

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI UPT PERPUSTAKAAN UNISSULA**



Disusun oleh:
Wafqi Ajroh
Anisa Russitawati Abdillah
Nur Rahmawati
Rahma Fatmawati

**UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI UPT PERPUSTAKAAN UNISSULA**



**UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2022**

PENGESAHAN

**PENELITIAN PENGARUH KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI UPT PERPUSTAKAAN UNISSULA**

Telah disetujui dan disahkan

Pada:

Hari: Kamis

Tanggal: 22 September 2022



Kepala Perpustakaan

Dr. H. Ja'far Shodiq, M.Si., Al. CA

NIK 211498009

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA
DI UPT PERPUSTAKAAN UNISSULA**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unissula. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian, pertama, Kualitas Layanan (Kinerja Petugas Layanan, Kualitas Informasi dan Kemudahan Akses Informasi serta Sarana Perpustakaan) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UNISSULA. Kedua, Kualitas Layanan yang terdiri dari dimensi Kinerja Petugas Layanan, Kualitas Informasi dan Kemudahan Akses Informasi serta Sarana Perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka. ketiga, Kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka yang artinya bahwa dimensi kualitas layanan beserta indikator- indikatornya memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan UPT Perpustakaan UNISSULA.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pemustaka



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No. 3 Tahun 2007 perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan system yang baku guna memenuhi kebutuhan Pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi bagi pemustaka. UPT Perpustakaan UNISSULA merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang salah satu fungsinya memberikan informasi kepada sivitas akademik UNISSULA. Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah: (1) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, (2) menyediakan ruangan belajar untuk pemustaka, (3) menyediakan koleksi pada semua tingkat Pendidikan, (4) menyediakan jasa informasi aktif, (5) menyediakan jasa peminjaman koleksi.

Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang menentukan baik buruknya citra perpustakaan karena secara langsung berhubungan dengan pemustaka. Pelayanan yang diberikan haruslah dapat meminimalisasikan ketidakpuasan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat keseimbangan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima, apabila ada keseimbangan maka akan terjadi kepuasan dan apabila yang diperoleh tidak sesuai dengan kenyataan maka akan terjadi ketidakpuasan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UNISSULA?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UNISSULA.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi UPT Perpustakaan UNISSULA sebagai masukan dalam usaha perbaikan kualitas layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka
- b. Bagi Pustakawan, sebagai bahan referensi
- c. Menambah khasanah ilmu pengetahuan.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di UPT Perpustakaan UNISSULA. Waktu pelaksanaan penelitian selama 1 bulan pada bulan Juni 2022. Adapun rincian sebagai berikut:

Proposal	:	01 – 05 Juni 2022
Pengumpulan Data	:	06 – 23 Juni 2022
Analisis dan Pembahasan	:	24 – 27 Juni 2022
Laporan	:	28 – 30 Juni 2022

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, waktu dan tempat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang mendasari penelitian dan digunakan untuk memahami dan menganalisis permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan metode penelitian yang digunakan dalam mendesain dan jenis penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, metode pengolahan data dan metode analisis data.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

2.1.1 Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, oleh karena itu layanan merupakan suatu proses. Layanan sebagai proses maka layanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Ini artinya bahwa layanan berlangsung tidak hanya satu kali melainkan berkali-kali sehingga pengguna dapat merasakan perbedaan antara pelayanan Ketika pertama datang ke perpustakaan dengan pelayanan untuk yang kedua kali dan seterusnya.

Menurut Yusuf (2005: 09) pengertian pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Dalam memberikan layanan di perpustakaan, setiap perpustakaan harus mengetahui beberapa hal yang menjadi pertimbangan dalam pelayanan sehingga layanan perpustakaan tersebut tepat pada tujuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pemberian fasilitas jasa perpustakaan kepada pemustaka yang hasilnya dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan sehingga pelayanan yang diberikan perpustakaan dapat dikatakan berhasil bila pemustaka telah merasa puas dengan apa yang didapatkan di perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang diberikan harus berfokus kepada kepuasan pemustaka yang disebut seting dengan layanan prima (*excellent service*). Atau sering kita sebut juga layanan berkualitas adalah upaya memberikan layanan terbaik bagi pemustaka yang berorientasi pada kepentingan pemustaka sehingga memberikan kepuasan yang optimal.

Fransisca Rahayuningsih mengungkapkan karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa segi, sebagai berikut:

a. Koleksi

Koleksi merupakan semua bahan Pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi. Karakteristik koleksi adalah 1) kuantitas berkaitan dengan

banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dan 2) kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran dan kelengkapan.

b. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan dan lain-lain. Karakteristik fasilitas meliputi: 1) kelengkapan menyangkut layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya. Dan 2) kenyamanan berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

c. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan pustakawan yang ada di perpustakaan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah sebagai berikut: 1) kesopanan, 2) Tanggung jawab, 3) Empati, 4) Profesional.

d. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan proses penyebarluasan segala macam informasi kepada pemustaka. Karakteristik layanan perpustakaan yang baik adalah: 1) Ketepatan waktu, 2) Akurasi layanan, 3) Kemudahan mendapatkan layanan.

2.2 Kepuasan Pemustaka

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pemustaka

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu yang menjadikan sesuatu itu memadai. Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner dalam Rahayuningsih, kepuasan sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk dan jasa dan juga "*perception of quality*".

Kepuasan pemustaka diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dapat dipenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka.

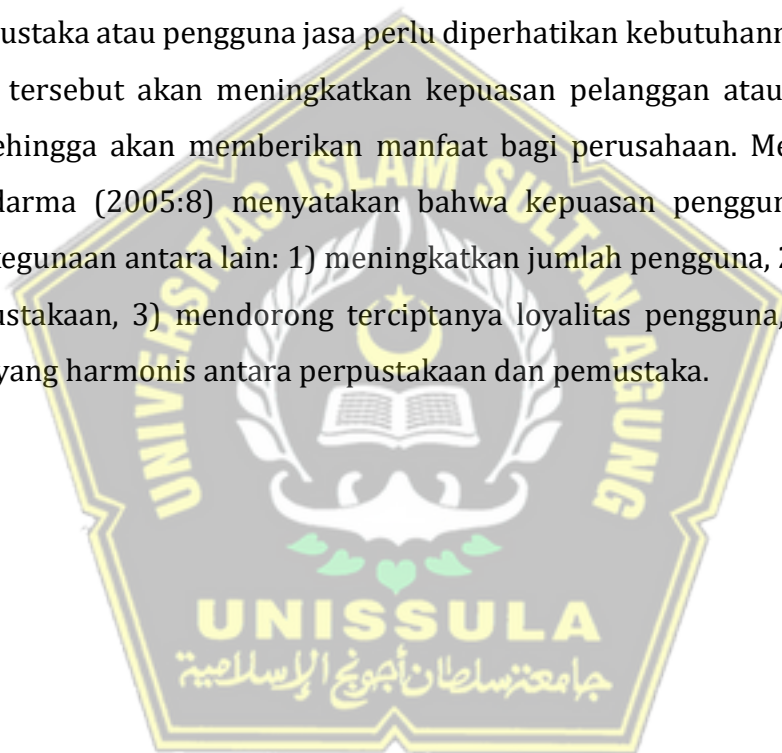
Mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pemustaka sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus.

Dalam memberikan strategi kepuasan pemustaka, terdapat tiga kunci utama, yaitu:

- a. Kemampuan memahami keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka
- b. Pengembangan database yang akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap pemustaka dan perubahan kondisi
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.

Adapun indikator-indikator dalam kepuasan pemustaka sebagai berikut: 1) kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka, 2) Totalitas memberikan layanan dan 3) kesenangan dan kenyamanan.

Setiap pemustaka atau pengguna jasa perlu diperhatikan kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa tersebut sehingga akan memberikan manfaat bagi perusahaan. Menurut Wiyanto dalam Ulidarma (2005:8) menyatakan bahwa kepuasan pengguna memberikan beberapa kegunaan antara lain: 1) meningkatkan jumlah pengguna, 2) memperbaiki citra perpustakaan, 3) mendorong terciptanya loyalitas pengguna, 4) terciptanya hubungan yang harmonis antara perpustakaan dan pemustaka.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan dan menganalisis data dengan tujuan tertentu. Jenis metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan kejadian gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah teori system manipulasi data kualitatif ke dalam angka-angka sehingga ditemukan jaringan satu sama lainnya.

Metode analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi sederhana dengan menggunakan software SPSS. Analisis regresi linier sederhana adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh antara variable bebas (X) dan variable terikat (Y) (Sunyoto, 2019:9).

3.2 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri dari sumber data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian sebagai sumber informasi yang dicari. Data ini disebut juga dengan data tangan pertama yaitu anggota perpustakaan yang berkunjung di UPT Perpustakaan UNISSULA. Data primer ini bersumber langsung yang ditemui di lokasi penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung yang menggunakan jasa perpustakaan.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya. Data ini diperoleh dari sumber kepustakaan atau buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota aktif perpustakaan yang terdaftar di UPT Perpustakaan UNISSULA yaitu sebanyak 14.436 orang.

Sampel adalah Sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi sebagai sumber data. Menurut Sugiyono (2002:57) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang baik adalah sampel representative artinya sampel tersebut mewakili populasi. Mengingat jumlah populasi yang besar maka untuk menghemat waktu dan biaya, peneliti menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran Populasi

e = kelonggaran atau ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir 10% (Umar, 2008:78).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$
$$= \frac{14.436}{14.437 (0,1)^2}$$

$$= \frac{14.436}{14.437 (0,01)}$$

$$= \frac{14.436}{144,37}$$

$$= 99,00$$

$$= 100 \text{ orang.}$$

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *non probability* sampling. Menurut Sugiyono (2015:122) *non probability* sampling adalah Teknik penarikan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *non probability* sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling incidental*. Sampel *incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Terdapat dua variabel yang akan diukur yaitu kualitas layanan (X) sebagai variabel bebas (*independent variable*) dan kepuasan pemustaka (Y) sebagai variabel terikat (*dependent variable*).

Pengukuran variabel dilakukan dengan satuan ukuran Skala Likert. Menurut Sugiyono (2014:97) "Skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial". Bobot untuk semua jawaban yang diberikan responden dari setiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban "sangat setuju" mempunyai skor 4
- b. Jawaban "setuju" mempunyai skor 3
- c. Jawaban "tidak setuju" mempunyai skor 2
- d. Jawaban "sangat tidak setuju" mempunyai skor 1.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan komponen yang penting dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data. Instrumen penelitian juga merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Instrumen pengumpulan data yang digunakan berupa angket/kuesioner yang berskala likert. Berikut kisi-kisi instrumen penelitian kualitas layanan:

NO	VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	JUMLAH
1	Kualitas Layanan	Kinerja petugas dalam layanan	1,2,3,4,5,6	6
		Kualitas informasi dan Akses informasi	7,8,9,10,11,12,13,14	8
		Sarana Perpustakaan	15,16,17,18,19,20,21,22,	8
2	Kepuasan pemustaka		23,24,25,26,27,28	6
Total				28

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan:

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang berasal dari buku-buku, dokumentasi, artikel dan sumber lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa berpengaruh oleh system yang diajukan yang sudah ada.

3.7 Uji Validitas Instrumen

Validitas data penelitian dapat ditentukan oleh pengukuran yang akurat. Instrumen pengukuran dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitas data penelitian menggunakan rumus korelasi Product Moment dari Karl's Pearson yang dikutip oleh Arikunto (2009: 327) adalah :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi yang dicari

xy = perkalian dari x dengan y

Adapun koefisien korelasi validitas ini yaitu :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dikatakan valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dikatakan tidak valid

3.8 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen pada umumnya digunakan untuk pengujian stabilitas instrumen dan konsistensi internal instrumen. Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian yaitu dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. digunakan untuk mengukur reliabilitas instrumen yang pertanyaan-pertanyaannya menggunakan skor dalam rentangan tertentu. Rumus yang digunakan dalam menghitung koefisien *Cronboach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{[k - 1] [\sum \sigma_i^2]}{[k - 1] [\sigma^2]}$$

Keterangan:

r = koefisien realibilitas instrumen (*cronboach alpha*)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_i^2$ = total varian butir

σ^2 = total varian

3.9 Analisis Data

Penelitian ini terdiri dari dua variable yaitu kualitas layanan dan kepuasan pemustaka maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif berdasarkan persentase. Data yang terkumpul dari penyebaran angket dianalisis dengan metode deskriptif. Data yang diperoleh ditabulasi untuk mengetahui persentase, selanjutnya dianalisis dan dipaparkan dalam bentuk deskriptif.

3.10 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka, digunakan analisis regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

\hat{Y} = kepuasan pemustaka

a = konstanta

b1 = koefisien variabel X1

b2 = koefisien variabel X2

b3 = koefisien variabel X3

X1 = kinerja Petugas dalam Pelayanan

X2 = kualitas Informasi dan Akses Informasi

X3 = Sarana Perpustakaan

Untuk mengetahui pengaruh dimensi kKinerja Petugas dalam Pelayanan, kualitas Informasi dan Akses Informasi dan Sarana Perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dilakukan pengujian secara parsial dan simultan. Pengujian secara parsial dilakukan dengan uji-t sedangkan pengujian secara simultan dilakukan dengan uji-F.

3.10. Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji-t)

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan tingkat signifikansi dari variabel X (Kualitas Layanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pemustaka). Pengujian koefisien regresi variabel kualitas Layanan (X).

Kriteria pengujian :

- a. $H_0 : \rho = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas Layanan terhadap kepuasan pemustaka)
- b. $H_a : \rho \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka)

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dilakukan Uji-t yaitu jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Selanjutnya ditentukan dimensi kualitas layanan mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu dengan melihat *standardized coefficients*.

3.11 Uji Signifikansi Secara Simultan (uji-F)

Untuk menguji signifikansi pengaruh dimensi kualitas layanan secara serempak terhadap kepuasan pemustaka dilakukan dengan uji-F. Apabila hasil

perhitungan nilai F hitung lebih besar dari F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa dimensi kualitas layanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya jika F hitung lebih kecil dari F tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3.12 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi atau persentase variabel bebas (kualitas pelayanan) dalam menjelaskan variabel terikat (kepuasan pengguna). Menurut Sugiyono (2005: 186) “Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq r^2 \leq 1$). Jika r^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah besar terhadap variabel terikat. Jika r^2 semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil”.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UNISSULA. Untuk mengukur besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UNISSULA, maka peneliti mendistribusikan kuesioner dengan 28 pertanyaan yang harus dijawab berdasarkan skala likert. Pada penelitian ini, sampel yang diambil sejumlah 100 responden dari jumlah populasi sebanyak 14.436 yang terdiri dari 11 fakultas. Berikut merupakan hasil rekap data responden dalam penelitian ini:

Tabel 4.1 Rekap Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	26	26%
2	Perempuan	74	74%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan Tabel 4.1. Rekap data responden berdasarkan jenis kelamin, maka diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden ada 100 orang yang terdiri dari 26 (26%) berjenis kelamin laki-laki dan 74 (74%) berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.2 Rekap Data Responden Berdasarkan Fakultas

No	Fakultas	Jumlah	Prosentase
1	Fakultas Agama Islam	10	10%
2	Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi	22	22%
3	Fakultas Ekonomi	30	30%
4	Fakultas Hukum	3	3%
5	Fakultas Ilmu Keperawatan	4	4%
6	Fakultas Kedokteran	3	3%
9	Fakultas Psikologi	4	4%

10	Fakultas Teknik	1	1%
11	Fakultas Teknologi Industri	23	23%
Jumlah		100	100%

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden dari Fakultas Agama Islam sebanyak 10 orang (10%), FBIK sebanyak 22% atau 22 responden, 30% (30 orang) dari Fakultas Ekonomi, 3 orang (3%) dari Fakultas Hukum, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Fakultas Psikologi masing-masing sebanyak 4 orang (4%), Fakultas Kedokteran 3% atau 3 responden, Fakultas Teknik 1 orang (1%) dan 23% (23 orang) dari Fakultas Teknologi Industri,

4.2 Uji Validitas dan Uji Realiabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *correlation item-total correlation* pada setiap butir pertanyaan dengan r tabel. Jika nilai *correlation item-total correlation* lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Nilai r tabel diperoleh dari rumus $df=n-2$ yaitu $100-2 = 98$ maka r tabel sebesar 0.195.

**Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen
Variabel Kinerja Petugas dalam Layanan**

INDIKATOR	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pustakawan memiliki pengetahuan dalam bidangnya	1	0.566	0,195	Valid
Pustakawan memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saudara butuhkan	2	0.685	0,195	Valid
Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka	3	0.671	0,195	Valid

Petugas bersedia untuk memberikan bantuan jika saya mengalami kesulitan	4	0.581	0.195	Valid
Petugas bersikap sopan dan ramah dalam melayani	5	0.690	0.195	Valid
Petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka	6	0.588	0.195	Valid

Sumber Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa nilai r hitung nilai korelasi antara tiap item dengan skor total item pada keseluruhan pernyataan lebih besar dari r tabel (0,195). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen variabel Kinerja Petugas Layanan adalah valid.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen
Variabel Kualitas Informasi dan Akses Informasi**

INDIKATOR	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan	7	0,451	0,195	Valid
Koleksi sudah up to date (terbaru)	8	0,455	0,195	Valid
Informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan	9	0,607	0,195	Valid
Kemudahan akses dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan	10	0,535	0,195	Valid
Kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan	11	0,520	0,195	Valid
Layanan fasilitas perpustakaan mudah digunakan	12	0,533	0,195	Valid

Pengguna mudah dalam mengakses informasi secara mandiri	13	0,649	0,195	Valid
Layanan internet di perpustakaan membantu saudara dalam mengakses informasi	14	0,477	0,195	Valid

Sumber Hasil Pengolahan SPSS

Dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa nilai r hitung nilai korelasi antara tiap item dengan skor total item pada keseluruhan pernyataan lebih besar dari r tabel (0,195). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrument variabel Kualitas informasi dan Akses Informasi adalah valid.

**Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Instrumen
Variabel Sarana Perpustakaan**

INDIKATOR	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Perpustakaan terbuka untuk aktivitas diskusi/belajar bersama	15	0,569	0,195	Valid
Perpustakaan menyediakan ruangan yang nyaman	16	0,785	0,195	Valid
Layanan loker (penitipan barang) sudah memadai	17	0,645	0,195	Valid
Fasilitas Gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan sudah memadai	18	0,666	0,195	Valid
Pencahayaan sudah memberi kenyamanan saat pembaca	19	0,618	0,195	Valid
Kebersihan dan keindahan ruangan perpustakaan	20	0,561	0,195	Valid
Suasana perpustakaan mengundang saya untuk selalu berkunjung	21	0,581	0,195	Valid

Ruang perpustakaan memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar	22	0,412	0,195	Valid
---	----	-------	-------	-------

Sumber Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa nilai r hitung nilai korelasi antara tiap item dengan skor total item pada keseluruhan pernyataan lebih besar dari r tabel (0,195). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen variabel Sarana Perpustakaan adalah valid.

**Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Instrumen
Variabel Kepuasan Pemustaka**

INDIKATOR	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan yang diterima melampaui kebutuhan saudara	23	0,470	0,195	Valid
Petugas melayani pemustaka yang datang dengan ramah, sopan dan peduli	24	0,542	0,195	Valid
Koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka	25	0,545	0,195	Valid
Nyaman berada di lingkungan perpustakaan	26	0,582	0,195	Valid
Saudara akan menggunakan Kembali jasa perpustakaan (berkunjung Kembali ke perpustakaan secara berulang-ulang)	27	0,523	0,195	Valid
Saudara merekomendasikan kepada teman untuk menggunakan jasa perpustakaan	28	0,643	0,195	Valid

Sumber Hasil Pengolahan SPSS

Dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa nilai r hitung nilai korelasi antara tiap item dengan skor total item pada keseluruhan pernyataan lebih besar dari r tabel (0,195). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrument variabel Kepuasan Pemustaka adalah valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Setelah pengujian validitas instrument dinyatakan valid, tahap selanjutnya melakukan uji reliabilitas instrument untuk mengetahui sejauh mana butir pernyataan mempunyai konsistensi. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan uji *Cronboach Alpha*. Variabel dinyatakan reliabel jika nilai r *Cronboach Alpha* > 0,60.

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kinerja Petugas dalam Layanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.847	.848	6

Sumber Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil pengujian data yang diteliti bahwa variabel Kinerja Petugas Layanan sebagai Variabel X1 dapat dilihat pada kolom *Cronbach's Alpha*, dapat diketahui bahwa variable Kualitas Layanan (X) adalah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Tebal 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Variable Kualitas Informasi dan Kemudahan Akses Informasi

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on	N of Items

	Standardized Items	
.808	.812	8

Sumber Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi dan Akses Informasi merupakan variabel yang reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $0,808 > 0,60$.

Table 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Sarana Perpustakaan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.858	.859	8

Sumber Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan table 4.9 di atas menunjukkan bahwa variabel Sarana Perpustakaan merupakan variabel yang konsisten karena mempunyai nilai *Cronbach's alpha* $> 0,060$.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Layanan yang terdiri dari Kinerja Petugas Layanan, Kualitas Informasi dan Akses Informasi serta Sarana Perpustakaan merupakan variabel yang reliabel atau konsisten karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Pemuataka

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	N of Items

	Based on Standardized Items	
.796	.799	6

Sumber Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa variable Kepuasan Pemustaka (Y) merupakan variabel yang reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,796 > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kepuasan Pemustaka dinyatakan reliabel atau konsisten.

4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UNISSULA

Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.233	1.702		1.900	.060
	KinerjaPetugas	.376	.082	.403	4.575	.000
	KualitasInformasi	.221	.067	.291	3.295	.001
	Sarpras	.141	.068	.183	2.074	.041

a. Dependent Variable: KepuasanPemustaka

Sumber Hasil Pengujian SPSS

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 3,233 + 0,376X_1 + 0,221X_2 + 0,141X_3$$

Dimana Y merupakan kepuasan pemustaka, X1 adalah Kinerja Petugas dalam Layanan, X2 adalah Kualitas Informasi dan Akses Informasi serta X3 adalah Sarana Perpustakaan.

Dari persamaan tersebut dapat diketahui koefisien regresi X1 (Kinerja Petugas Layanan) mempunyai tanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kinerja Petugas Layanan adalah searah dengan kepuasan pemustaka yang artinya apabila ada kebijakan UPT Perpustakaan UNISSULA untuk melakukan peningkatan terhadap Kinerja Petugas Layanan seperti sikap atau kemampuan pustawan/staf dalam melayani pemustaka maka pemustaka akan semakin senang berkunjung ke perpustakaan.

Koefisien regresi X2 (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) mempunyai tanda positif. Hal ini akan menunjukkan bahwa dimensi Kualitas Informasi dan Akses Informasi searah dengan Kepuasan Pemustaka artinya pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan layanan perpustakaan terpengaruh dengan ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi yang disediakan perpustakaan kepada pemustaka.

Sedangkan koefisien regresi X3 (Sarana Perpustakaan) mempunyai tanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Sarana Perpustakaan adalah searah dengan kepuasan pemustaka artinya perpustakaan sebagai tempat mencakup fasilitas fisik, kenyamanan ruangan, peralatan, desain ruangan dan kondisi perpustakaan.

4.3.1 Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji t)

4.3.1.1. Pengaruh Dimensi Kinerja Petugas Layanan Terhadap Kepuasan Pemsutaka

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui nilai t hitung sebesar 4,575 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan nilai t table pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,988. Oleh karena nilai t hitung > t table dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H0 diterima dan Ha diterima. Artinya dimensi Kinerja Petugas Layanan

berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Petugas Layanan mempengaruhi pemustaka dalam menggunakan layanan.

4.3.1.2 Pengaruh Dimensi Kualitas Informasi dan Akses Informasi Terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui nilai t hitung sebesar 3,295 dengan tingkat signifikan 0,001, sedangkan nilai t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,988. Oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a diterima. Dengan demikian dapat diketahui bahwa dimensi Kualitas Informasi dan Akses Informasi yang indikatornya meliputi ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan UPT Perpustakaan UNISSULA.

4.3.1.3 Pengaruh Dimensi Sarana Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui t hitung sebesar 2,074 dengan tingkat signifikan 0,041, sedangkan nilai t table pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,988. Oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $0,041 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a diterima. Dengan demikian dapat diketahui bahwa dimensi Sarana Perpustakaan yang indikatornya terdiri fasilitas fisik, kenyamanan ruangan, kondisi ruangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka dalam menggunakan UPT Perpustakaan UNISSULA.

4.3.2 Uji Pengaruh Simultas (uji F)

Untuk mengetahui apakah dimensi Kualitas Layanan (Kinerja Petugas Layanan, Kualitas Informasi dan Akses Informasi serta Sarana Perpustakaan) secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dapat dilihat pada table 4.12 sebagai berikut

Table 4.12 Hasil Uji Statistik Pengaruh Dimensi Kinerja Petugas Layanan, Kualitas Informasi dan Akses Informasi serta Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pemustaka

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regressi	256.220	3	85.407	40.148	.000 ^b
	Residual	204.220	96	2.127		
	Total	460.440	99			
a. Dependent Variable: KepuasanPemustaka						
b. Predictors: (Constant), Sarpras, KinerjaPetugas, KualitasInformasi						

Sumber Hasil Pengujian SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah 40,148 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan nilai F tabel pada kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,70. Oleh karena itu nilai F hitung > nilai F tabel dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang disebut juga dengan high signifikan maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi Kualitas Layanan secara Bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka dalam memanfaatkan UPT Perpustakaan UNISSULA.

4.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada table 4.13 berikut ini:

Table 4.13 Hasil Regresi Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 ^a	.556	.543	1.459
a. Predictors: (Constant), Sarpras, KinerjaPetugas, KualitasInformasi				

Sumber Hasil Pengujian SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R Square adalah sebesar 0,556. Hal ini menunjukkan bahwa 55,6% variable Kepuasan Pemustaka dapat dijelaskan oleh dimensi Kinerja Petugas Layanan, Kualitas Informasi dan Akses Informasi serta Sarana Perpustakaan sedangkan sisanya sebesar 44,4% adalah merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak dijelaskan oleh model penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan (Kinerja Petugas Layanan, Kualitas Informasi dan Kemudahan Akses Informasi serta Sarana Perpustakaan) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UNISSULA.
2. Secara parsial Kualitas Layanan yang terdiri dari dimensi Kinerja Petugas Layanan, Kualitas Informasi dan Kemudahan Akses Informasi serta Sarana Perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka.
3. Kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka yang artinya bahwa dimensi kualitas layanan beserta indikator-indikatornya memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan UPT Perpustakaan UNISSULA.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang meliputi indikator Kinerja Petugas Layanan, Kualitas Informasi dan Kemudahan Akses Informasi serta Sarana Perpustakaan diketahui mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka maka sebaiknya UPT Perpustakaan UNISSULA lebih meningkatkan lagi kualitas layanan sehingga pemustaka akan lebih sering menggunakan jasa perpustakaan dan tujuan perpustakaan akan tercapai.
2. UPT Perpustakaan UNISSULA lebih meningkatkan lagi kinerja petugas layanan, kualitas informasi dan kemudahan akses informasi serta sarana perpustakaan agar pemustaka nyaman dalam mengakses informasi yang ada di perpustakaan.
3. UPT Perpustakaan harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2003. Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto. 2005. Pengetahuan Praktis bagi Pustakawan. Malang: Bina Cipta.
- Hadi, Sutrisno. 2001. Metode Penelitian. Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Saleh, Abdul Rahman. 1995. Materi Pokok Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sjahriah-Pamuntjak, Rusina. 2000. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan. Jakarta: Djambatan.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2010. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandi dan Diana, Anastasia. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi.
- Trimo, Soejono. 2009. Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan. Bandung: Remadja Rosda Karya.

