

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh pemanfaatan literatur anak dan kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Dengan populasi dan sampel semua pemustaka yang memanfaatkan Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar dengan rata-rata pengunjung perbulan adalah 3.674 orang. Sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin* didapat jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 97 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi lapangan dan metode literatur. Sementara untuk analisis data menggunakan analisis regresi linier.

Hasil penelitian ini menunjukkan pemanfaatan literatur anak dan kualitas layanan pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Hal tersebut didukung oleh hasil nilai R square atau koefisien determinasi (KD) menunjukkan 59.7% sehingga ditafsirkan jika variable X_1 (pemanfaatan literatur anak), X_2 (kualitas layanan) memiliki kontribusi sebesar 59.7% terhadap variable Y (kepuasan pemustaka) dan 40.3% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain selain variable X. Selain itu, pada hasil uji t (parsial) dan hasil uji f (simultan) diketahui bahwa pemanfaatan literatur anak dan kualitas layanan pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Kata Kunci: pemanfaatan literatur anak, kualitas layanan, kepuasan pemustaka

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of children's literature utilization and the quality of librarian services on library satisfaction at the UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Children's Collection Service. This research uses descriptive quantitative methods. With a population and sample of all users who utilize the Children's Collection Service of the UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno in Blitar City with an average monthly visitor of 3.674 people. The sample in this study using the slovin formula obtained the total number of respondents in this study was 97 people. Data collection methods using questionnaires, field observations and literature methods. While for data analysis using linear regression analysis

The results of this study indicate that the utilization of children's literature and the quality of librarian services affect library satisfaction in the UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Children's Collection Service. This is supported by the results of the R square value or the coefficient of determination (KD) showing 59.7% so that it is interpreted that variable X_1 (utilization of children's literature), X_2 (service quality) has a contribution of 59.7% to variable Y (library satisfaction) and the other 40.3% is influenced by other factors besides variable X. In addition, the results of the t test (partial) and the results of the f test (simultaneous) show that the utilization of children's literature and the quality of librarian services affect library satisfaction in the UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Children's Collection Service.

Keywords: children's literature utilization, service quality, library satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pemanfaatan Literatur Anak.....	10
2.1.1 Pengertian Literatur Anak.....	10
2.1.2 Pemanfaatan Literatur Anak	12
2.2 Kualitas Layanan Pustakawan.....	14
2.2.1 Pengertian Layanan	14
2.2.2 Layanan Perpustakaan	16
2.2.3 Pengguna Perpustakaan (Pemustaka)	19
2.2.4 Tenaga Perpustakaan (Pustakawan)	20
2.2.5 Sistem Layanan pada Perpustakaan.....	21
2.2.6 Jenis dan Karakteristik Layanan Perpustakaan.....	22
2.3 Kepuasan Pemustaka.....	30
2.4 Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno	33
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu	35
2.6 Kerangka Konseptual	38
2.7 Hipotesis Penelitian.....	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	41
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.4.1 Kriteria Sampel.....	43
3.5 Teknik Pengambilan Data	43
3.6 Variabel Penelitian	44
3.7 Definisi Operasional Variabel	45
3.7.1 Pemanfaatan Literatur Anak (X1)	45
3.7.2 Kualitas layanan pustakawan (X2)	45
3.7.3 Kepuasan Pemustaka (Y).....	46
3.8 Instrumen Penelitian.....	49
3.8.1 Uji Validitas.....	49
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.9 Metode Analisis Data.....	51
3.9.1 Metode Pengolahan Data.....	51
3.9.2 Metode Penyajian Data.....	52
3.9.3 Analisis Statistik.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno	54
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	66
4.1.3 Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden.....	74
4.2 Analisis Hasil Penelitian	84
4.2.1 Uji Validitas.....	84
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	86
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	87
a) Hasil Uji Normalitas	87
b) Hasil Uji Multikolinieritas.....	88
c) Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	89

4.2.4 Hasil Uji Linearitas.....	90
4.2.5 Analisis Jalur atau <i>Path Analysis</i>	92
4.2.5 Pengujian Model.....	93
4.2.6 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis.....	97
4.3 Pembahasan Penelitian.....	98
4.3.1 Pengaruh Pemanfaatan Literatur Anak terhadap Kepuasan Pemustaka	98
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka	99
4.3.2 Pengaruh Pemanfaatan Literatur anak dan Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka	100
4.3.4 Pembahasan Umum	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pemanfaatan Layanan koleksi Anak Perpustakaan Proklamator Bung Karno Bulan Januari sampai Bulan Desember 2023.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	35
Tabel 3.1 Indikator Dan Item Variabel Pemanfaatan Literatur Anak.....	47
Tabel 3.2 Indikator Dan Item Variabel Kualitas Layanan.....	47
Tabel 3.3 Indikator Dan Item Variabel Kepuasan Pemustaka.....	48
Tabel 3.4 Bobot Instrumen Variabel.....	49
Tabel 4.1 Jumlah Koleksi Koleksi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Tahun 2023.....	58
Tabel 4.2 Jumlah Koleksi pada Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Tahun 2023.....	59
Tabel 4.3 Tenaga Pengelola Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Tahun 2024.....	61
Tabel 4.4 Jumlah Pengunjung Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Berdasarkan Status.....	64
Tabel 4.5 Jumlah Koleksi Umum Anak Terbaca Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Berdasar.....	64
Tabel 4.6 Jumlah Koleksi Referensi Anak Terbaca Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Berdasar.....	65
Tabel 4.7 Jumlah Koleksi Referensi Anak Terbaca Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Berdasar.....	66
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pemanfaatan Literatur Anak.....	75
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>).....	77
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>).....	78
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	79

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>).....	80
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Empati (<i>Empaty</i>).....	81
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenahi Variabel Kualitas Layanan.....	82
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pemustaka.....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel pemanfaatan Literatur Anak (X_1)	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Pustakawan (X_2).....	85
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)	86
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas X_1 , X_2 , dan Y	87
Tabel 4.20 One-Sampel Kolmogorov-Serminov Test.....	88
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	89
Tabel 4.22 Hasil Uji Linearitas Variabel X_1 ke Variabel Y	91
Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas Variabel X_2 ke Variabel Y	91
Tabel 4.24 Hasil Analisis Jalur	92
Tabel 4.25 Hasil Uji F	93
Tabel 4.26 Hasil Uji t	93
Tabel 4.27 Koefisien Determinasi Regresi Linear.....	96
Tabel 4.28 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kemampuan Lembaga Dalam Memenuhi Harapan.....	29
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Analisis Pemanfaatan Literatur Anak dan Kualitas Layanan Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka pada Layanan Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.....	39
Gambar 4.1 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Gambar 4.2 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Usia.....	68
Gambar 4.3 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jenis Keanggotaan.....	68
Gambar 4.4 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Lama Keanggotaan.....	69
Gambar 4.5 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke Layanan Koleksi Anak	70
Gambar 4.6 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jenis Layanan Pada Layanan Koleksi Anak Yang Sering Dimanfaatkan.....	71
Gambar 4.7 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Buku Yang Dibaca Atau Dipinjam Pada Layanan Koleksi Anak	72
Gambar 4.8 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jenis Buata u ku Yang Sering Dibaca atau Dipinjam.....	73
Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	90