

## ABSTRAK

**M.Salim, D03210052**, Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Skripsi Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab bagaimana layanan sirkulasi di perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, bagaimana kepuasan pengguna, apakah ada pengaruh layanan sirkulasi itu terhadap kepuasan pengguna, dan seberapa besar pengaruhnya. Adapun jenis dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional kuantitatif (*Eksplanatory*). Penelitian *Eksplanatory* ialah penelitian yang menjelaskan atau menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna perpustakaan, baik mahasiswa karyawan, dosen dan pengunjung dari luar kampus. Sedangkan sampel yang diambil hanya berjumlah 165 orang dengan hasil mengalikan jumlah item kuesioner dengan lima pilihan jawaban ( $33 \times 5 = 165$ ). Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan teknik sampling kebetulan, karena pengunjung tidak diketahui jumlahnya. Adapun metode pengumpulan datanya dengan observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan metode analisis data dengan uji validitas dan reliabilitas. Untuk menganalisis data dari layanan dan kepuasan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan untuk menganalisis hipotesis menggunakan analisis *Product Moment*. Semua analisis itu dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi 16.0

Setelah penelitian dilakukan maka ditemukan jawaban tentang layanan sirkulasi dengan kategori cukup baik, dihasilkan dari perhitungan mean 78.24, merujuk pada tabel katagorisasi layanan sirkulasi yaitu 60-78.4 dengan katagori cukup baik. Sedangkan kepuasan pengguna masuk dalam katagori cukup puas dengan hasil mean 33,7 sesuai dengan katagorisasi kepuasan pengguna yaitu 26.01-34 dengan katagori cukup puas. Sedangkan hasil hipotesis menunjukkan bahwa ada hubungan yang antara layanan sirkulasi dengan kepuasan pengguna perpustakaan, dihasilkan nilai koefisien korelasi yaitu 0.731. angka tersebut merupakan hasil koefisiensi korelasi atau disebut dengan  $r$  hitung, merujuk pada  $r$  tabel dengan taraf signifikansi 0.05  $r$  tabel dari sampel 165 adalah 0,152. Maka dalam hal ini dinyatakan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya ada korelasi yang signifikan antara Layanan sirkulasi dengan kepuasan pengguna perpustakaan. Dan besar dari pengaruh itu diketahui dari angka koefisiensi 0.731, dibandingkan dengan kriteria penilaian korelasi yaitu 0.60-799 dengan katagori kuat. Berarti layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan memiliki pengaruh kuat.

Kata kunci : Layanan Sirkulasi, Kepuasan Pengguna.