

HUBUNGAN LAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR

Devi Triana¹, Sri Wahyuni, M.IP², dan Dr. Alimin, Lc., M.Ag³

Mahasiswa* Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, IAIN Batusangkar
Email: devitriana0905@gmail.com

Dosen²* Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, IAIN Batusangkar
Email: sriwahyuni@iainbatusangkar.ac.id

Dosen³* Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, IAIN Batusangkar
Email: alimin@iainbatusangkar.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka dan mengetahui seberapa besar pengaruh layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu: variabel bebas Layanan Referensi (X) dan Variabel terikat Kepuasan Pemustaka (Y). Pengambilan sampel menggunakan teknik Simple Random Sampling dengan jumlah populasi 12.413 mahasiswa, sehingga memperoleh 99 sampel. Berdasarkan hasil uji korelasi product moment, terdapat hubungan signifikan secara positif antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar, hal ini terlihat dari besar nilai korelasi antara variabel layanan referensi (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y) memperoleh hasil sebesar 0,819 yang artinya memiliki hubungan signifikan positif antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini juga ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 67,1% yang artinya kepuasan pemustaka dipengaruhi layanan referensi oleh sedangkan sisanya sebesar 32,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selanjutnya hal ini juga dibuktikan oleh hasil regresi sederhana untuk variabel (X) dan variabel (Y) $Y = 197.884 + 0,000X$. serta didukung dari hasil hasil pengujian analisis deskriptif menggunakan rumus Mean dan Grand Mean diperoleh hasil dari variabel (X) dikategorikan puas dengan nilai rata-rata 3,88. Sedangkan variabel (Y) dikategorikan puas dengan nilai rata-rata 4.

Kata Kunci: Layanan Referensi, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan



ISSN (Cetak) 2829-7326
ISSN (Online) 2828-1772

Vol.1, No.2 2022

Diajukan 16 Desember 2021
Diterima 20 Mei 2022
Diterbitkan 19 Juni 2022

*Penulis korespondensi
devitriana0905@gmail.com

Sitasi

Triana, D., Wahyuni, S., & Alimin, A. (2022). Hubungan Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar. *JIPKA*, 1(2), 70-82

Abstract

This study aims to determine whether there is a significant relationship between reference services to user satisfaction and to find out how much influence reference services have on user satisfaction at the IAIN Batusangkar Library. The research method used in this study is a quantitative method. The variables of this study consisted of two variables, namely: the independent variable Reference Service (X) and the dependent variable User Satisfaction (Y). Sampling using Simple Random Sampling technique with a population of 12,413 students, thus obtaining 99 samples. Based on the results of the product moment correlation test, there is a positive significant relationship between reference services and user satisfaction at the Batusangkar IAIN Library, this can be seen from the large correlation value between the reference service variable (X) and the user satisfaction variable (Y) obtaining a result of 0.819 which means has a positive significant relationship between reference services and user satisfaction. This is also indicated by the coefficient of determination of 67.1%, which means that user satisfaction is influenced by reference services, while the remaining 32.9% is influenced by other factors not included in this study. Furthermore, this is also evidenced by the results of a simple regression for the variable (X) and variable (Y) $Y = 197,884 + 0.000X$. and supported by the results of descriptive analysis using the Mean and Grand Mean formulas, the results obtained from the variable (X) are categorized as satisfied with an average value of 3.88. While the variable (Y) is categorized as satisfied with an average value of 4.

Keywords: reference services, user satisfactic, library

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan suatu organisasi pelayanan publik dalam bidang ilmu pengetahuan. Dengan menyediakan koleksi untuk pemustaka dalam berbagai karya cetak maupun karya digital yang bersifat mendidik. Perpustakaan berperan memberikan layanan informasi kepada pemustaka sebagai sarana pembelajaran untuk membantu terselenggaranya pendidikan yang baik. Berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan menjadi materi yang berharga dalam perpustakaan. Pelayanan yang diberikan berguna untuk mengoptimalkan ketersediaan koleksi perpustakaan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Hal ini bisa dipahami, tanpa layanan sebuah perpustakaan tidak akan bermakna bagi pemustaka. Oleh sebab itu, dengan memberikan layanan yang maksimal, diharapkan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan merasa nyaman.

Layanan atau jasa merupakan hal tidak bisa dipisahkan di perpustakaan. Jika perpustakaan tidak menyediakan koleksi dan fasilitas yang memadai, perpustakaan akan menjadi tidak berarti bagi pemustaka (Achmad, 2012). Berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan menjadi asset berharga bagi perpustakaan. Manfaat dari layanan perpustakaan itu sendiri adalah membantu

memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Tidak terkecuali pada perpustakaan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi dinilai penting karena bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan informasi di lingkungan perguruan tinggi serta sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini menunjukkan perpustakaan perguruan tinggi menjadi pusat kebutuhan informasi bagi mahasiswa.

Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan menyediakan bahan pustaka dan hak akses, yang sering dikiaskan sebagai jantungnya perguruan tinggi (*the heart of university*), maka keberadaannya harus ada agar dapat memberikan layanan kepada civitas akademika sesuai dengan kebutuhan. Dalam rangka penyelenggaraan pengelolaan perpustakaan perlu mengikuti panduan tersebut, sehingga perlu memahami standar nasional guna tercapainya pengelolaan standar yang baku (Darwanto, 2015).

Salah satu layanan yang disediakan perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan referensi. Biasanya layanan referensi ini memberikan informasi dalam beberapa hal, sehingga tugas layanan referensi adalah mendapatkan informasi tentang suatu topik, makna kata, dan lain-lain dengan menunjuk ke koleksi. Layanan ini dapat digunakan untuk memberikan bantuan dengan menjawab pertanyaan pengguna menggunakan koleksi referensi. Dengan kata lain layanan referensi bertujuan untuk memberikan informasi dasar kepada pengguna layanan perpustakaan tentang topik yang diinginkan.

Pelayanan referensi dapat dijelaskan sebagai proses di mana pustakawan memberikan jawaban atas pertanyaan pengunjung, dan jawaban pertanyaan pengunjung dapat dicari melalui sumber perpustakaan. Oleh karena itu, layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh pustakawan secara terorganisir, yang bertujuan untuk memberikan bantuan layanan kepada pemustaka untuk menggunakan sumber referensi agar dapat menggunakan sumber referensi secara cepat, efektif dan berguna untuk memperoleh informasi dan data. (Rahmah, 2018: 74).

Dengan adanya layanan referensi diharapkan dapat memudahkan pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik untuk menambah wawasan maupun untuk melakukan penelitian mendalam. Perkembangan layanan ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat diterima dan memuaskan harapan pemustaka.

Dengan demikian, perpustakaan sebagai penyedia informasi perlu mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan yang mereka berikan agar layanan prima bisa tercapai. Karena kepuasan adalah kondisi ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diterima, karena kepuasan merupakan faktor yang dapat mendukung penggunaan layanan yang diberikan (Antasari, 2018).

Jadi Kepuasan pemustaka adalah mencakup perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan hasil kinerja yang diharapkan. Hubungan antara harapan dan kinerja adalah jika kinerja lebih rendah dari harapan artinya pengguna tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pengguna puas, dan jika kinerja melebihi harapan, maka pengguna sangat puas atau senang. (Harmoko, 2017).

METODE

Adapun jenis penelitian yang penulis lakukan adalah jenis penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada fenomena yang dapat diklasifikasikan, digunakan untuk memeriksa populasi atau sampel, menggunakan instrument penelitian dalam pengumpulan data dan menganalisis data kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2017). Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait data berupa angka dan prosedur statistik.

Adapun jenis pendekatan yang penulis gunakan adalah penelitian korelasional. Penelitian korelasional merupakan suatu tipe penelitian yang melihat hubungan antara satu atau beberapa ubahan dengan ubahan lainnya. Dalam penelitian ini setidaknya terdapat dua variabel yang saling terkait. Sehingga dalam

penelitian ini hubungan antar variabel dapat dijelaskan secara sistematis dan akurat (Yusuf, 2014).

Penelitian ini di Perpustakaan IAIN Batusangkar, yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No. 137, Limo Kaum, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten tanah datar, Provinsi Sumatera Barat. Sedangkan waktu penelitian terhitung direncanakan pada bulan Februari – September 2021. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Batusangkar. Berdasarkan data pengunjung perpustakaan yang penulis peroleh dari perpustakaan IAIN Batusangkar, jumlah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan IAIN Batusangkar per tahun 2020 adalah 12.413 orang. Sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 99. Penulis menggunakan *Simple Random Sampling* untuk mendapatkan sampel, yang dilakukan secara acak sederhana tanpa memperhatikan keberagaman dalam populasi tersebut (Sari, 2018: 76). Adapun instrument penelitian yang penulis gunakan adalah angket. Kemudian jawaban dari setiap item instrument diukur dengan skala likert.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) observasi, observasi ini penulis lakukan secara langsung di lokasi penelitian yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga penulis dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan. 2) Wawancara, wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara terstruktur. Pada wawancara terstruktur ini penulis sudah menentukan pertanyaan apa saja yang akan ditanyakan. Wawancara ini penulis lakukan sebagai data pendukung untuk penelitian ini. 3) Angket, angket yang penulis sebar berisi daftar pernyataan yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden. 4) Dokumentasi, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang bisa digunakan peneliti dalam penelitiannya. Dokumentasi penulis gunakan untuk melengkapi data yang dibutuhkan serta dokumen yang terkait untuk penelitian. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel/dapat dipercaya apabila didukung dengan foto/gambar serta dokumen yang telah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian melakukan uji validitas dan uji reliabilitas sebelum menyebarkan butiran soal kepada seluruh responden. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan cara menyebarkan butiran soal kepada 30 orang responden. Setelah item-item pernyataan pada butiran soal dinyatakan valid dan reliable, maka penulis melakukan tahap penelitian menyebarkan butiran soal tersebut kepada seluruh sampel yaitu 99 responden. Adapun analisis data hasil penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif.

Tabel dan Grafik/Gambar

9. Uji validitas dan uji reliabilitas

c. Hasil uji validitas

Hasil analisis yang diperoleh dari uji validitas terhadap variable X (layanan referensi) adalah sebagai berikut:

Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Layanan Referensi

No	No soal	N	R- hitung	R-tabel	Keterangan
1	p-1	30	0,827	0,361	Valid
2	p-2	30	0,669	0,361	Valid
3	p-3	30	0,775	0,361	Valid
4	p-4	30	0,770	0,361	Valid
5	p-5	30	0,758	0,361	Valid
6	p-6	30	0,700	0,361	Valid
7	p-7	30	0,775	0,361	Valid
8	p-8	30	0,900	0,361	Valid
9	p-9	30	0,540	0,361	Valid
10	p-10	30	0,598	0,361	Valid
11	p-11	30	0,603	0,361	Valid
12	p-12	30	0,610	0,361	Valid

Sumber: olah data menggunakan IMB SpSS Version 22, 12 juli 2021

Berdasarkan hasil uji validitas variable x pada tabel di atas, dari masing-masing butir pernyataan memiliki r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0,361), sehingga dapat dikatakan semua butir soal tersebut valid. Semua item pernyataan pada instrumen variabel x dalam kuesioner tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini

Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka

No	No soal	N	R- hitung	R-tabel	Keterangan
1	p-1	30	0,771	0,361	Valid
2	p-2	30	0,759	0,361	Valid
3	p-3	30	0,787	0,361	Valid
4	p-4	30	0,523	0,361	Valid
5	p-5	30	0,754	0,361	Valid
6	p-6	30	0,626	0,361	Valid
7	p-7	30	0,604	0,361	Valid
8	p-8	30	0,679	0,361	Valid
9	p-9	30	0,758	0,361	Valid
10	p-10	30	0,734	0,361	Valid
11	p-11	30	0,812	0,361	Valid
12	p-12	30	0,804	0,361	Valid

Sumber: olah data menggunakan IMB SpSS Version 22, 12 juli 2021

Berdasarkan hasil uji validitas variabel y pada tabel di atas, dari masing-masing butir pernyataan memiliki r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0,361), sehingga dapat dikatakan semua butir soal tersebut valid. Semua item pernyataan pada instrument pada instrument variabel y dalam kuesioner tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini.

d. Hasil uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	24

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa masing-masing item pernyataan yang mendukung variabel layanan referensi dan kepuasan pemustaka telah menghasilkan *Cronbach Alpha* di atas 0,60. Jadi Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,60. Pada penelitian ini didapatkan nilai *cronbach alpha* 0,949 yang mana besar dari 0,60, maka variabel dapat dikatakan reliabel.

10. Analisis Butir Pernyataan Tentang Variabel Layanan Referensi

Layanan Referensi (X) terdapat 3 indikator. Indikator pertama yakni Kinerja Pustakawan dikategorikan Puas dengan nilai = 3,72. Indikator kedua yakni Akses Informasi dikategorikan Puas dengan nilai = 3,82 dan indikator ketiga yakni Sarana Perpustakaan dikategorikan Puas dengan nilai = 4,13. Maka total hasil penyebaran angket penelitian untuk variabel layanan referensi didapatkan total nilai *grand mean* = 3,88 dengan kriteria penilaian dikategorikan puas.

11. Analisis Butir Pernyataan Tentang Variabel Kepuasan Pemustaka

Hasil dari menyebarkan angket penelitian untuk variabel Kepuasan Pemustaka (X) terdapat 3 Indikator. Indikator pertama yakni Kesesuaian Kebutuhan Koleksi dikategorikan Puas dengan nilai = 3,74. Indikator kedua yakni Totalitas Memberikan Layanan dikategorikan Puas dengan nilai = 5,16 dan indikator ketiga yakni kesenangan / kenyamanan dikategorikan puas dengan nilai = 4,13. Sedangkan untuk variabel kepuasan pemustaka didapatkan total nilai *grand mean* = 4 dengan kriteria penilaian dikategorikan pu

12. Uji Prasyarat

c. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Predicted Value
N			99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		46.7676768
	Std. Deviation		5.55451057
Most Extreme Differences	Absolute		.123
	Positive		.123
	Negative		-.064
Test Statistic			.123
Asymp. Sig. (2-tailed)			.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.086 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.079
		Upper Bound	.093

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Dari tabel di atas diketahui nilai signifikansi pada tabel di atas sebesar $0,086 > 0,05$, maka H_a diterima. Jadi berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa kesimpulan untuk menerima H_a , dengan kesimpulan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

d. Uji Linearitas

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_ pemustaka* layanan_referensi	Between Groups	(Combined) Linearity	2435.547	26	93.675	9.282	.000
		Deviation from Linearity	2122.005	1	2122.005	210.263	.000
			313.542	25	12.542	1.243	.235
Within Groups			726.635	72	10.092		
Total			3162.182	98			

Berdasarkan hasil uji linearitas di atas, dapat dilihat nilai signifikansi *deviation from linearity* adalah linear sebesar 0,235 yang menyatakan bahwa nilai linearity $>$ dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variable layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka.

13. Analisis Korelasi

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Y	Pearson Correlation	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

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

Sumber: Perhitungan Hasil Korelasi dengan SPSS v.22

Dari hasil perhitungan korelasi *Product Moment* dengan bantuan program *SPSS* versi 22, diperoleh nilai koefisien korelasi atau *r* hitung sebesar 0,819. Artinya bahwa antara variabel layanan referensi terhadap variabel kepuasan pemustaka memiliki hubungan yang sangat kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,819.

14. Uji Regresi

Tabel Analisis Regresi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2122.005	1	2122.005	197.884	.000 ^b
	Residual	1040.177	97	10.723		
	Total	3162.182	98			

a. Dependent Variable: kepuasan_pemustaka

b. Predictors: (Constant), layanan_referensi

Dari tabel di atas, persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 197.884 + 0,000 X$$

Berdasarkan persamaan di atas diketahui bahwa nilai *F* hitung = 197.884 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel atau dengan kata lain adanya hubungan dari variabel layanan referensi (*x*) terhadap variabel kepuasan pemustaka (*y*).

15. Uji koefisien Determinasi (*R*²)

Uji koefisien determinasi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen (*X*) terhadap variable dependen (*Y*) yang dapat diketahui dari *R Square* (*r*).

Tabel Uji koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 ^a	.671	.668	3.275

a. Predictors: (Constant), layanan_referensi

Sumber: Perhitungan Hasil Korelasi dengan *SPSS* v.22

Berdasarkan tabel di atas diketahui menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,819. Dari data tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,671 yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (layanan referensi) terhadap variabel terikat (kepuasan pemustaka) adalah sebesar 67,1%.

16. Uji Hipotesis

c. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.996	2.305		6.939	.000
layanan_referensi	.686	.049	.819	14.067	.000

a. Dependent Variable: kepuasan_pemustaka
 Sumber: Perhitungan Hasil Korelasi dengan SPSS v.22

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan bahwa nilai $t_{\text{hitung X}}$ (Layanan Referensi) = 14.067 dengan signifikansi (p-value) sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan nilai $t_{\text{tabel}} = 1.98$ ($N=99$ atau $df=97$) dan $\text{sig-}\alpha = 0,05$ (5%), dapat diketahui bahwa $t_{\text{hitung X}} (14.067) > t_{\text{tabel}} (1,98)$ dan $p\text{-value} (0,000) < (0,05)$.

Hasil analisis ini memenuhi persyaratan uji hipotesis dimana jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan $p\text{-value} < 0,05$, berarti H_a diterima atau H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (layanan referensi) memberi pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pemustaka).

d. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2122.005	1	2122.005	197.884	.000 ^b
Residual	1040.177	97	10.723		
Total	3162.182	98			

a. Dependent Variable: kepuasan_pemustaka
 b. Predictors: (Constant), layanan_referensi
 Sumber: Perhitungan Hasil Korelasi dengan SPSS v.22

Berdasarkan tabel 4.35 di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 197,884 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan nilai F_{tabel} 2,21. Oleh karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan referensi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang penulis lakukan mengenai hubungan kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan IAIN Batusangkar dapat disimpulkan bahwa hal ini dibuktikan: Berdasarkan hasil uji korelasi *product moment*, terdapat hubungan signifikan secara positif antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar, hal ini terlihat dari besar nilai korelasi antara variabel (X) dan variabel (Y) memperoleh hasil sebesar 0,819, yang artinya memiliki hubungan signifikan positif antara layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka. Selanjutnya besar pengaruh layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 67,1% artinya kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh layanan referensi sedangkan sisanya sebesar 32,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selanjutnya hal ini juga dibuktikan oleh hasil regresi sederhana untuk variabel (X) dan variabel (Y) $Y = 197,884 + 0,000X$. serta didukung dari hasil analisis deskriptif menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean* diperoleh hasil dari variabel (X) dikategorikan puas dengan nilai rata-rata 3,88 . Sedangkan variabel (Y) dikategorikan puas dengan nilai rata-rata 4.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Antasari, Indah Wijaya. 2018. *Survei Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan IAIN Puswokerto*. Jurnal Online, International Journal of Academic Librarianship, Vol. 2, (2018), diakses melalui <http://journals.apptisjatim.org/index.php/ijal/article/view/35&ved> diakses pada tanggal 30 januari 2021 pukul 12:00 WIB.

- Darwanto. 2015 *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Harmoko, Sapto. 2017. *Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta*. Jurnal JIPI Vol. 2 No. 2 (2017) dalam <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/download/1070/853&ved=diakses> minggu 22 november 2020.
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Jakarta: Sagung Seto.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+™*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, Elva. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sari, Rahmahidayati. 2018. *Metodologi Penelitian*. Bukittinggi: Suci Percetakan & photocopy.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Gro