

**KEPUASAN SISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN DIGITAL
DI PERPUSTAKAAN MAN KOTA PARIAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

**DIKY SURYA FEBRIANSYAH
NIM. 2014030037**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2025 M / 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Kepuasan Siswa terhadap Kualitas Layanan Digital di Perpustakaan MAN Kota Pariaman”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar keserjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiasi atau tidak orisinil, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dengan gelar keserjanaan saya.

Padang, November 2024
Yang Menyatakan,




Diky Surya Febriansyah
2014030037

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Kepuasan Siswa terhadap Kualitas Layanan Digital di Perpustakaan MAN Kota Pariaman” disusun oleh Diky Surya Febriansyah NIM 2014030037. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Pembimbing I,



Dr. Hidayati, S.Ag., M.Pd
NIP. 197201282000032001

Padang, 05 November 2024

Pembimbing II,



Dr. Bashori, M.Pd.I
NIP. 198909212019031003

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi yang berjudul “Kepuasan Siswa tentang Kualitas Layanan Digital di Perpustakaan MAN Kota Pariaman” yang disusun oleh Diky Surya Febriansyah NIM. 2014030037 telah diuji dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, pada hari Senin, 09 Desember 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Padang, 06 Februari 2025

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hidayati, S.Ag., M.Pd
NIP. 197201282000032001

Sekretaris

Dr. Bashori, M.Pd.I
NIP. 198909212019031003

Anggota

Penguji I

Dr. Hasnawati, S.Ag., M.Pd
NIP. 197201042000032002

Penguji II

Eci Sriwahyuni, M.Pd
NIP. 198504282020122005

Penguji III

Dr. Hidayati, S.Ag., M.Pd
NIP. 197201282000032001

Penguji IV

Dr. Bashori, M.Pd.I
NIP. 198909212019031003

Mengesahkan;

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Dr. Yasmadi, M.Ag
NIP. 197305172000031001

ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah "**Kepuasan Siswa tentang Kualitas Layanan Digital di Perpustakaan MAN Kota Pariaman**" disusun oleh **Diky Surya Febriansyah**, NIM **2014030037** Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena pada prakteknya layanan digital di Perpustakaan MAN Kota Pariaman banyak memberikan kemudahan, praktis untuk digunakan dan adanya peningkatan jumlah pengunjung dari pada saat penggunaan layanan manual atau tradisional. Tapi disisi lain masih terdapat kendala-kendala pada penggunaan layanan digital dengan bantuan perangkat digital elektronik. Dengan adanya kendala-kendala tersebut apakah akan mengurangi kepuasan siswa atau tidak sebagai pemustaka pada perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa setelah melihat kualitas layanan digital di perpustakaan tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni angket atau kuesioner dengan total pernyataan yakni 60 pernyataan yang terdiri dari 30 pernyataan positif dan 30 pernyataan negatif. Pada penelitian ini terdapat sampel total yang ditentukan melalui rumus Taro Yaname dan Slovin, sebanyak 85 sampel dari 561 populasi. Analisis data untuk mendapatkan tingkat kepuasan siswa tersebut dengan menentukan kategorisasi menurut Azwar yang mana formulasi dalam pengkategorian kedalam tiga kategori yang disebut dengan skala tiga yakni: $x < (M_i - 1 SD_i)$ = Rendah, $(M_i - 1 SD_i) \leq x < (M_i + 1 SD_i)$ = Sedang, $(M_i + 1 SD_i) \leq x$ = Tinggi. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang menunjukkan bahwa instrument untuk variabel kepuasan siswa sebesar 0,897, sedangkan r tabel momen produk taraf signifikansi 5% dengan N= 85 diperoleh r tabel= 0,213. Karena r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa uji coba instrument tes memiliki kriteria pengujian yang reliabel. Analisis data penelitian dibantu dengan SPSS versi 29.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan digital di perpustakaan MAN Kota Pariaman berada pada kategori sedang. Dari hasil olah data skor responden tersebut didapatkan hasil kategori sedang dengan frekuensi responden terbanyak, yaitu responden yang memiliki skor antara 188 hingga 213. Hal ini dibuktikan dengan sebagian besar responden berada pada kategori sedang dengan persentase 73% dari 100%. Sedangkan kategori rendah dengan frekuensi 12 orang dari 85 orang responden memiliki presentase sebesar 14% saja, dan berada pada kategori tinggi dengan frekuensi 11 orang dari 85 orang responden memiliki persentase sebesar 13%. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan siswa berada pada kategori sedang dengan persentase 73%. Secara umum semua indikator tersebut berdasarkan tanggapan responden dinilai sudah baik. Namun, jika dilihat dari tabel perolehan skor per indikator, berdasarkan skor ideal yang seharusnya tercapai, keandalan hanya mencapai 80 % dari 100%. Dibandingkan indikator lainnya yang bisa mencapai 89%. Maka dapat disimpulkan, dari 85 responden dengan 60 pernyataan yang diajukan dalam angket, para responden kurang puas dengan indikator keandalan (*Reliability*).

Kata Kunci : *Kepuasan Siswa, Kualitas Layanan Digital, Perpustakaan*

ABSTRACT

The title of this thesis is "Student Satisfaction Regarding the Quality of Digital Services at the MAN City Pariaman Library" compiled by Diky Surya Febriansyah, NIM 2014030037 Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Imam Bonjol State Islamic University, Padang.

This research is motivated because in practice, digital services at the MAN Kota Pariaman Library provide many conveniences, are practical to use and there is an increase in the number of visitors compared to when using manual or traditional services. But on the other hand, there are still obstacles in the use of digital services with the help of these electronic digital devices. With these obstacles, will it reduce student satisfaction or not as users of the library. So the author wants to know the level of student satisfaction after seeing the quality of digital services in the library.

The type of research used is survey research and uses a descriptive quantitative approach. The data collection technique used is a questionnaire with a total of 60 statements consisting of 30 positive statements and 30 negative statements. In this study there is a total sample determined through the Taro Yaname and Slovin formula, as many as 85 samples from 561 populations. Data analysis to obtain the level of student satisfaction by determining the categorization according to Azwar which is the formulation in categorizing into three categories called a five-point scale, namely: $x < (Mi - 1 SDi) = \text{Low}$, $(Mi - 1 SDi) \leq x < (Mi + 1 SDi) = \text{Medium}$, $(Mi + 1 SDi) < x = \text{High}$. The reliability test used shows that the instrument for the student satisfaction variable is 0.897, while the r table of product moments at a significance level of 5% with $N = 85$ obtained $r \text{ table} = 0.213$. Because $r \text{ count}$ is greater than $r \text{ table}$, it can be concluded that the test instrument trial has reliable testing criteria. Research data analysis was assisted by SPSS version 29.0.

The results of this study indicate that the level of student satisfaction with the quality of digital services in the MAN Kota Pariaman library is in the moderate category. This is evidenced by the use of the diagnostic category formula according to Saifuddin Azwar, namely moderate, low and high on the respondent's score. From the results of the respondent score data processing, the results of the moderate category with the highest frequency of respondents were obtained, namely respondents who had scores between 188 and 213. This is evidenced by the majority of respondents being in the moderate category with a percentage of 73% of 100%. While the low category with a frequency of 12 people out of 85 respondents has a percentage of only 14%, and is in the high category with a frequency of 11 people out of 85 respondents has a percentage of 13%. Thus, this study shows the results that the level of student satisfaction is in the moderate category with a percentage of 73%. In general, all of these indicators based on respondent responses are considered good. However, when viewed from the score acquisition table per indicator, based on the ideal score that should be achieved, reliability only reaches 80% of 100%. Compared to other indicators that can reach 89%. So it can be concluded, from 85 respondents with 60 statements submitted in the questionnaire, the respondents were less satisfied with the reliability indicator.

Keywords: *Student Satisfaction, Digital Service Quality, Library*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamin segala puji dan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT. yang tidak pernah berhenti mencurahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua hamba-Nya, terutama kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kepuasan Siswa tentang Kualitas Layanan Digital di Perpustakaan MAN Kota Pariaman”**. Shalawat berangkaikan salam semoga selalu disampaikan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. yang telah mewasiatkan untuk senantiasa berpegang teguh kepada dua pedoman yang ditinggalkan untuk umatnya, yaitu Al-Qur'an dan Sunnah Rasul *Shallallahu 'Alaihi Wasallam*.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari perhatian, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak yang sangat berarti dan berharga bagi penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Teristimewa untuk Ayahanda tercinta Mahyudin B (Alm) dan Ibunda tersayang Zahana, yang telah memberikan dukungan materi, motivasi dan dorongan untuk tetap bertahan dan semangat dalam menuntut ilmu, serta selalu berdo'a demi kesuksesan penulis dalam menjalani kehidupan yang penuh dengan suka dan duka. Serta saudara laki-laki penulis yakni Afrinaldy yang telah banyak memberikan dukungan kepada

penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, kepada:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang dan jajarannya
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang dan jajarannya
3. Ibu Dr. Hasnawati, M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, dan Ibu Dewi Juita, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam serta seluruh pegawai Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Ibu Dr. Hidayati S.Ag., M.Pd sebagai Pembimbing I dan Bapak Dr. Bashori, M.Pd.I sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis dengan kesabaran dan keikhlasan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen staf pengajar Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang yang telah membekali penulis selama menjalani perkuliahan sampai penyelesaian dengan berbagai ilmu pengetahuan dan pengalaman.
6. Ibu Emma Marni, S.Ag., M.Pd selaku kepala sekolah dan Ibu Lismawati, S.Pd selaku Kepala Perpustakaan dan majelis guru MAN Kota Pariaman yang telah memberikan izin penelitian dan data yang penulis butuhkan.
7. Pimpinan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dan perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di lingkungan UIN Imam Bonjol Padang, beserta seluruh karyawan/karyawati yang telah memfasilitasi penulis dalam penulisan skripsi ini.

8. Teman-teman seperjuangan MPI BP 20 UIN Imam Bonjol Padang yang telah mengukir cerita sebagai bagian dari perjuangan pendidikan terutama lokal MPI-B, tetap semangat dan jangan berhenti berjuang, semoga hubungan persahabatan kita tetap langgeng dalam suka maupun duka, dan sukses dunia akhirat amin.

Selanjutnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Do'a dan harapan penulis kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan semoga Allah membalasnya serta melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Akhirnya kepada Allah SWT penulis berdo'a, semoga bantuan dan partisipasi dari semua pihak diberi balasan yang berlipat ganda. Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Padang, Februari 2025

Penulis,



Diky Surya Febriansyah

NIM. 2014030037

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Pembatasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Definisi Operasional	14
F. Tujuan Penelitian.....	15
G. Manfaat Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Kajian Teori	17
1. Kepuasan Siswa.....	17

a. Pengertian Kepuasan Siswa	17
b. Faktor Kepuasan Siswa	19
c. Dimensi Kepuasan Siswa	20
d. Indikator Kepuasan Siswa	23
2. Kualitas Layanan Digital	24
a. Pengertian Kualitas Layanan Digital	24
b. Indikator Kualitas Layanan Digital	26
3. Perpustakaan.....	36
a. Konsep Perpustakaan.....	36
b. Tujuan Perpustakaan.....	38
c. Fungsi Perpustakaan	39
d. Standar Pengelolaan Perpustakaan Sekolah.....	41
e. Macam-Macam Layanan Perpustakaan.....	43
B. Penelitian Relevan.....	44
C. Kerangka Berpikir	48
D. Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel	52
D. Variabel Penelitian	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	64

G. Teknik Analisis Data	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Deskripsi Hasil Penelitian	70
B. Jawaban Pertanyaan Penelitian	72
C. Pembahasan.....	80
D. Keterbatasan Penelitian	89
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Siswa.....	53
Tabel 3.2	Jumlah Sampel	55
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Angket	59
Tabel 3.4	Skor Pernyataan Positif.....	63
Tabel 3.5	Skor Pernyataan Negatif.....	64
Tabel 3.6	Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 3.7	Rumus Kategorisasi	68
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Variabel	71
Tabel 4.2	Tingkat Kepuasan Siswa.....	73
Tabel 4.3	Skor Indikator Bukti Fisik.....	75
Tabel 4.4	Skor Indikator Keandalan.....	76
Tabel 4.5	Skor Indikator Daya Tanggap	76
Tabel 4.6	Skor Indikator Kompetensi.....	77
Tabel 4.7	Skor Indikator Kesopanan	77
Tabel 4.8	Skor Indikator Kredibilitas	78
Tabel 4.9	Skor Indikator Keamanan.....	78
Tabel 4.10	Skor Indikator Akses.....	79
Tabel 4.11	Skor Indikator Komunikasi	79
Tabel 4.12	Skor Indikator Kemampuan Memahami Pelanggan	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Frekuensi Presentase Kepuasan Siswa	81
------------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian Sebelum Revisi.....	100
Lampiran 2	Angket Penelitian Setelah Revisi	104
Lampiran 3	Daftar Nama Responden Penelitian	110
Lampiran 4	Skor Masing-Masing Responden	114
Lampiran 5	Tabel Uji Coba Analisis Validitas.....	118
Lampiran 6	Tabel Analisis Validitas.....	121
Lampiran 7	Analisis Validitas dan Reliabilitas SPSS 29.0 <i>For Windows</i>	124
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis SPSS 29.0 Masing-Masing Indikator.....	129
Lampiran 9	Surat Seminar Proposal Skripsi.....	142
Lampiran 10	Berita Acara Seminar Proposal Skripsi	143
Lampiran 11	SK Pembimbing.....	144
Lampiran 12	Validitas Instrumen Penelitian.....	145
Lampiran 13	Surat Permohonan Izin Penelitian.....	146
Lampiran 14	Surat Izin Penelitian dari Kemenag Kota Pariaman	147
Lampiran 15	Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian	148
Lampiran 16	Profil Sekolah.....	149
Lampiran 17	Dokumentasi Foto Kegiatan Penelitian	150