan akuntabilitas.

Menurut Dessler (2015), terdapat beberapa manfaat dari penilaian kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Sebagian besar pekerjaan mendasarkan keputusan bayaran, promosi dan retensi pada penilaian karyawan.
2. Penilaian memainkan peran sentral dalam proses manajemen kinerja pemberi kerja. Manajemen kinerja berarti secara terus menerus memastikan bahwa kinerja setiap karyawan sesuai dengan sasaran keseluruhan perusahaan.
3. Penilaian memungkinkan manajer dan bawahannya mengembangkan rencana untuk mengoreksi adanya defisiensi, dan untuk menguatkan kekuatan bawahan.
4. Penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau rencana karier karyawan dengan mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan yang ditampilkan.
5. Penilaian memungkinkan penyelia untuk mengidentifikasi adanya kebutuhan akan pelatihan, dan langkah-langkah perbaikan yang dibutuhkan.

### **3. Pustakawan**

#### **a. Pengertian Pustakawan**

Menurut Suhenrik (2006) Pustakawan yaitu seorang yang melakukan kegiatan pada perpustakaan untuk memberikan pelayanan terhadap pengunjung dan pengguna sesuai dengan yang sudah diberikan oleh lembaga yang berdasarkan pada ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki berdasarkan Pendidikan.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 mendefinisikan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang

diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

#### **b. Peranan Pustakawan**

Menurut Hermawan et., all (2006) peranan pustakawan dalam melayani penggunaanya dan sangat beragam. Misalnya pada lembaga pendidikan seperti Perpustakaan Sekolah, di samping berperan sebagai pustakawan dapat pula berperan sebagai guru. Di Perguruan Tinggi dapat pula berperan sebagai dosen atau peneliti. Di Perpustakaan khusus, di samping sebagai pustakawan dapat pula sebagai peneliti, minimal sebagai mitra peneliti. Dalam banyak hal pustakawan memainkan berbagai peran (berperan ganda) yaitu sebagai :

##### **1) Edukator**

Sebagai edukator (pendidik) harus melaksanakan fungsi pendidikan yaitu mendidik (mengembangkan kepribadian), mengajar (mengembangkan kemampuan berfikir), dan melatih (membina dan mengembangkan keterampilan).

##### **2) Manajer**

Sebagai manajer pustakawan harus mempunyai jiwa kepemimpinan, kemampuan memimpin, dan menggerakkan, serta mampu bertindak sebagai koordinator dan integrator dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Pustakawan harus dapat mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia di perpustakaan.

### 3) Administrator

Sebagai administrator pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi program perpustakaan, serta dapat melakukan analisis atas hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

### 4) Supervisor

Supervisor adalah posisi dalam organisasi perusahaan yang memastikan kinerja karyawan berjalan efisien. Sebagai supervisor pustakawan, harus:

- a) Pelatihan profesional dapat dilakukan, untuk mengembangkan solidaritas dan persatuan antar sesama pustakawan, sehingga mengembangkan dan meningkatkan etos kerja dan keramahan.
- b) Dapat meningkatkan kinerja, pengetahuan dan keterampilan, baik bagi rekan sejawat maupun komunitas pengguna yang dilayaninya.
- c) Memiliki visi yang luas, memiliki pandangan ke depan, memahami beban kerja, hambatan, sabar namun konsisten, adil dan objektif dalam pelaksanaan tugas kedinasan.
- d) Mampu berkoordinasi, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan atasannya dalam menyelesaikan berbagai permasalahan dan hambatan, guna meningkatkan efisiensi operasional unit organisasinya.

### c. Kode Etik Pustakawan

Kode etik pustakawan adalah aturan tertulis yang harus dipedomani oleh setiap pustakawan dalam melaksanakan tugas profesi sebagai pustakawan. Menurut Lasa Hs (2009) dalam Kamus Kepustakawan Indonesia menyatakan bahwa Kode Etik Pustakawan adalah norma atau aturan yang harus dipatuhi pustakawan untuk menjaga kehormatan, martabat, citra dan profesionalisme.

Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan di Bagian III Bab I Pasal I ayat I dinyatakan bahwa Kode etik pustakawan Indonesia merupakan aturan tertulis yang harus dipedomani oleh setiap pustakawan dalam melaksanakan tugas profesi sebagai pustakawan.

## 4. Kinerja Pustakawan

Kinerja Pustakawan adalah hasil yang dicapai oleh pustakawan dalam melaksanakan tugas kepustakawanan berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pustakawan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan dan organisasi profesi (Endah Nurcahayati, 2016). Berdasarkan penjelasan diatas oleh Endah Nurcahayati tersebut dapat dipahami bahwa kinerja pustakawan yaitu suatu hasil yang diperoleh dari tugas dan tanggungjawab pustakawan yang ditetapkan oleh perpustakaan atau organisasi profesi.

### 1) Indikator Kinerja Pustakawan

Layanan yang berkualitas mestinya tidak berhenti setelah pengunjung meninggalkan perpustakaan dan bukan hanya sekadar menjadi alat terapi, tetapi sudah harus menjadi *way of life* dari setiap

individu. Adapun perilaku sumber daya manusia dalam membangun perpustakaan yang berorientasi pada pelayanan dapat diarahkan dari beberapa perilaku sumber daya manusia yang mengarah kepada *excellent service* yang diharapkan dapat memuaskan pemakai (pemustaka). De Vrye mengatakan bahwa ada delapan perilaku yang dapat mengarah ke suatu proses pelayanan prima (Syihabuddin et al dalam Nafidah 2015) yaitu sebagai berikut:

a) *Self esteem*/harga diri.

- 1) Harga diri yang tinggi merupakan unsur yang penting untuk suksesnya suatu organisasi.
- 2) Harga diri dimulai dari pimpinan puncak
- 3) Harus ditanamkan sifat positif dalam menghadapi pemustaka
- 4) Harus selalu di tanamkan rasa bertanggung jawab untuk memperbaiki pelayanan kepada pemustaka

b) *Excees expectations*/melampaui yang diharapkan, yaitu menciptakan pelayanan yang positif untuk memenuhi dan melampaui harapan pemakai

c) *Recovery*/pembenahan yang meliputi hal-hal berikut.

- 1) Keluhan adalah peluang, bukan masalah
- 2) Bagaimana mengatasi keluhan pemustaka
- 3) Pengumpulan keterangan mengenai pemustaka
- 4) Menguji standar pelayanan itu sendiri
- 5) Pentingnya mendengarkan dengan seksama

d) *Vision* (pandangan kedepan)

Pimpinan harus mempunyai visi ke depan



- 1) Jadikan teknologi bekerja untuk Anda
  - 2) Ciptakan cultural library.
- e) *Improve* (peningkatan) meliputi hal-hal berikut.
- 1) Lakukan peningkatan secara kontinyu
  - 2) Responsif terhadap perubahan
  - 3) Memberi kesempatan pegawai untuk terlibat dalam perencanaan
  - 4) Moment of truth, yaitu saat kapan kualitas itu diciptakan
  - 5) Pelatihan pegawai untuk pelayanan prima
  - 6) Menjaga momentum
- f) *Care* (perhatian) meliputi hal-hal berikut.
- 1) Sistem yang menyenangkan pelanggan
  - 2) Kualitas, perhatian mengenai kualitas segala aspek
- g) *Empower*/pemberdayaan yang dapat menjamin para staf memainkan peranan dalam memajukan dan mengembangkan perpustakaan. Sistem yang dipakai adalah sistem komunikasi yang efisien dan komprehensif yang dapat diakses ke mana-mana dan bersifat multidimensi.

Sedangkan menurut Hasibuan dalam Susilawati (2023) unsur-unsur penilaian kinerja karyawan dikatakan baik dilihat dari beberapa hal, diantaranya yaitu:

- a) Kreativitas, yaitu kemampuan karyawan dalam mengembangkan dan mengeluarkan potensi atau ide-ide yang ada dalam menyelesaikan sesuatu pekerjaan ataupun permasalahan dalam suatu organisasi.

- b) Kecakapan, yaitu ketrampilan karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dilihat dari pelaksanaan kerjanya sesuai dengan hasil yang dicapai.

Proses pelayanan prima dan unsur-unsur penilaian kinerja karyawan dikatakan baik diatas dapat dijadikan sebagai indikator kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka, yaitu: *exceeds expectation, recovery*, Kreativitas, dan Kecakapan

## 5. Kepuasan

Di dalam kamus bahasa Indonesia, kepuasan mempunyai arti perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan, dsb. Berasal dari kata puas (merasa senang) karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan- harapannya (Kotler dalam Fathmi'). Jadi, tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan konsumen. Apabila kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa dan tidak puas.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Tjiptono, 2020). Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas.

## 6. Pemustaka

Menurut Sutarno N.S (2008) dalam Kamus Perpustakaan dan Informasi, mendefinisikan "pemakai perpustakaan adalah kelompok orang

dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan”, sedangkan “pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan”. Sementara itu, setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi “pemustaka”. Di mana definisi pemustaka itu sendiri menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 ialah “pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan

menurut Suwarno (2009), pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi yang tersedia di perpustakaan.

## **7. Kepuasan Pemustaka**

Menurut Fatmawati (2013), Kepuasan pemustaka adalah pemustaka yang telah mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan dari pelayanan pustakawan di perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan sikap pustakawan yang merasa dilayani dengan baik oleh pustakawan, pemustaka senang ketika berkomunikasi dengan pustakawan, dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, sehingga harapan yang dimiliki oleh pemustaka ketika datang ke perpustakaan dapat terpenuhi dengan baik, oleh karena itu pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan. Kepuasan

pemustaka akan tercapai apabila pelayanan di perpustakaan sesuai dengan harapan mereka. Pemustaka yang merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan akan sering datang ke perpustakaan. Pelayanan tidak hanya dalam bentuk ketersediaan koleksi namun juga sarana dan prasarana serta kinerja dari pustakawan. Kinerja yang baik akan meningkatkan kepuasan seorang pemustaka.

Kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pertama yaitu :

a) sumber daya manusia.

Tingkat kecanggihan atau jawaban yang diberikan, kecepatan layanan, dan perbandingan antara pertanyaan yang diajukan berhasil dijawab dan memuaskan semuanya mempengaruhi kepuasan pemustaka.

b) koleksi bahan pustaka

Tingkat kunjungan perpustakaan akan meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan informasi setiap harinya. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat menawarkan koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan informasi saat ini, sehingga pengguna tidak kecewa ketika buku yang mereka butuhkan tidak tersedia di sana.

c) Sarana dan Prasarana

Untuk memastikan pengunjung nyaman saat menggunakan perpustakaan, Fasilitas termasuk meja, kursi, AC, dan alat pencarian perpustakaan disediakan. Keberhasilan perpustakaan dan kepuasan pengguna bergantung terutama pada faktor ini (Firma, 2012).

## 1. Indikator kepuasan Pemustaka

Pengukuran tingkat kepuasan pemustaka menurut Fatmawati dalam Aryanto (2021) dalam penelitiannya terdapat 4 dimensi Yaitu :

- a) *Service of Affect* (kemampuan dan sikap pustakawan) pelayanan pustakawan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka untuk mendapatkan informasi.
- b) *Library as Place* (fasilitas dan kenyamanan) kebermanfaatan ruangan bagi pemustaka untuk menunjang dalam menyelesaikan segala kebutuhannya
- c) *Personal Control* (petunjuk dan sarana) kemudahan akses dalam mencari sumber informasi dan peralatan yang dibutuhkan untuk mempermudah pemustaka.
- d) *Information Access* (akses informasi) kecepatan dalam mencari informasi dalam bentuk ruangan dan susunan buku yang mudah dicari.

## B. Penelitian Terdahulu

Meninjau penelitian terdahulu dibuat sebagai perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Pengkajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya diharapkan memberikan wawasan untuk bisa lebih memahami dan memanfaatkan metode maupun landasan teori yang relevan. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi kajian Pustaka dalam penelitian ini:

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul Penelitian	Variabel (Kuantitatif)	Alat analisis	Hasil Penelitian
1	Aulia Susilawati, Dian Sinaga, Yunus Winoto (2023)	Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Sekolah	X: Kinerja Pustakawan Y: Kualitas layanan	IBM SPSS versi 25.0 untuk mengolah dan menganalisis data kuantitatif	Penelitian menunjukkan bahwa kinerja pustakawan berpengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Cileunyi.
2	Widya Norjannah (2023)	Pengaruh manajemen kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Antasari Banjarbaru	X: Manajemen Kinerja Y: Kepuasan Pemustaka	IBM SPSS Statistic 21. analisis regresi linier sederhana	Temuan penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga terjadi peningkatan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan sebelumnya sebesar 0,224. manajemen kinerja perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan UIN Antasari Banjarbaru

3	<p>Umi Kalsum, La Tarifu,Cecep Ibrahim.</p> <p>(2023)</p>	<p>Pengaruh kualitas Layanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Halu oleo</p>	<p>X: kualitas layanan</p> <p>Y: Kepuasan Pemustaka</p>	<p>metode analisis data kuantitatif seperti analisis statistik menggunakan SPSS 23, uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, uji validitas, analisis regresi, dan korelasi.</p>	<p>Berdasarkan temuan penelitian, kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, menyumbang 23,6% varian kepuasan pengguna. Analisis regresi menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan</p>
4	<p>M. Azlan,Hengki Pernanda,Pebi Julianto.</p> <p>(2023)</p>	<p>Pengaruh Implementasi manajemen Perpustakaan terhadap kepuasan Pengunjung pemustaka pada dinas perpustakaan dan kearsipan kota sungai penuh</p>	<p>X: Implementasi Manajemen</p> <p>Y: Kepuasan Pengunjung Pemustaka</p>	<p>Regresi linear sederhana dengan uji t.</p>	<p>ditemukan bahwa Implementasi Manajemen Perpustakaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sungai Penuh. Hal ini</p>

					dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ( $3.390 > 1.696$ ). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.264 atau 26.4%, menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi variabel dependen
5	Muchammad Zuli Aryanto (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya	X: Kualitas Pelayanan Y: Kepuasan Pemustaka	analisis statistik seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji T dan uji F), dan koefisien determinasi (R Square)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor bukti fisik dan keandalan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan daya tanggap tidak memberikan pengaruh yang signifikan.
6	Prayoga Pribadi, Dwininda Kusumawardhani (2021)	Pengaruh kredibilitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto	X: kredibilitas pustakawan Y: kepuasan pemustaka	uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda dan pengujian hipotesis dengan uji-t dan uji-f	Analisis Pengaruh kredibilitas terhadap kepuasan pemustaka, $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima. Maka terbukti bahwa kredibilitas



					pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto sebesar 31.7%
7	Andi Milu Marguna (2020)	Pengaruh Kompetensi Digital (e-Skills) Terhadap Kinerja Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin	X:Kompetensi Digital (e-Skills) Y: Kinerja Pustakawan	analisis deskriptif dan uji statistic regresi linear sederhana	kompetensi digital (e-Skills)pustakawan pada kategori baik, namun sebagian kecil pustakawan memiliki kompetensi digital (e-Skills)dibawah standar rata-rata,maka disarankan perlu ditingkatkan pengetahuan dan keterampilannya melalui Diklat teknis maupun fungsional kepustakawanan.
8	Andini Winata Putri,Jeihan Nabila (2024)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal pustakawan Terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)	X:Komunikasi Interpersonal pustakawan Y: kepuasan pemustaka	Editing, Tabulasi, Analisis Deskripsi, dan Penarikan Kesimpulan	dapat disimpulkan bahwa sebesar 2,91% ( $R^2 = (0,539)^2 \times 100\%$ ) komunikasi interpersonal pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

9	Rizka wahyuni,Marlini (2023)	Pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja pustakawan pada dinas kearsipan dan perpustakaan	X: Motivasi kerja Y: kinerja pustakawan	Menggunakan Program SPSS. Uji Reliabilitas Rumus Alpha dari Crobach	Motivasi berpengaruh sebanyak 35,1% terhadap kinerja pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, sedangkan sisanya sebesar 64,9% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kompetensi, budaya, kepemimpinan dan lingkungan kerja yang tidak diteliti dalam penelitian in
10	Dwi Endah Prasetyo, Ismiyati (2021)	Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Negeri Semarang	X1: Pelayanan X2: Fasilitas X3: Kinerja Pustakawan Y: Kepuasan Pengguna	Analisis deskriptif persentase dan regresi linier berganda	secara simultan pelayanan perpustakaan, fasilitas dan kinerja pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan pusat Universitas Negeri Semarang

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran ini dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan hubungan variabel yang akan diteliti berdasarkan perumusan masalah, adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah terdiri dari variabel bebas satu (X) variabel terikat Satu (Y), yaitu :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**

### D. Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka konseptual diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis adalah Kinerja Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis dari penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung, dengan tujuan agar objek yang dikaji dapat dibahas secara mendalam.

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kuantitatif. Metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Sugiyono (2012).

#### **B. Lokasi dan waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi**

Penelitian ini akan dilakukan di UPT perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar yang berlokasi di Jl. Sultan Alauddin Nomor.259, Gunung Sari, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan selama kurang lebih 2 bulan, yaitu bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2024.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Data Kuantitatif adalah representasi informasi dalam bentuk nilai numerik. Dalam bentuk ini maka data kuantitatif dapat di

proses menggunakan rumus matematika atau dapat juga analisis dengan system statistik.

## 2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah:

### a. Data Primer

Yaitu data yang diambil langsung tanpa perantara dari UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar. Sumber ini berupa benda-benda maupun manusia.

### b. Data Sekunder

Yaitu data yang mendukung data primer diperoleh dari buku, jurnal, serta dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

## D. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar baik yang bukan anggota maupun yang menjadi anggota perpustakaan. Jumlah keseluruhan populasi diambil dari jumlah rata-rata pengunjung perpustakaan per hari selama 2 bulan yaitu pada bulan Februari dan Maret, tahun 2024 adalah 500 pemustaka. Maka peneliti menggunakan rumus slovin yaitu dengan taraf keyakinan 90% dan tingkat kesalahan atau taraf signifikansi 10%, sehingga yang menjadi sampel sebanyak 83 Orang

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

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

$$n = \frac{500}{1 + 500(0,1)^2}$$

$$n = \frac{500}{1 + 500 (0,01)}$$

$$n = \frac{500}{1 + 5,00}$$

$$n = \frac{500}{6,00}$$

$$n = 83,33$$

$$n = 83$$

n : Jumlah Sampel (83 orang)

N : Jumlah Populasi (500)

e : Batas Toleransi Kesalahan (10%)

Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data Sugiyono(2010).

Metode ini digunakan dengan tujuan agar lebih efektif dari segi waktu dan tetap memberikan kesempatan kepada setiap pengunjung perpustakaan. Sampel yang diinginkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar dengan tidak memandang:

- a. Jenis kelamin
- b. Fakultas
- c. Jurusan
- d. Semester

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan empat teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Kuesioner (angket): memberikan pertanyaan penelitian tertulis kepada responden untuk dijawab dan skala skoring untuk pembuatan kuesioner yang di gunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2001). Skala dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan interval empat dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Tidak setuju (STS)	1

Sumber : (Tanjung et all, 2022)

Menurut Hadi (1991), modifikasi terhadap skala Likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang terkandung oleh skala lima tingkat, dengan alasan yang dikemukakan seperti alasan berikut :

- a. Kategori Undeciden itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep aslinya), bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak, atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban

ganda arti (multi interpretable) ini tentu saja tidak diharapkan dalam suatu instrument

b. Tersedianya jawaban yang ditengah itu menimbulkan jawaban ke tengah (centraltendency effect), terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidaksetuju. Jika disediakan kategori jawaban itu akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijangkau para responden.

2. Observasi: Penelitian yang pengambilannya bertumpu pada pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
3. Kajian Kepustakaan: Penelitian yang datanya diambil terutama atau seluruhnya dari kepustakaan (Irawan, 1999).
4. Dokumentasi: Melihat data yang dimiliki oleh perpustakaan. Seperti profil, visi & misi, statistik pengunjung, dan sebagainya.

#### **F. Definisi Operasional Variabel**

Secara teoritis, definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberikan penjelasan atau keterangan tentang variabel-variabel operasional, sehingga dapat diamati atau diukur untuk memberikan kesamaan pengertian variabel yang diteliti. Berikut merupakan tabel definisi operasional :



Tabel 3.4

## Definisi Operasional Variabel

NO	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kinerja Pustakawan (X)	dapat dipahami bahwa kinerja pustakawan adalah suatu hasil yang diperoleh dari tugas dan tanggungjawab pustakawan yang ditetapkan oleh perpustakaan atau organisasi profesi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Positif</li> <li>2. Mengatasi Keluhan</li> <li>3. Kreativitas</li> <li>4. Kecakapan</li> </ol>
2	Kepuasan Pemustaka (Y)	Kepuasan pemustaka merupakan sikap pustakawan yang merasa dilayani dengan baik oleh pustakawan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kemampuan dan sikap pustakawan</li> <li>2. Fasilitas dan Kenyamanan</li> <li>3. Petunjuk dan Saran</li> <li>4. Akses Informasi</li> </ol>

## G. Metode Analisis Data

## a. Instrumen Penelitian

## a. Uji Validitas

Menurut Arikunto dalam Yeni, (2014) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu tes. Setelah data diperoleh dari kuesioner, pengujian validitas instrumen dengan melihat korelasi product moment dengan taraf signifikansi 0,05.

Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari,  $r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) sedangkan jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$ , maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

b. Uji Reliabilitas

Setelah menentukan validitas instrumen penelitian, tahap selanjutnya adalah mengukur reliabilitas data dan instrumen penelitian. Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2005).

Uji ini mengukur ketepatan alat ukur. Suatu alat ukur disebut memiliki reliabilitas yang tinggi jika alat ukur yang digunakan stabil. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam penelitian melalui nilai Alpha Cronbach karena menggunakan jenis data likert/essay. Teknik ini dapat menafsirkan korelasi antara skala diukur dengan semua variabel yang ada.

Menurut Ghozali, pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan menentukan cronbach's alpha:

- a) Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  maka suatu instrumen dikatakan reliabel
- b) Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,6$  maka suatu instrumen dikatakan tidak reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier sederhana dapat disebut model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi dan terbebas dari asumsi klasik statistik, baik itu normalitas data, multikolinearitas dan heterokedastistitas.

### 1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. normalitas data dapat dilihat dengan beberapa cara, diantaranya yakni dengan melihat kurva normal P - plot.

Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. teknik lain yang dapat digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel kategorikal dengan *chi-square* (Santoso, 2011). Suatu data dikatakan normal bila grafik yang ditunjukkan pada grafik sebaran data berada pada posisi disekitar garis lurus yang membentuk garis miring dari arah kiri bawah ke kanan atas (Sarwono, 2012)'

Menurut Singgih Santoso ada beberapa cara mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

b) Jika data menyebar dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Asumsi ini digunakan apabila variasi dari faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang satu terhadap pengamatan lainnya. Jika ini dapat terpenuhi, berarti variasi faktor pengganggu pada kelompok data tersebut bersifat homoskedastik. Jika asumsi ini tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan. Penyimpangan ini terdapat beberapa faktor pengganggu yang disebut sebagai heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yang homoskedastik dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Kemudian menurut pandangan Bhuono untuk mengetahui ada atau tidak adanya heteroskedastisitas, terdapat beberapa cara diantaranya adalah:

1. Dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residunya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat antara ZRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang diprediksi dan sumbu X adalah residunya.
2. Dasar analisis, jika ada pola tertentu seperti titik yang membentuk suatu pola yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas secara titik- titik menyebar diatas dan dibawah angka nol,

maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Artinya hal tersebut tersebut terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian.

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas.

Pendapat lain menurut Gujarati dalam Sarwono (2013) mendefinisikan analisis regresi sebagian kajian terhadap hubungan satu variabel yang disebut sebagai variabel yang diterangkan (the explained variable) dengan satu atau dua variabel yang menerangkan (the explanatory). Variabel pertama disebut juga sebagai variabel tergantung dan variabel kedua di sebut sebagai variabel bebas.

Metode regresi linier dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Metode ini juga bisa digunakan sebagai ramalan, sehingga dapat diperkirakan antara baik atau buruknya suatu variabel X terhadap naik turunnya suatu tingkat variabel Y, begitu pun sebaliknya.

#### H. Uji Hipotesis

##### 1. Uji Signifikansi (Uji t)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel

dependen. Hasil uji  $t_{hitung}$  ini ada pada *output* perangkat lunak, dapat dilihat pada tabel *coefficient level of significance* yang digunakan sebesar 5% atau  $(\alpha) = 0,05$ . Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Analisis ini dapat juga memberikan informasi tentang kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat  $r_2$  nya. Variabel yang memenuhi  $r_2$  terbesar adalah variabel independen yang mempunyai pengaruh dominan.

Untuk menafsirkan besarnya persentase yang dibuat, penulis menggunakan teori Supardi, yaitu:

- 1-25% = Sebagian kecil
- 26-49% = Hampir setengah
- 50% = Setengah
- 51-75% = Sebagian besar
- 76-99% = Pada umumnya
- 100% = Seluruhnya

## 2. Koefisien Determinasi (R square)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan

variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel Model *Summary*<sup>b</sup> dan tertulis *R Square*.

Nilai  $R^2$  sebesar 1, berarti pengaruh variabel dependen seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada faktor lain yang menyebabkan pengaruh variabel dependen. Jika nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai dengan 1, berarti semakin kuat kemampuan variabel independen dapat menjelaskan pengaruh variabel dependen.

Sedangkan untuk memberikan penafsiran koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang ditemukan besar atau kecil, akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi Nilai r sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Determinasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat/Sedang
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Unaradjan dalam Nafidah (2015)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

##### **a. Sejarah Singkat**

Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar terbentuk pada tahun 1963 yang berpusat di Kampus I Universitas Muhammadiyah Makassar, Jl. Ranggong Dg Romo. Perkembangan Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar tumbuh bersama perkembangan kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

Kampus II Universitas Muhammadiyah Makassar di bangun pada tahun 1985 berlokasi di Jl. Bungaya (Sekarang Jl. Mappaodang) Makassar. Kemudian pada tahun 1994 didirikan kampus II di Jl. Sultan Alauddin Makassar. Seluruh aktivitas pelayanan kampus termasuk perpustakaan yang sebelumnya terpusat di Kampus I dipindahkan ke kampus III di Jl. Sultan Alauddin Makassar. Perpustakaan Pusat Unismuh Makassar mengalami perkembangan yang cukup pesat ketika struktur pengelola perpustakaan dilengkapi dengan sejumlah staf dan sarannya dilengkapi dengan tambahan koleksi buku dan karya ilmiah.

Pimpinan Perpustakaan merintis penggunaan Program Perpustakaan Sipisis tepatnya Pada tahun 2013, kemudian pada tahun 2015 diganti dengan SIMPUS (Sistem Informasi Perpustakaan). Dilanjutkan pimpinan berikutnya merintis penggunaan program Inlislite pada tahun 2017 sampai saat ini.



## b. Visi dan Misi

### a. Visi

Menyiapkan sumber belajar, informasi, dan penelitian untuk pengembangan insan beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, beramal ilmiah, dan berilmu amaliah.

### b. Misi

- 1) Menyediakan Lingkungan belajar yang berkualitas untuk pengembangan pembelajaran yang unggul, inovatif, percaya diri, dan produktif;
- 2) Melestarikan, mengembangkan, dan menemukan ilmu pengetahuan, teknologi yang unggul, dan terpercaya pada tahun 2024;
- 3) Menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk kemaslahatan umat manusia secara lahiriyah dan batiniyah; dan
- 4) Mempersiapkan insan yang bertaqwa dan berakhlak mulia dengan amal ilmiah dan ilmu amaliah

### c. Struktur Organisasi



Sumber: <https://perpustakaan.unismuh.ac.id/index.php/struktur-organisasi/>

**Gambar 4.2**

**Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar**

Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 685a Tahun 1443 H/2022 M Tentang Profil Upt Perpustakaan Dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, pebambagian dan tugas masing masing pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kepala Perpustakaan : Nursinah, S.Hum.M.I.P
2. KTU : Naspiah Mantang, S.E
3. Administrasi : Nuraeni
4. Layanan Koleksi berkala : Adhayati Thaief, S.Kes, Jumriati, S.Pd
5. Pengolahan Bahan Pustaka : Nurul Hidayat, S.I.P, Idajayanti, S.I.P, M.I.P
6. Layanan Referensi : Marzuki Makmur Ali, S.Pdi, M.Pdi : Rasyidi Mahmud, S.Ip
7. Layanan Sirkulasi : Mirfayana, S.I.P : Abu HS
8. Layanan Penerbitan : Irma Riana Rahman
9. Layanan Turnitin : Muh Fakhruddin S, S.I.P
10. Layanan Digital : Ibrahim

## **B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)**

### **1. Karakteristik Responden**

Data karakteristik responden merujuk pada data yang dikumpulkan mengenai profil objek penelitian untuk mengetahui informasi lebih lanjut. Dalam penelitian ini karakteristik responden ini meliputi prekuensi kunjungan, jenis kelamin, Fakultas, dan Semester. Penjelasan lebih lanjut mengenai karakteristik responden akan disajikan pada tabel berikut

a. Frekuensi Kunjungan

Karakteristik berdasarkan frekuensi kunjungan bertujuan untuk mengetahui seberapa sering responden berkunjung ke UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar. Berikut data responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan**

<b>NO</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
1	Jarang (1 Kali)	10	12%
2	Kadang-Kadang (2-3 kali)	44	53%
3	Sering (Hampir setiap hari)	29	35%
	<b>Jumlah</b>	<b>83 Orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah (Juni 2024)

Jumlah responden pada penelitian ini adalah 83 mahasiswa, yang sebagian besar berkunjung ke perpustakaan 2-3 kali dalam seminggu (masuk ke dalam kategori kadang-kadang) yaitu berjumlah 44 orang atau sebesar 53%, sedangkan 29 orang atau sebesar 35% masuk ke dalam kategori sering (hampir setiap hari) dan 10 orang atau sebesar 12% masuk ke dalam kategori jarang (1 kali).

Hal ini bermakna bahwa dari 83 responden, sebagian besar pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan yaitu 2-3 kali dalam seminggu dengan presentase 53% sehingga kinerja pustakawan harus mampu ditingkatkan dengan harapan mampu memuaskan pemustaka dalam memberikan pelayanan.

b. Jenis Kelamin

Jumlah responden yang ada dalam penelitian ini sebanyak 83 orang. Berikut yang merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 4.7**  
**Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>NO</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
1	Laki-Laki	36	44%
2	Perempuan	47	56%
	<b>Jumlah</b>	<b>83 Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer Yang Diolah (Juni 2024)*

Sebagian besar jenis kelamin pemustaka dari 83 responden yang berkunjung ke Perpustakaan adalah perempuan yaitu berjumlah 47 orang atau sebesar 56%, sedangkan pemustaka dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang atau sebesar 44%. Sehingga responden dalam penelitian ini dominan Perempuan dengan presentase 56%.

c. Fakultas

Berikut ini merupakan identitas responden berdasarkan Fakultas:

**Tabel 4.8**  
**Karakteristik Berdasarkan Fakultas**

<b>NO</b>	<b>Fakultas</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
1	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	25	31%
2	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	13	16%
3	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	8	9%
4	Fakultas Pendidikan Agama Islam	16	19%
5	Fakultas Pertanian	12	14%

6	Fakultas Teknik	4	5%
7	Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	5	6%
	<b>Jumlah</b>	<b>83 Orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah (Juni 2024)

Identitas berdasarkan Fakultas yang berkunjung ke UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis berjumlah 25 orang atau sebesar 31%, pengunjung dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 13 orang atau sebesar 16%, pengunjung dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebanyak 8 orang atau sebesar 9%, pengunjung dari Fakultas Pendidikan Agama Islam sebanyak 16 orang atau sebesar 19%, pengunjung dari Fakultas Pertanian sebanyak 12 orang atau sebesar 14%, pengunjung dari Fakultas Teknik sebanyak 4 orang atau sebesar 5%, dan Pengunjung dari Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan sebanyak 5 orang atau sebesar 6%.

d. Semester

Berikut ini merupakan identitas responden berdasarkan semester:

**Tabel 4.9**  
**Karakteristik Berdasarkan Semester**

NO	Semester	Jumlah Responden	Presentase
1	Semester 2	14	17%
2	Semester 4	10	12%
3	Semester 6	29	35%
4	Semester 8	30	36%
	<b>Jumlah</b>	<b>83 Orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah (Juni 2024)

Sebagian besar mahasiswa dari 83 responden yang berkunjung ke UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar adalah mahasiswa semester 8 yaitu berjumlah 30 orang atau sebesar 36%, pengunjung dengan urutan kedua adalah semester 6 sebanyak 29 orang atau sebesar 35%, pengunjung dengan urutan ketiga adalah semester 2 sebanyak 14 orang atau sebesar 17%, pengunjung dengan urutan keempat adalah semester 4 sebanyak 10 orang atau sebesar 12%.

## 2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

### a. Tanggapan responden mengenai kinerja Pustakawan

Berikut ini akan dijelaskan tentang item-item dari variabel Kinerja Pustakawan (X), dan Kepuasan Pemustaka (Y) pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar.

Variabel Kinerja Pustakawan pada penelitian ini diukur dengan 4 indikator yang dibagi menjadi 8 pernyataan. Hasil tanggapan variabel Kinerja Pustakawan kemudian diolah ke dalam spss. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.10**  
**Kinerja Pustakawan**

NO	Pertanyaan	Skor				Jumlah	Mean
		SS	S	TS	STS		
1	X1	0	8	59	16	83	1.90
2	X2	0	9	65	9	83	2.00
3	X3	0	25	54	4	83	2.25
4	X4	0	8	67	8	83	2.00
5	X5	0	20	56	7	83	2.16
6	X6	0	29	41	13	83	2.19
7	X7	0	23	44	16	83	2.08
8	X8	0	21	54	8	83	2.16
Total Nilai Mean Kinerja Pustakawan							16.75

Sumber : Data Primer Yang Diolah (Juni 2024)

Tabel 4.10 menjelaskan bahwa dari 8 item pernyataan tersebut yang memiliki nilai tertinggi adalah X3 dengan indikator Mengatasi Keluhan dan nilai mean sebesar 2.25. Pernyataan yang memiliki nilai terendah adalah X1 dengan indikator Pelayanan Positif dan nilai mean sebesar 1,90. Maksudnya indikator mengatasi keluhan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka sehingga kinerja Pustakawan dapat ditingkatkan.

b. Tanggapan responden mengenai Kepuasan Pemustaka

Variabel Kepuasan Pemustaka pada penelitian ini diukur dengan 4 indikator yang dibagi menjadi 8 item pernyataan. Hasil tanggapan variabel dukungan keluarga kemudian diolah ke dalam spss. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Kepuasan Pemustaka**

NO	Pertanyaan	Skor				Jumlah	Mean
		SS	S	TS	STS		
1	Y1	0	27	40	16	83	2.13
2	Y2	0	19	54	10	83	2.11
3	Y3	0	20	57	6	83	2.17
4	Y4	0	24	49	10	83	2.17
5	Y5	0	33	44	6	83	2.33
6	Y6	0	22	52	9	83	2.16
7	Y7	2	20	36	25	83	1.99
8	Y8	0	23	48	12	83	2.13
Total Nilai Mean Kepuasan Pemustaka							17.18

Sumber : Data Primer Yang Diolah (Juni 2024)

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai tertinggi dari 8 item pernyataan adalah Y5 dengan indikator *Personal Control* ((Petunjuk dan Sarana) dan nilai mean yang diperoleh sebesar 2,33. Selanjutnya nilai terendah adalah Y7 dengan indikator *Information Access* (Akses Informasi), adapun nilai mean yang diperoleh adalah 1,99. Maksudnya

apabila pemustaka tidak mendapatkan Petunjuk dan Sarana maka dapat mengurangi Kepuasan Pemustaka.

### 3. Hasil olah data dan analisis data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kevalidan atau kesesuaian angket yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari responden. Uji validitas dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05. Hasil dari r-hitung pada output SPSS. Dalam pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 5% dan menghasilkan r-tabel untuk  $df=(N-2)$  artinya  $83-2=81$  maka r tabel 0,181. Jika r-hitung > r-tabel, maka instrument penelitian dikatakan valid. Berikut ini hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<b>Kinerja Pustakawan (X)</b>	X1	0.648	0,181	<b>Valid</b>
	X2	0.682	0,181	<b>Valid</b>
	X3	0.597	0,181	<b>Valid</b>
	X4	0.583	0,181	<b>Valid</b>
	X5	0.642	0,181	<b>Valid</b>
	X6	0.675	0,181	<b>Valid</b>
	X7	0.757	0,181	<b>Valid</b>
	X8	0.596	0,181	<b>Valid</b>
<b>Kepuasan Pemustaka (Y)</b>	Y1	0.615	0,181	<b>Valid</b>
	Y2	0.579	0,181	<b>Valid</b>
	Y3	0.798	0,181	<b>Valid</b>
	Y4	0.599	0,181	<b>Valid</b>
	Y5	0.574	0,181	<b>Valid</b>
	Y6	0.735	0,181	<b>Valid</b>
	Y7	0.606	0,181	<b>Valid</b>
	Y8	0.638	0,181	<b>Valid</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah (Juni 2024)

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan r hitung lebih besar dari pada r- tabel.



Hal ini berarti bahwa data yang di peroleh valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas atau uji keandalan merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab setiap butir pernyataan pada kuesioner penelitian. Pernyataan yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliable apabila nilai yang ditetapkan yaitu cronbach Alpha > 0,60. Berikut hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

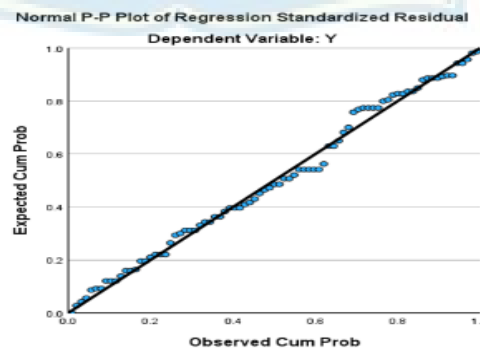
Variabel	Cronbach Alpha	N of Items	Keterangan
Kinerja Pustakawan (X)	0,803	8	Realiabel
Kepuasan Pemustaka (Y)	0,788	8	Realiabel

Sumber : Data Primer Yang Diolah (Juni 2024)

Hasil output pada tabel 4.13 menunjukkan Cronbach Alpha variabel Kinerja Pustakawan (X) sebesar  $0,803 > 0,60$ , dan Kepuasan Pemustaka (Y)  $0,788 > 0,60$ . Hal ini menunjukkan seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan reliable atau konsisten.

**4. Hasil uji asumsi klasik**

a. Uji Normalitas



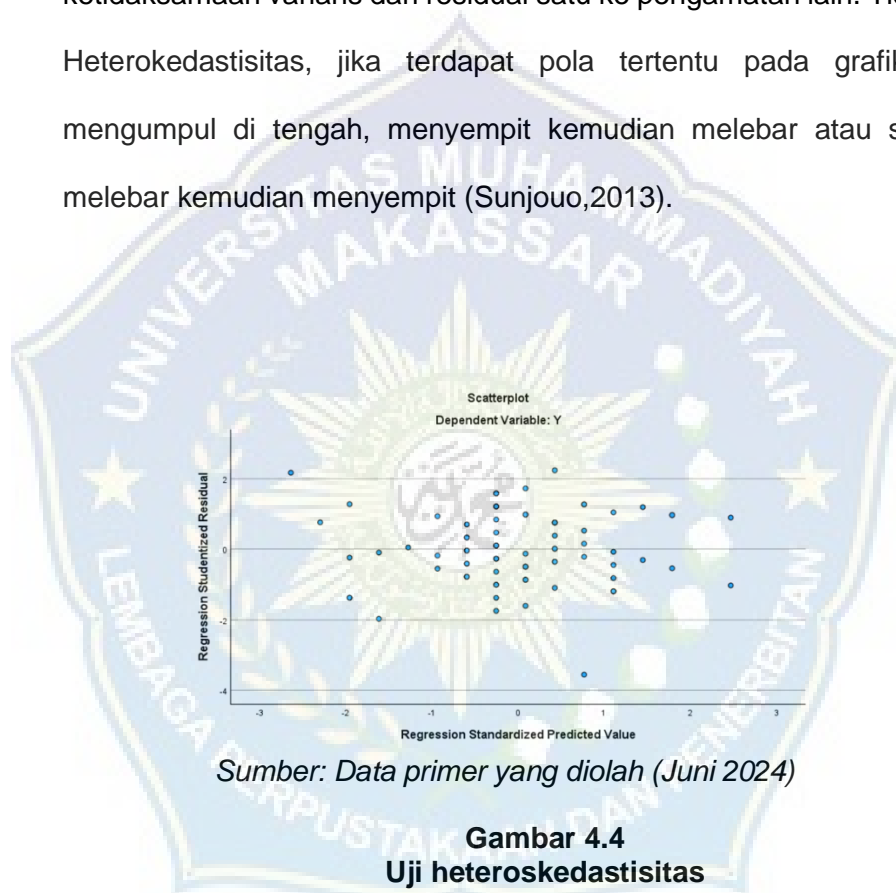
Sumber: Data primer yang diolah (Juni 2024)

**Gambar 4.3**  
**Uji Normalitas**

Berdasarkan hasil uji normalitas probability plot diatas pada gambar 4.3 dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dikarenakan titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal.

b. Uji heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan lain. Tidak terjadi Heterokedastisitas, jika terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit (Sunjouo,2013).



Gambar 4.4 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik scatterplot tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu , dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas.

## c. Analisis Regresi Sederhana

**Tabel 4. 14**  
**Variabel Entered/Removed<sup>a</sup>**

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja Pustakawan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. All requested variables entered.

Sumber: Data primer yang diolah (Juni 2024)

Berdasarkan tabel 4.14 output bagian pertama (*Variabel Entered/removed*). Tabel di atas menjelaskan tentang variabel yang dimasukan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel yang dimasukan adalah variabel Kinerja Pustakawan sebagai variabel independen dan Kepuasan Pemustaka sebagai variabel dependent serta metode yang digunakan adalah metode enter.

**Tabel 4.15**  
**Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	6.821	1.738	
	Kinerja Pustakawan	.619	.102	.558

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Data primer yang diolah (Juni 2024)

Berdasarkan tabel 4.15, diperoleh hasil analisis koefisien regresi di atas maka rumus persamaan regresi linear sederhana adalah :

$$Y = 6.821 + 0.619X + e$$

Persamaan rumus regresi sederhana ini dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 6.821 di artikan bahwa variabel X jika tetap atau tidak mengalami penambahan atau penurunan maka Kepuasan Pemustaka 6.821
- b. Koefisien variabel X sebesar 0.619 artinya bahwa setiap peningkatan persepsi terhadap variabel Kinerja Pustakawan sebesar 1% maka akan meningkatkan Kepuasan Pemustaka sebesar 0.619.

## 5. Hasil Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial t (Uji t)

Uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau melihat kolom signifikan pada masing-masing t hitung.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.821	1.738		3.923	<.001
	Kinerja Pustakawan	.619	.102	.558	6.049	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka  
Sumber: Data primer yang diolah (Juni 2024)

Berdasarkan tabel 4.16, maka pengujian variabel – variabel bebas dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji t pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa besar nilai t hitung adalah 6.049. Besar signifikan penilaian adalah sebesar 0,001 yang bernilai kurang dari 0,05 menunjukkan Kinerja Pustakawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka.

2. Kriteria Pengujian Hipotesis

- Jika t hitung > t tabel, maka variabel X mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel Y atau  $H_1$ : ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen taraf uji  $\alpha = 0.05$
- Jika t hitung < t tabel, maka variabel X tidak mempunyai keeratan hubungan yang signifikan dengan variabel Y atau  $H_0$ : tidak adanya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen
- Jadi nilai t tabel adalah 1.664, maka dapat disimpulkan bahwa nilai sig yaitu  $0,001 < 0,05$ , nilai t hitung yaitu  $6.049 >$  dari nilai t tabel yaitu 1.664 berarti variabel Kinerja Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka.

b. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.558 <sup>a</sup>	.311	.303	2.72042

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pustakawan

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan Tabel 4.17 diperoleh derajat korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai R sebesar 0,558 yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel kinerja Pustakawan dengan kepuasan Pemustaka. Besarnya kemampuan prediksi model diberikan oleh koefisien determinasi (R-Square) sebesar 0,311, artinya model mempunyai kemampuan prediksi sebesar 31,1%. Tinggi rendahnya variasi variabel Y (kepuasan Pemustaka) dapat dijelaskan oleh model atau dipengaruhi oleh variabel Kinerja Pustakawan sedangkan sisanya sebesar 68,9% disebabkan oleh kendala model penelitian yang digunakan.

### **C. Analisis Dan Interpretasi (Pembahasan)**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa Kinerja Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t yang dilakukan menunjukkan nilai signifikan ( $0,001 < 0,05$ ) dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $6,049 > 1.664$ ), hal ini berarti bahwa Kinerja Pustakawan berpotensi meningkatkan Kepuasan Pemustaka pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar.

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel Kinerja pustakawan mempunyai hubungan positif dengan Kepuasan pemustaka sebesar 31,1%, sedangkan sisanya sebesar 68,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini juga

mengandalkan uji Asumsi klasik yang telah dilakukan yaitu Uji Normalitas dan Uji heteroskedastisitas.

Indikator mengatasi keluhan dengan mean sebesar 2.25 menunjukkan makna bahwa pustakawan harus mampu bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan termasuk dalam mengatasi keluhan pemustaka hal ini di perkuat sesuai dengan pengamatan penulis secara objektif menemukan kecenderungan pustakawan yang tidak dapat menjadi sahabat pemustaka kemudian Indikator *personal Control* (Petunjuk dan sarana ) memiliki nilai mean sebesar 2.33 menunjukkan makna bahwa pemustaka memiliki kecenderungan untuk selalu mendapatkan petunjuk atau solusi bahkan sarana dalam mengatasi keluhan yang didapatkan pemustaka.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang memiliki variabel kinerja dengan objek penelitian yaitu kinerja Pustakawan dilakukan oleh Aulia Susilawati, Dian Sinaga, Yunus Winoto (2023) dengan judul Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Sekolah. Hasil penelitiannya Penelitian menunjukkan bahwa kinerja pustakawan berpengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Cileunyi sedangkan Penelitian Muchammad Zuli Aryanto (2021) yang memiliki variabel sama yakni kepuasan pemustaka dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pemustaka namun dengan indikator yang berbeda di kemukakan dengan hasil adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor bukti fisik dan keandalan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan daya tanggap tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6.049 > 1.664$ ), maka  $H_0$  ditolak secara statistik adalah signifikan, dari hasil uji t nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar.

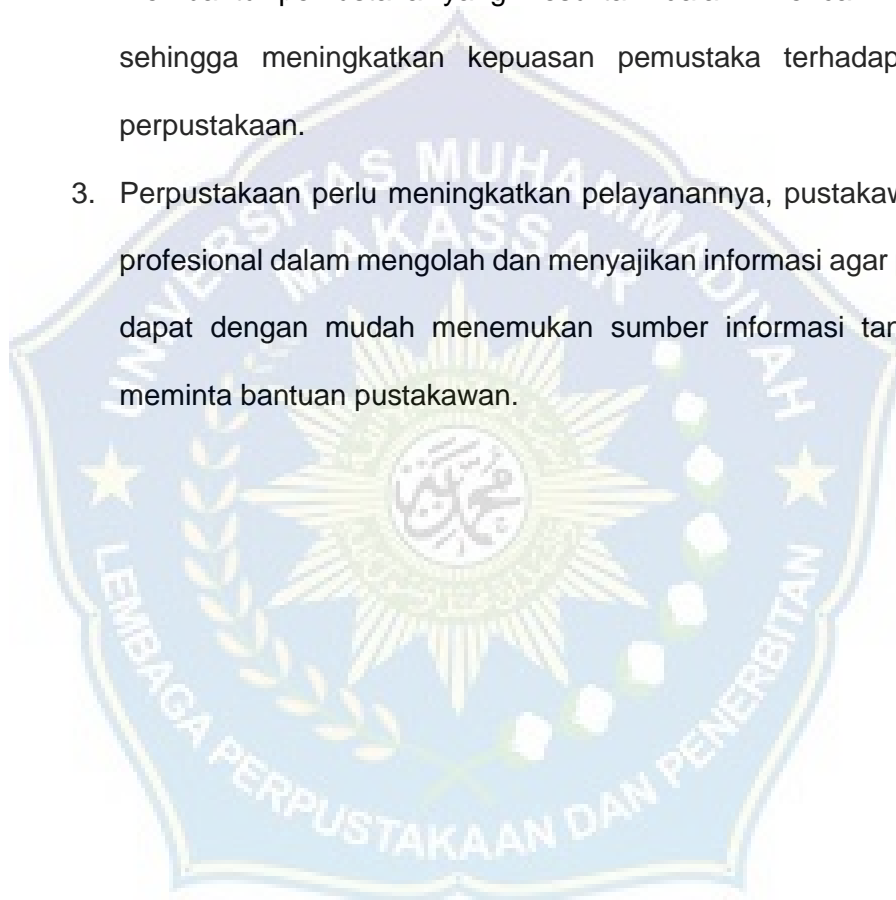
Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar. Hal ini bermakna bahwa kinerja pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka sebesar 31,1%. Sehingga hal ini membuktikan bahwa pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dalam kategori lemah dan sisanya sebesar 68,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti sarana, prasarana, dan lain-lain.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan mengenai “Pengaruh Kinerja Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar”. Maka saran dari penulis sekiranya dapat bermanfaat untuk perkembangan perpustakaan serta dapat memberikan masukan bagi perpustakaan adalah sebagai berikut:



1. Pustakawan hendaknya menunjukkan sikap yang lebih ramah dalam melayani pemustaka sehingga pemustaka puas terhadap layanan yang diberikan pustakawan.
2. Pustakawan harus dapat lebih meningkatkan komunikasi dengan pemustaka agar tercipta suasana nyaman dan menyenangkan, serta membantu pemustaka yang kesulitan dalam mencari koleksinya sehingga meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.
3. Perpustakaan perlu meningkatkan pelayanannya, pustakawan harus profesional dalam mengolah dan menyajikan informasi agar pengguna dapat dengan mudah menemukan sumber informasi tanpa harus meminta bantuan pustakawan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, R. (2023). *Tingkat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi di perpustakaan universitas muhammadiyah aceh*. 13–103.
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401–412. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>
- Harmoko, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi) Vol. 2 No. 2 Tahun 2017 ISSN (Online): 2528-021X*, 2(2), 164–188.
- Kalsum, U., Tarifu, L., & Ibrahim, C. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Halu Oleo. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 11(2), 41. <https://doi.org/10.24036/124531-0934>
- Kinerja, P., Terhadap, P., Pada, P., Universitas, P., Perpustakaan, J. I., Adab, F., Humaniora, D. A. N., Negeri, U. I., & Hidayatullah, S. (2015). *Pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan universitas indonesia*.
- Kumala, A., Permana, B. G., Yendri, B. A., & Purba, R. A. (2023). Kode Etik Pustakawan sebagai Aturan Profesional bagi Profesi Pustakawan. *Ainara Journal (Jurnal Penelitian Dan PKM Bidang Ilmu Pendidikan)*, 4(2), 71–75. <https://doi.org/10.54371/ainj.v4i2.238>
- Marguna, A. M., & Sangiasseri. (2020). Pengaruh Kompetensi Digital (e-Skills) Terhadap Kinerja Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Jupiter*, XVII(2), 104–117.
- Norjannah, W. (2023). Pengaruh manajemen kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Antasari Banjarbaru. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 11(2), 129–140. <https://doi.org/10.18592/pk.v11i2.9823>
- Pada, P., Kearsipan, D., Perpustakaan, D., & Wahyuni, R. (n.d.). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan*. 88–98. <https://journal.pustakauinib.ac.id/index.php>
- Prasetyo, D. E., & Ismiyati, I. (2021). Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Negeri Semarang. *Business and Accounting Education Journal*, 2(3), 338–346.
- Putri, A. W., & Nabila, J. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era

Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang). *Arzusin*, 4(2), 376–390. <https://doi.org/10.58578/arzusin.v4i2.2732>

Studi, P., Digital, B., Purwokerto, U. A., & Purwokerto, U. A. (2021). Pengaruh kredibilitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto Prayoga Pribadi 1 , Dwininda Kusumawardhani 2 1. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(2), 207–222.

Susilawati, A., Sinaga, D., & Winoto, Y. (2023). Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Ilmiah*, 4(1), 10–17.





## **LAMPIRAN 1: Lampiran Kuesioner**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabaraktuh

**Kepada Yth.**

**Mahasiswa/mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar**

**Di Tempat**

Dengan hormat, Saya Ismail mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Mengharap kesediaan saudara/saudari untuk berkenan mengisi kuesioner untuk menunjang penelitian skripsi Saya yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar”**. Berikut ini Saya sertakan sedikit penjelasan tentang Pustakawan.

Pengertian pustakawan dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Menurut peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 2 Tahun 2008 menyebutkan, pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi (perpusdokinfo) di instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya. Menurut pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, pustakawan dengan pendidikan paling rendah Strata 1 (S1) dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi (Pusdokinfo) atau S1 bidang studi lain yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan perpustakaan, dengan tugas melaksanakan tugas keprofesional dalam bidang perpustakaan. Atas kerjasama dan kesediaannya Saya ucapkan terima kasih.

**PETUNJUK PENGISIAN**

- Berikan tanda checklist (  $\checkmark$  ) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- Keterangan: SS = Sangat setuju      S = Setuju  
                  TS = Tidak setuju        STS = Sangat tidak setuju

**IDENTITAS RESPONDEN**

- Jenis Kelamin            :
  - Jurusan                    :
  - Fakultas                  :
  - Semester                 :
  - Angkatan                 :
  - Seberapa sering Anda berkunjung ke UPT perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar dalam seminggu?
    - a. Jarang (1 kali)
    - b. Kadang-kadang (2-3 kali)
    - c. Sering (hampir setiap hari)
- 
- The image contains a large, semi-transparent watermark logo of Universitas Muhammadiyah Makassar. The logo is shield-shaped with a blue background and a yellow border. It features a central sunburst emblem with a book and a quill pen. The text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' is written in a semi-circle at the top, and 'BIBLIOTEKA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN' is written in a semi-circle at the bottom.

**Kinerja Pustakawan (X)**

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
<b>Pelayanan Positif</b>					
1	Pustakawan memberikan perhatian dengan sangat ramah				
2	Pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami				
<b>Mengatasi Keluhan</b>					
3	Pemustaka dapat berkonsultasi dengan pustakawan mengenai permasalahan yang dihadapi dalam pencarian literasi informasi				
4	Pustakawan selalu ada di tempat dan membantu pemustaka apabila memerlukan bantuan				
<b>Kreativitas</b>					
5	Pustakawan mempunyai visi untuk memperbaharui teknologi di perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan				
6	Pustakawan selalu berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kreativitas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka				
<b>Kecakapan</b>					
7	Pustakawan sangat cakap dalam memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan				
8	Pustakawan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka				

**Kepuasan Pemustaka (Y)**

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
<b><i>Service of Affect (kemampuan dan sikap pustakawan)</i></b>					
1	Pustakawan mampu memberikan respons yang cepat ketika saya membutuhkan informasi				
2	Pemustaka merasa nyaman dan puas berada di perpustakaan karena pustakawannya ramah				
<b><i>Library as Place ( Fasilitas dan Kenyamanan)</i></b>					
3	Pustakawan sangat mahir dalam mengoperasikan fasilitas perpustakaan sesuai dengan kebutuhan saya				
4	Pustakawan mampu memberikan solusi dan pelayanan yang nyaman ketika saya berkunjung ke perpustakaan				
<b><i>Personal Control ((Petunjuk dan Sarana)</i></b>					
5	Pustakawan selalu bersedia memberi petunjuk ketika saya kesulitan menemukan informasi yang saya butuhkan				
6	Pustakawan membantu saya dalam mencari koleksi yang tidak saya temukan di rak				
<b><i>Information Access (Akses Informasi)</i></b>					
7	Pustakawan menata ruangan dengan baik sehingga saya mudah mengakses informasi yang saya butuhkan				
8	Pustakawan menata buku dengan baik sehingga memudahkan saya dalam mencari koleksi yang saya butuhkan				



## LAMPIRAN 2 : Lampiran Tabel Tabulasi

TABULASI X : Kinerja Pustakawan

No Responden	Kinerja Pustakawan								Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
1	2	2	2	2	2	1	2	2	15
2	2	2	2	3	2	3	2	2	18
3	2	2	2	2	3	2	1	2	16
4	2	2	2	2	2	2	1	2	15
5	2	2	2	2	3	2	3	3	19
6	2	2	2	2	2	2	2	1	15
7	2	2	3	2	1	2	2	3	17
8	2	3	3	2	2	1	2	2	17
9	2	2	2	2	2	2	2	2	16
10	2	2	3	2	2	3	3	3	20
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16
12	2	1	1	2	3	3	1	2	15
13	3	3	3	2	3	3	2	3	22
14	3	2	2	2	2	2	3	2	18
15	2	3	3	3	2	3	3	3	22
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16
17	2	2	2	2	2	3	3	2	18
18	2	2	2	2	3	3	3	3	20
19	3	2	2	2	2	3	3	2	19
20	2	3	3	2	2	2	2	2	18
21	1	2	3	2	2	3	2	2	17
22	1	1	2	2	1	1	1	2	11
23	1	2	2	2	3	2	2	2	16
24	2	2	2	2	2	2	3	3	18
25	2	2	2	2	2	2	2	2	16
26	2	3	3	2	3	3	3	2	21
27	2	2	2	2	3	2	2	2	17
28	2	2	2	2	3	3	2	2	18
29	2	2	2	2	2	3	2	3	18
30	2	2	2	1	2	3	2	3	17
31	2	2	2	2	2	2	3	3	18
32	2	2	2	2	3	2	2	2	17
33	1	2	3	3	2	3	1	2	17
34	2	2	2	2	2	2	3	2	17
35	2	2	2	2	2	2	2	2	16
36	2	2	1	1	2	2	2	2	14

37	2	2	3	2	3	3	2	2	19
38	2	2	2	2	2	2	2	2	16
39	2	2	2	2	1	1	1	1	12
40	2	2	2	2	2	2	3	3	18
41	2	2	3	2	3	2	3	2	19
42	2	2	2	2	2	2	2	2	16
43	2	3	3	2	2	1	2	1	16
44	2	2	3	3	3	3	2	2	20
45	2	1	2	1	1	1	2	2	12
46	1	2	2	2	2	1	1	3	14
47	2	2	2	2	2	2	2	2	16
48	2	2	2	2	2	2	2	2	16
49	1	2	3	2	2	2	1	2	15
50	3	2	3	2	3	2	3	3	21
51	2	2	3	2	2	3	2	2	18
52	1	2	2	2	2	3	1	2	15
53	2	2	3	2	2	3	2	3	19
54	1	1	2	1	2	2	1	1	11
55	2	2	2	2	2	3	2	2	17
56	1	2	2	2	2	1	1	2	13
57	1	1	1	1	1	1	1	2	9
58	2	2	3	2	3	3	2	2	19
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	2	2	2	2	2	2	2	2	16
61	1	2	2	1	1	1	1	2	11
62	1	1	2	2	2	1	1	1	11
63	2	2	2	2	2	2	2	1	15
64	2	1	2	1	2	2	2	2	14
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	3	2	2	2	2	3	3	3	20
67	2	2	3	3	2	3	3	2	20
68	1	2	3	2	2	2	2	1	15
69	2	2	2	2	2	3	2	2	17
70	2	2	2	2	2	2	2	2	16
71	2	2	2	2	2	2	2	2	16
72	2	2	2	2	3	2	3	2	18
73	2	2	2	2	2	2	1	2	15
74	2	2	2	2	2	2	2	2	16
75	2	2	2	2	2	2	2	2	16
76	2	2	1	1	2	3	2	2	15
77	1	1	2	2	1	1	1	1	10



30	2	2	3	3	3	3	2	2	20
31	2	2	2	2	3	3	3	2	19
32	2	2	2	3	2	2	2	2	17
33	3	3	3	3	3	3	1	3	22
34	2	2	2	2	2	2	2	2	16
35	3	2	2	2	2	2	3	3	19
36	2	2	2	2	2	2	1	2	15
37	2	2	2	3	3	2	2	3	19
38	2	2	3	3	3	2	2	3	20
39	2	2	2	1	2	2	2	1	14
40	2	2	2	3	3	2	1	3	18
41	2	2	2	2	2	2	3	3	18
42	3	2	2	2	2	2	2	2	17
43	2	2	1	2	2	1	1	1	12
44	3	3	2	3	2	2	1	2	18
45	1	1	1	1	2	1	1	1	9
46	2	2	2	3	2	2	2	3	18
47	2	2	2	2	3	2	1	2	16
48	2	2	3	2	3	3	3	3	21
49	1	3	2	1	3	2	1	1	14
50	3	3	3	3	3	3	2	3	23
51	2	3	3	2	2	3	3	2	20
52	3	2	2	2	2	2	1	1	15
53	3	3	3	3	2	3	3	2	22
54	1	2	2	1	1	2	2	2	13
55	1	1	2	2	2	2	1	2	13
56	1	2	2	2	3	2	1	2	15
57	1	1	2	3	3	2	3	3	18
58	2	2	3	3	2	3	3	2	20
59	3	3	2	2	3	2	2	2	19
60	1	2	2	2	2	2	3	3	17
61	1	1	1	1	1	1	2	2	10
62	2	3	2	2	2	2	2	2	17
63	2	2	2	3	2	2	1	3	17
64	1	2	2	3	2	2	1	1	14
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	2	2	2	2	2	2	2	2	16
67	3	3	3	2	3	3	3	2	22
68	3	2	2	2	2	2	2	2	17
69	3	2	2	2	3	3	2	3	20
70	2	2	3	2	3	2	3	3	20

71	2	2	2	1	1	1	2	2	13
72	2	2	2	3	2	3	2	2	18
73	2	2	2	2	3	2	3	2	18
74	2	3	2	2	3	2	3	3	20
75	3	2	2	2	2	2	3	2	18
76	1	2	2	2	2	3	2	2	16
77	2	3	2	1	1	1	3	2	15
78	3	3	3	2	3	3	3	3	23
79	3	3	2	2	3	2	2	2	19
80	2	2	1	2	3	1	2	1	14
81	2	2	2	2	2	2	1	2	15
82	3	1	3	3	3	3	2	3	21
83	2	2	2	2	3	2	1	2	16



### LAMPIRAN 3 : Hasil Uji Validitas SPSS

#### UJI VALIDITAS X : Kinerja Pustakawan

		Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X
X1	Pearson Correlation	1	.477**	.157	.202*	.328**	.336**	.574**	.316**	.648**
	Sig. (1-tailed)		<.001	.078	.033	.001	<.001	<.001	.002	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2	Pearson Correlation	.477**	1	.533**	.412**	.330**	.264**	.418**	.272**	.682**
	Sig. (1-tailed)	<.001		<.001	<.001	.001	.008	<.001	.006	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X3	Pearson Correlation	.157	.533**	1	.514**	.276**	.262**	.306**	.186*	.597**
	Sig. (1-tailed)	.078	<.001		<.001	.006	.008	.002	.046	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X4	Pearson Correlation	.202*	.412**	.514**	1	.350**	.321**	.282**	.144	.583**
	Sig. (1-tailed)	.033	<.001	<.001		<.001	.002	.005	.096	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X5	Pearson Correlation	.328**	.330**	.276**	.350**	1	.433**	.384**	.230*	.642**
	Sig. (1-tailed)	.001	.001	.006	<.001		<.001	<.001	.018	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X6	Pearson Correlation	.336**	.264**	.262**	.321**	.433**	1	.353**	.355**	.675**
	Sig. (1-tailed)	<.001	.008	.008	.002	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X7	Pearson Correlation	.574**	.418**	.306**	.282**	.384**	.353**	1	.494**	.757**
	Sig. (1-tailed)	<.001	<.001	.002	.005	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X8	Pearson Correlation	.316**	.272**	.186*	.144	.230*	.355**	.494**	1	.596**
	Sig. (1-tailed)	.002	.006	.046	.096	.018	<.001	<.001		<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X	Pearson Correlation	.648**	.682**	.597**	.583**	.642**	.675**	.757**	.596**	1
	Sig. (1-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

### UJI VALIDITAS Y : Kepuasan Pemustaka

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.493**	.324**	.252*	.238*	.296**	.259**	.229*	.615**
	Sig. (1-tailed)		<.001	.001	.011	.015	.003	.009	.019	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y2	Pearson Correlation	.493**	1	.407**	.151	.209*	.302**	.314**	.124	.579**
	Sig. (1-tailed)	<.001		<.001	.087	.029	.003	.002	.132	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y3	Pearson Correlation	.324**	.407**	1	.499**	.353**	.795**	.372**	.467**	.798**
	Sig. (1-tailed)	.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y4	Pearson Correlation	.252*	.151	.499**	1	.370**	.489**	.077	.342**	.599**
	Sig. (1-tailed)	.011	.087	<.001		<.001	<.001	.243	<.001	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y5	Pearson Correlation	.238*	.209*	.353**	.370**	1	.398**	.183*	.265**	.574**
	Sig. (1-tailed)	.015	.029	<.001	<.001		<.001	.049	.008	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y6	Pearson Correlation	.296**	.302**	.795**	.489**	.398**	1	.259**	.362**	.735**
	Sig. (1-tailed)	.003	.003	<.001	<.001	<.001		.009	<.001	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y7	Pearson Correlation	.259**	.314**	.372**	.077	.183*	.259**	1	.454**	.606**
	Sig. (1-tailed)	.009	.002	<.001	.243	.049	.009		<.001	<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y8	Pearson Correlation	.229*	.124	.467**	.342**	.265**	.362**	.454**	1	.638**
	Sig. (1-tailed)	.019	.132	<.001	<.001	.008	<.001	<.001		<.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y	Pearson Correlation	.615**	.579**	.798**	.599**	.574**	.735**	.606**	.638**	1
	Sig. (1-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## LAMPIRAN 4 : Hasil Uji Relibilitas SPSS

### UJI RELIBILITAS X : Kinerja Pustakawan

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	8

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	83	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	83	100.0

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

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	14.84	6.792	.560	.775
X2	14.75	6.972	.582	.774
X3	14.49	7.033	.459	.789
X4	14.75	7.313	.470	.789
X5	14.59	6.855	.509	.782
X6	14.55	6.372	.513	.784
X7	14.66	6.056	.625	.763
X8	14.59	6.952	.446	.792

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.75	8.630	2.938	8



## UJI RELIBILITAS Y : Kepuasan Pemustaka

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	83	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	83	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	8

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	15.05	8.266	.450	.772
Y2	15.07	8.751	.440	.772
Y3	15.01	8.110	.724	.733
Y4	15.01	8.573	.455	.770
Y5	14.86	8.711	.428	.774
Y6	15.02	8.121	.631	.743
Y7	15.19	8.084	.412	.784
Y8	15.05	8.364	.498	.763

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.18	10.613	3.258	8

## LAMPIRAN 5 : Analisis deskriptif

### Frequencies

		Statistics							
		Pustakawan memberikan perhatian dengan sangat ramah	Pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami	Pemustaka dapat berkonsultasi dengan pustakawan mengenai permasalahan yang dihadapi dalam pencarian literasi informasi	Pustakawan selalu ada di tempat dan membantu pemustaka apabila memerlukan bantuan	Pustakawan mempunyai visi untuk memperbaharui teknologi di perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan	Pustakawan selalu berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kreativitas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	Pustakawan sangat cakap dalam memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan	Pustakawan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka
N	Valid	83	83	83	83	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

### Frequency Table

#### Pustakawan memberikan perhatian dengan sangat ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	16	19.3	19.3	19.3
	Tidak Setuju	59	71.1	71.1	90.4
	Setuju	8	9.6	9.6	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

#### Pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	9	10.8	10.8	10.8
	Tidak Setuju	65	78.3	78.3	89.2
	Setuju	9	10.8	10.8	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pemustaka dapat berkonsultasi dengan pustakawan mengenai permasalahan yang dihadapi dalam pencarian literasi informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.8	4.8	4.8
	Tidak Setuju	54	65.1	65.1	69.9
	Setuju	25	30.1	30.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan selalu ada di tempat dan membantu pemustaka apabila memerlukan bantuan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	9.6	9.6	9.6
	Tidak Setuju	67	80.7	80.7	90.4
	Setuju	8	9.6	9.6	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan mempunyai visi untuk memperbaharui teknologi di perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	8.4	8.4	8.4
	Tidak Setuju	56	67.5	67.5	75.9
	Setuju	20	24.1	24.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan selalu berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kreativitas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	15.7	15.7	15.7
	Tidak Setuju	41	49.4	49.4	65.1
	Setuju	29	34.9	34.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan sangat cakap dalam memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	16	19.3	19.3	19.3
	Tidak Setuju	44	53.0	53.0	72.3
	Setuju	23	27.7	27.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	9.6	9.6	9.6
	Tidak Setuju	54	65.1	65.1	74.7
	Setuju	21	25.3	25.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

## Frequencies

		Statistics							
		Pustakawan mampu memberikan respons yang cepat ketika saya membutuhkan informasi	Pemustaka merasa nyaman dan puas berada di perpustakaan karena pustakawannya a ramah	Pustakawan sangat mahir dalam mengoperasikan nalkan fasilitas perpustakaan sesuai dengan kebutuhan saya	Pustakawan mampu memberikan solusi dan pelayanan yang nyaman ketika saya berkunjung ke perpustakaan	Pustakawan selalu bersedia memberi petunjuk ketika saya kesulitan menemukan informasi yang saya butuhkan	Pustakawan membantu saya dalam mencari koleksi yang tidak saya temukan di rak	Pustakawan menata ruangan dengan baik sehingga saya mudah mengakses informasi yang saya butuhkan	Pustakawan menata buku dengan baik sehingga memudahkan saya dalam mencari koleksi yang saya butuhkan
N	Valid	83	83	83	83	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

## Frequency Table

**Pustakawan mampu memberikan respons yang cepat ketika saya membutuhkan informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	16	19.3	19.3	19.3
	Tidak Setuju	40	48.2	48.2	67.5
	Setuju	27	32.5	32.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pemustaka merasa nyaman dan puas berada di perpustakaan karena pustakawannya ramah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	12.0	12.0	12.0
	Tidak Setuju	54	65.1	65.1	77.1
	Setuju	19	22.9	22.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan sangat mahir dalam mengoperasikan fasilitas perpustakaan sesuai dengan kebutuhan saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	7.2	7.2	7.2
	Tidak Setuju	57	68.7	68.7	75.9
	Setuju	20	24.1	24.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan mampu memberikan solusi dan pelayanan yang nyaman ketika saya berkunjung ke perpustakaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	12.0	12.0	12.0
	Tidak Setuju	49	59.0	59.0	71.1
	Setuju	24	28.9	28.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan selalu bersedia memberi petunjuk ketika saya kesulitan menemukan informasi yang saya butuhkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	7.2	7.2	7.2
	Tidak Setuju	44	53.0	53.0	60.2
	Setuju	33	39.8	39.8	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan membantu saya dalam mencari koleksi yang tidak saya temukan di rak**

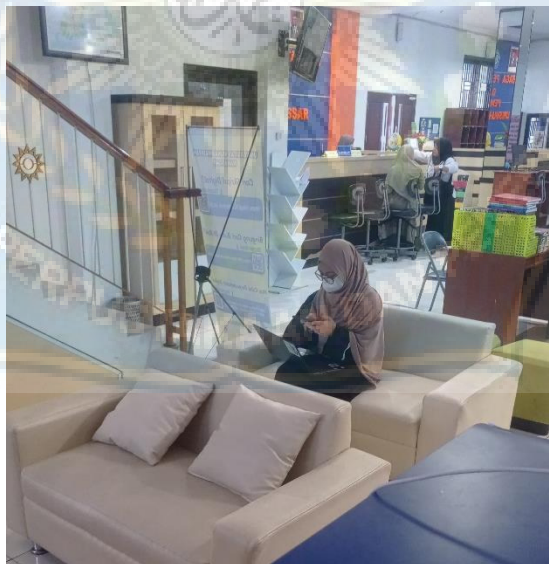
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	9	10.8	10.8	10.8
	Tidak Setuju	52	62.7	62.7	73.5
	Setuju	22	26.5	26.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan menata ruangan dengan baik sehingga saya mudah mengakses informasi yang saya butuhkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	25	30.1	30.1	30.1
	Tidak Setuju	36	43.4	43.4	73.5
	Setuju	20	24.1	24.1	97.6
	Sangat Setuju	2	2.4	2.4	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**Pustakawan menata buku dengan baik sehingga memudahkan saya dalam mencari koleksi yang saya butuhkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	14.5	14.5	14.5
	Tidak Setuju	48	57.8	57.8	72.3
	Setuju	23	27.7	27.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

**LAMPIRAN 6 : Dokumentasi****Foto Bersama Ibu Kepala Perpustakaan****Suasana Pelayanan**

## LAMPIRAN 7 : Surat Izin Penelitian dan Balasan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 324/05/A.2-II/V/45/2024 Makassar, 17 Mei 2024

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

**Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar**

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : ISMAIL

Stambuk : 105721100420

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuanya diucapkan terimakasih.

Dekan.



Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Arsip





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4322/05/C.4-VIII/V/1445/2024  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

21 May 2024 M  
13 Dzulqa'dah 1445

Kepada Yth,  
Ketua Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan  
Universitas Muhamamdiyah Makassar  
di -  
Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 333/05/A.2-II/V/45/2024 tanggal 17 Mei 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ISMAIL  
No. Stambuk : 10572 1100420  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PENGARUH KINERJA PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA UPT PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Mei 2024 s/d 24 Juli 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd.  
NBM 1127761

 **MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 246/B-PERPUS.III/V/1445/24  
Lamp. :  
Hal : Izin penelitian

13 Dzulqad'ah 1445 H  
21 Mei 2024 M

Kepada Yth  
Bapak Ketua LP3M  
Universitas Muhammadiyah Makassar  
di-  
Makassar

Berdasarkan surat LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 4322/05/C.4-VIII IV/1445/2024 Tanggal 21 Mei 2024, perihal permohonan Izin Penelitian dengan data lengkap mahasiswa yang bersangkutan :

Nama : ISMAIL  
No.Stambuk : 10572 1100420  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa

Kami dari UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar pada dasarnya menizinkan kepada yang bersangkutan untuk mengadakan penelitian/pengumpulan data dan memanfaatkan bahan pustaka yang ada dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul

**"PENGARUH KINERJA PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA UPT PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Mei 2024 s/d 24 Juli 2024 dengan ketentuan mentaati aturan dan tata tertib yang berlaku.

Demikian kami sampaikan, dengan kerja sama yang baik diucapkan banyak terima kasih.

  
Kepala UPT  
Nurshah S. Hum M.I.P.  
BM.964.591

Tembusan :  
1. Rektor Unismuh Makassar  
2. Mahasiswa yang bersangkutan  
3. Arsip

Jl. Sultan alauddin No 259 Makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881-596.Fax(0411)865-588  
Website:www.library.unismuh.ac.id  
E-mail:perpustakaan@unismuh.ac.id

### LAMPIRAN 8 : Validasi Penelitian Kuantitatif



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**  
 Jl. Sultan Abduln 259 Makassar, Gending Iqra II. E-mail: pusat.feb@urimuh.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI**  
**PENELITIAN KUANTITATIF**

NAMA MAHASISWA		ISMAIL		
NIM		105721100420		
PROGRAM STUDI		MANAJEMEN		
JUDUL SKRIPSI		PENGARUH KINERJA PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA UPT PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR		
NAMA PEMBIMBING 1		Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M		
NAMA PEMBIMBING 2		Muh Nur R, S.E., M.M		
NAMA VALIDATOR		Sri Andayaningsih, S.E., M.M		
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	05/06/24	Lengkap	
2	Sumber data (data sekunder)	05/06/24	Lengkap	
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	05/06/24	Lengkap	
4	Hasil Statistik deskriptif	05/06/24	Lengkap	
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	05/06/24	Lengkap	
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	05/06/24	Lengkap	
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	05/06/24	Lengkap	
8	Hasil interpretasi data	05/06/24	Lengkap	
9	Dokumentasi	05/06/24	Lengkap	

*\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui*



## LAMPIRAN 9 : Validasi Abstrak



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**

Jl. Sultan Alauddin 219 Makassar, Gedung 109 T. R|e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI**  
**ABSTRAK**

<b>NAMA MAHASISWA</b>		<b>ISMAIL</b>		
<b>NIM</b>		<b>105721100420</b>		
<b>PROGRAM STUDI</b>		Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar		
<b>JUDUL SKRIPSI</b>		Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar.		
<b>NAMA PEMBIMBING 1</b>		Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M		
<b>NAMA PEMBIMBING 2</b>		Muh Nur R, S.E., M.M		
<b>NAMA VALIDATOR</b>		Sherry Adelle S.E, M.Mktg		
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/saran	*Paraf
1	Abstrak	13 Juni 2024	min 3 kata kunci	

\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

## LAMPIRAN 8 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90222 Telp. (0411) 866972, 861793 Fax. (0411) 863588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Ismail  
Nim : 105721100420  
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	25 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 11 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Si  
Si  
Fi  
W  
CF

AB I ISMAIL - 105721100420

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	LULUS	3%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	turnitin	2%
3	repository.usd.ac.id Internet Source		2%
4	repositori.usu.ac.id Internet Source		2%
5	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source		2%

Exclude quotes  OnExclude bibliography  OnExclude matches  On

II ISMAIL - 105721100420

ORIGINALITY REPORT

**25%**

SIMILARITY INDEX

**25%**

INTERNET SOURCES

**14%**

PUBLICATIONS

**%**

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.ugm.ac.id Internet Source	4%
2	jurnal.pancabudi.ac.id Internet Source	3%
3	moveon.psiologiup45.com Internet Source	2%
4	es.scribd.com Internet Source	2%
5	amarsuteja.blogspot.co.id Internet Source	2%
6	ejournal.yasin-alsys.org Internet Source	2%
7	eprints.ubhara.ac.id Internet Source	2%
8	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	2%
9	journals.usm.ac.id Internet Source	2%

	 e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	2%
11	anzdoc.com Internet Source	2%
12	journal.unnes.ac.id Internet Source	2%
13	media.neliti.com Internet Source	2%





AB III ISMAIL - 105721100420

SIMILARITY REPORT

**10%** SIMILARITY INDEX      **11%** INTERNET SOURCES      **11%** PUBLICATIONS      **0%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	blognyaekonomi.files.wordpress.com Internet Source	2%
2	Nurhafifah, Elia Rossa, Wasam Wahyu Hidayat. "PENGARUH PEMBERIAN SANKSI PAJAK DAN KEAKTIFAN PENAGIHAN PAJAK DENGAN SURAT PAKSA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK", Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen, 2022 Publication	2%
3	etheses.iainkediri.ac.id Internet Source	2%
4	contohaku1.blogspot.com Internet Source	2%
5	dspace.uii.ac.id Internet Source	2%
6	jom.unpak.ac.id Internet Source	2%

AB IV ISMAIL - 105721100420

ORIGINALITY REPORT

<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>
<b>SIMILARITY INDEX</b>	<b>INTERNET SOURCES</b>	<b>PUBLICATIONS</b>	<b>STUDENT PAPERS</b>
<b>PRIMARY SOURCES</b>			
<b>1</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source		<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>doi.org</b> Internet Source		<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>journal.universitassuryadarma.ac.id</b> Internet Source		<b>2%</b>

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



AB V ISMAIL - 105721100420

ORIGINALITY REPORT

<b>5%</b> SIMILARITY INDEX	<b>5%</b> INTERNET SOURCES	<b>0%</b> PUBLICATIONS	<b>0%</b> STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b> jurnaluniv45sby.ac.id Internet Source	<b>5%</b>
---	-----------



Exclude quotes  
Exclude bibliography

Exclude matches



## BIOGRAFI PENULIS



Ismail Panggilan Mail Lahir di Bulukumba pada tanggal 12 Desember 1999 dari pasangan suami istri Bapak Abd.Majid dan Suharni. Peneliti adalah anak pertama dari 3 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Sultan Alauddin 3, Lorong 3A, Mangasa, Kec.Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 177 Batuasang pada tahun 2004 dan lulus pada tahun 2010, SMP Negeri 25 Bulukumba pada tahun 2011 dan lulus pada tahun 2013, SMA Negeri 6 Bulukumba pada tahun 2014 dan lulus pada tahun 2016, dan mulai tahun 2020 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar

