

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN STIKES TELOGOREJO SEMARANG

Bersilius Candra K.^{*)}, Mecca Arfa

*Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia informasi mempunyai peranan penting dalam membentuk mahasiswa yang berkualitas. Selain itu, Perpustakaan Perguruan Tinggi mempunyai peran penting dalam meningkatkan mahasiswa yang berkualitas dan berkompeten, sebagai wahana belajar sepanjang hayat, serta wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa, serta sebagai layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh pemustaka. Layanan perpustakaan harus diselenggarakan dengan sebaik-baiknya agar pemustaka merasa puas dengan adanya layanan yang diberikan oleh perpustakaan sehingga memberikan citra positif perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang. Desain dan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 278 mahasiswa Stikes Telogorejo Semarang angkatan tahun 2016, dengan jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 74 orang. Penelitian ini dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari perpustakaan terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, yang dibuktikan dengan besaran koefisien pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar (+) 0,224 serta signifikansi pengaruh sebesar 0,025 yang lebih kecil dari 0,05. Pengaruh yang positif ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan dinilai oleh para pemustaka maka akan semakin tinggi kepuasan dari para pemustaka yang menjadi pelanggan dari perpustakaan tersebut, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang dimiliki maka akan semakin rendah kepuasan pemustaka tersebut. Pengaruh tersebut bersifat signifikan, yang berarti bahwa pengaruh positif dari kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan kepuasan sebesar 0,224 dari tingkat kepuasan para pemustaka sebelumnya.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemustaka*

Abstract

[Effect Of Service Quality On The Satisfaction Of The Library In Library Stikes Telogorejo Semarang] Library of Higher Education as institution of information provider has an important role in forming qualified student. In addition, the University Library has an important role in improving qualified and competent students, as a lifelong learning vehicle, as well as a vehicle for preserving the nation's cultural wealth, as well as services to meet the information needs of all users. Library services should be well organized so that the reader is satisfied with the services provided by the library so as to provide a positive image of the library. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on the satisfaction of users in Stikes Library Telogorejo Semarang. The design and type of research used is descriptive quantitative. The population in this study were 278 students of Telikorejo Stikes Semarang force year 2016, with the number of samples obtained as many as 74 people. This study was analyzed using simple linear regression analysis technique. The results showed that the service quality of the library has a positive and significant

**) Penulis Korespondensi
E-mail: bersilius93@gmail.com*

effect on the satisfaction of the user, as evidenced by the quantity of coefficient of service quality influence on the satisfaction of the user (0) 0.224 and the influence significance of 0.025 which is smaller than 0.05. This positive influence means that the better the quality of service is assessed by the users will be the higher the satisfaction of the customers who become customers of the library, on the contrary the lower the quality of service owned will be the lower the satisfaction of the pemustaka. The influence is significant, which means that the positive effect of service quality will provide an increase in satisfaction of 0.224 from the level of satisfaction of previous pemustaka.'

Keywords: Service Quality, Reader Satisfaction

1. Pendahuluan

Persaingan global telah menjadi fenomena yang tak terhindarkan di era teknologi informasi yang serba canggih, dimana masyarakat sangat membutuhkan berbagai sumber atau media informasi secara luas. Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri lagi jika informasi kini menjadi kebutuhan utama disetiap aspek kehidupan manusia. Informasi dapat diperoleh dari berbagai sumber, salah satunya adalah perpustakaan.

Di dalam perpustakaan terdapat kegiatan yang melibatkan lebih dari satu individu yang saling bekerja sama (terorganisasi). Perpustakaan sebagai lembaga pengumpul, pengelola, penyedia, dan sekaligus pemberi layanan informasi seharusnya memperhatikan pentingnya prinsip kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka. Dengan demikian, perpustakaan akan tetap menjadi salah satu tempat utama bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Perpustakaan sebagai sumber informasi mempunyai peranan yang sangat strategis serta memiliki peluang yang cukup besar dibidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Seiring dengan dinamika dikehidupan masyarakat yang berlangsung cepat dan sulit diduga, terdapat kecenderungan peningkatan peranan dan pemanfaatan informasi. Layanan perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik agar dikehendaki pemakai. Untuk itu perpustakaan memperhatikan, merespon keluhan dan saran-saran yang dikemukakan pemakai jasa perpustakaan (Sutarno, 2006: 244). Dengan demikian orientasi pemakai merupakan tujuan utama dalam kegiatan perpustakaan.

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas

akademika mahasiswa. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan perpustakaan. Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai lembaga penyedia informasi yang berada di sebuah Perguruan Tinggi dan tiap jurusan, mempunyai peranan penting dalam membentuk mahasiswa yang berkualitas. Selain itu, Perpustakaan Perguruan Tinggi mempunyai peran penting dalam meningkatkan mahasiswa yang berkualitas dan berkompeten, sebagai wahana belajar sepanjang hayat, serta wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa, serta sebagai layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh pemustaka. Layanan perpustakaan harus diselenggarakan dengan sebaik-baiknya agar pemustaka merasa puas dengan adanya layanan yang diberikan oleh perpustakaan sehingga memberikan citra positif perpustakaan.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus ada didalam perpustakaan. Dengan adanya pelayanan dengan kualitas yang baik maka pemustaka akan merasa diperhatikan dan akan sering berkunjung didalam perpustakaan. Pada dasarnya kualitas menurut Goetsh dan Davis dalam Arief (2007: 177) kualitas merupakan pemenuhan suatu harapan akan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, ataupun manusia, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas di dalam perpustakaan digunakan untuk mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang telah diberikan mampu memenuhi keinginan ataupun harapan pemustaka. Adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada

pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi maupun sarana dan prasarana yang telah disediakan.

Arief (2007: 167) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa ataupun produk, dengan memunculkan perasaan puas kepada pemustaka di dalam perpustakaan hal tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan pemustaka untuk datang kembali ke perpustakaan. Kepuasan juga merupakan suatu alat yang digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

Adanya kepuasan pemustaka akan timbul karena terdapat beberapa faktor yang salah satunya yaitu kecepatan pemberian layanan informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut kepuasan pemustaka merupakan suatu perbandingan antara kinerja yang diterimanya dalam hal ini yaitu suatu layanan dengan persepsi atau kesesuaian dengan harapan pemustaka, dimana setiap penyedia jasa seperti perpustakaan harus memahami nilai-nilai yang diharapkan oleh pemustaka dan berusaha memenuhi harapan tersebut dengan sebaik mungkin.

Perpustakaan Stikes Telogorejo merupakan perpustakaan yang didirikan dengan tujuan untuk memberikan layanan fasilitas bagi mahasiswa untuk mencari referensi sumber-sumber buku bacaan yang berkaitan dengan kebutuhan mahasiswa. Perpustakaan Stikes Telogorejo AKAKOM dalam perkembangannya selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik demi kepuasan pemustakanya.

Penelitian ini lebih ditekankan pada mahasiswa Stikes Telogorejo Semarang angkatan tahun 2016 dikarenakan mahasiswa angkatan tersebut lebih sering mengunjungi perpustakaan dan meminjam koleksi buku di perpustakaan untuk digunakan sebagai bahan referensi. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap mahasiswa Stikes Telogorejo Semarang angkatan tahun 2016, diperoleh beberapa permasalahan yang ada di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang. Permasalahan tersebut antara lain: pustakawan masih kurang aktif dan peka dalam membantu pencarian koleksi, memberikan informasi kepada pemustaka, terutama dalam hal pencarian koleksi yang

tersedia. Kenyataannya di lapangan menunjukkan bahwa sikap petugas masih bersifat formal atau kaku, namun disisi lain terkadang sangat longgar (informal) dalam hal ini petugas sangat fleksibel terhadap aturan yang berlaku.

Tujuan dari penelitian ini adalah penulis ingin mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang. Penulis akan meneliti tentang kepuasan pemustaka yang diukur berdasarkan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan, yaitu kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy*, dan bukti fisik/*tangibles*.

Kualitas pelayanan dalam hal ini merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut pendapat Wyckof dalam Lovelock sebagaimana yang dikutip oleh Tjiptono (2000: 59), "kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Selanjutnya Zeithaml dan Bitner (2003: 17) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai "*excellent, superior* atau keunggulan pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan

Sebagai salah satu organisasi yang memberikan jasa pelayanan, perpustakaan harus melayani penggunaanya dalam pencarian informasi. Salah satu cara pemberdayaan sumber informasi di perpustakaan adalah dengan memberikan dan menyelenggarakan pelayanan kepada pemustaka. Menurut Sutarno (2006:113) mengemukakan pelayanan yang efektif adalah yang dapat memenuhi keinginan pemustaka dalam hal:

- a. Penyediaan informasi yang sesuai dengan keinginan pemustaka;
- b. Waktu yang tepat, leluasa, memadai dan tidak terlalu mengikat;
- c. Kebebasan, tata cara dan akses informasi, tidak kaku dengan pengawasan longgar, tidak terlalu ketat, tertib, kondusif dan simpatik;
- d. Suasana yang menyenangkan, aman, tenang, tentram, jauh dari kegaduhan dan kebisingan;

- e. Sikap dan perilaku pustakawan yang penuh perhatian, ramah, santun, bersifat membimbing, memandu, penuh perhatian, menguasai masalah;
- f. Tata tertib yang sederhana, mudah dipahami, diikuti dan dilaksanakan;
- g. Adanya fasilitas dan kemudahan yang lain seperti: panduan, petunjuk, informasi singkat atau yang lain;
- h. Menimbulkan kesan yang baik, menyenangkan dan memuaskan sehingga pemustaka ingin kembali lagi;
- i. Berorientasi kepada pemustaka dan bersifat mandiri.

Para pemustaka di perguruan tinggi berhak mendapat pelayanan yang baik, cepat dan efisien serta berhak menggunakan seluruh fasilitas dan sumber informasi yang ada dalam mendapatkan dan menelusuri informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan studi, penelitian dan pengembangan wawasannya. Dengan demikian definisi Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah pemustaka yang menggunakan seluruh fasilitas dan sumber informasi yang dibutuhkan untuk kepentingannya selama menjalankan studi di Perguruan Tinggi. Muara akhir kualitas jasa layanan perpustakaan adalah kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka harus dipuaskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tujuan utama perpustakaan adalah menciptakan kepuasan para pemustakanya.

Istilah pemustaka sebenarnya baru resmi dipakai setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Dalam Undang-undang tersebut dinyatakan bahwa yang disebut dengan pemustaka yaitu pengguna perpustakaan, yang terdiri perseorangan, kelompok orang, masyarakat, ataupun lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan di perpustakaan. Dari definisi tersebut mengisyaratkan bahwa pemustaka terdiri dari berbagai kepribadian yang masing-masing memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda, ada sifat pemustaka yang pendiam, pemarah, terbuka, tertutup, lugu dan sebagainya.

Menghadapi berbagai karakter pemustaka, pustakawan harus mampu mengenali karakter pemustakanya dan

mencoba memahami suasana hatinya. Dengan demikian pustakawan tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada setiap individu sesuai dengan hak yang harus diterima oleh pemustaka. Hal lain yang dapat dilakukan pustakawan adalah harus senantiasa mengingatkan pemustakanya dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga ada keseimbangan antara hak dan kewajiban pemustaka.

Terkait dengan hak dan kewajiban pemustaka, Undang-Undang Tentang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 menyatakan bahwa pemustaka atau masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan dan berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan. Sedangkan kewajiban pemustaka atau masyarakat adalah menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan, mendukung upaya penyediaan fasilitas-fasilitas layanan perpustakaan di lingkungannya, serta mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas di perpustakaan, dan menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Tjiptono (2003: 24) menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- c. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
- d. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang sangat menguntungkan bagi sebuah perusahaan
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat

Sementara Supranto (2011:3) menyatakan bahwa “pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa)”. Pengukuran aspek mutu ini bermanfaat untuk:

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya suatu proses bisnis dalam lembaga
- b. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*)

Beberapa manfaat tersebut tentunya juga dirasakan oleh perpustakaan, dimana perpustakaan fokus pada pencapaian kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka itu menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih menjadi harmonis, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memiliki rasa kecintaan yang lebih pada perpustakaan, serta mendorong pemustaka untuk memberikan pendapatnya tentang perpustakaan dan citra perpustakaan meningkat di mata pemustaka.

Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasat mata maupun yang tidak kasat mata, serta beragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Beberapa faktor kasat mata terdiri dari kinerja, mutu, keandalan dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasat mata seperti rasa kepedulian, sopan santun, ketersediaan untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan masalah. Beberapa faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, (2004) dapat diperhatikan ketentuan berikut:

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
- b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif. Tipe desain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran

perihal satu kenyataan atau menguji jalinan pada kenyataan yang sudah ada atau sudah berlangsung pada subjek. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2010:3).

Jenis penelitian yang dilakukan termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif. Sugiyono (2011: 7-8) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode ini disebut juga sebagai metode ilmiah (*scientific*) karena metode ini telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery* karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan sejumlah 278 mahasiswa angkatan tahun 2016. Dipilihnya mahasiswa angkatan 2016 karena angkatan tersebut merupakan angkatan yang sering mengunjungi perpustakaan untuk mencari referensi atau buku sebagai bahan kuliah. Pengambilan sampel yang akan digunakan adalah mahasiswa angkatan tahun 2016 yang menjadi anggota di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang yang berjumlah 278 orang, karena mahasiswa angkatan tersebut lebih sering mengunjungi perpustakaan dan meminjam koleksi buku di perpustakaan untuk digunakan sebagai bahan referensi.

Untuk dapat menentukan jumlah sampel penelitian, dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (2007: 78):

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

Keterangan:

- n : jumlah sampel
 N : jumlah populasi
 M : *Margin of error* yaitu besarnya kesalahan yang dapat ditolerir, biasanya 10%

Dengan menggunakan rumus tersebut di atas diperoleh jumlah sampel

sebanyak:

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

$$n = \frac{278}{1+278(0,1)^2} = 73,55 \text{ dibulatkan jadi } 74 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut didapatkan sampel sebanyak 74 orang.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dimana pengambilan elemen-elemen yang

dimasukan dalam sampel dilakukan dengan sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut representatif atau mewakili (Supranto, 2002:84). Penentuan sampel dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti kepada mahasiswa angkatan 2016 yang menjadi anggota di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang. Penggolongan populasi ini berdasarkan ciri tertentu dari populasi tersebut atau disebut stratifikasi adalah sebagai berikut:

| Jurusan | Jumlah | Proporsi Sampel | Sampel |
|----------------|------------|---------------------|-----------|
| S1 Keperawatan | 90 | $90/278 \times 74$ | 24 |
| D3 Keperawatan | 100 | $100/278 \times 74$ | 27 |
| D3 Kebidanan | 24 | $24/278 \times 74$ | 6 |
| Profesi Ners | 64 | $64/278 \times 74$ | 17 |
| Jumlah | 278 | | 74 |

Jenis data yang akan dianalisa dan digunakan dalam pembahasan ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011: 7) data kuantitatif adalah “data yang berupa angka-angka atau data kuantitatif yang diangkakan”. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2011: 137). Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer yang dikumpulkan bersumber langsung dari responden melalui survey (kuesioner). Menurut Sugiyono (2011: 142) kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (penelitian tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Responden mempunyai kebiasaan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya. Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2011: 137). Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Subjek penelitian menurut Arikunto (2010: 145) adalah subjek yang dituju untuk

diteliti oleh peneliti. Objek penelitian adalah obyek yang dijadikan penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Supranto, 2002: 21). Penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka, sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah responden penelitian yang merupakan pemustaka dari Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang.

Penelitian ini membahas dua variabel, yakni variabel bebas dan variabel terikat. Variabel independen/variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/variabel terikat (Sugiyono, 2011: 39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2002: 14) yaitu :

- Kehandalan (*reliability*)
- Daya tanggap (*responsiveness*)
- Jaminan (*assurance*)
- Empati (*empathy*)
- Bukti fisik (*tangibles*)

Variabel dependen/variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011: 39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu kepuasan pemustaka. Indikator kepuasan pemustaka menurut Samosir (2005: 30) yaitu :

- Penggunaan perpustakaan secara

- berulang
- b. Menginformasikan kepada pengguna lain untuk menggunakan jasa perpustakaan
 - c. Informasi yang dibutuhkan pemustaka terpenuhi

Instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data yang akurat. Pengujian keakuratan data dari instrumen penelitian dapat menggunakan skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Ordinal. Menurut Sugiyono (2011:98) skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur. "Skala ordinal bertujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun

Untuk menguji validitas instrument pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dalam penelitian ini menggunakan rumus yang digunakan dengan rumus yang dikembangkan oleh *Spearman*. Untuk mengetahui validitas instrumen dengan menggunakan SPSS versi 20. Melalui SPSS versi 20 untuk mengetahui

item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, kuesioner dan studi pustaka. Setelah semua data terkumpul dari penelitian lapangan, maka untuk tahap selanjutnya perlu diadakan pengolahan data. Tahap-tahap pengolahan data dalam penelitian ini adalah editing, coding, classifying, pemberian skor atau nilai dan tabulasi

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka adalah *Regression Analysis* dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) 20 for windows. Hal ini terkait dengan ketersediaan akses dari peneliti atas *software* program analisis tersebut beserta buku panduan manual yang dapat membantu peneliti dalam melakukan analisis penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

3.2.1 Hasil Uji Validitas

r tabel digunakan rumus $dk = n - 2$, $n =$ banyaknya responden. Kaidah keputusannya adalah jika r_{hitung} lebih dari r_{tabel} , maka valid. Jika r_{hitung} kurang dari r_{tabel} maka dianggap tidak valid. Besaran nilai R tabel dengan jumlah responden sebesar 100 orang adalah 0,195.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

| Variabel dan KMO | Butir pertanyaan | Nilai R hitung | R Tabel Penelitian | Keterangan |
|--------------------|------------------|----------------|--------------------|------------|
| Kualitas pelayanan | X1.1 | 0,781 | 0,195 | Valid |
| | X1.2 | 0,865 | | Valid |
| | X1.3 | 0,808 | | Valid |
| | X2.1 | 0,757 | | Valid |
| | X2.2 | 0,838 | | Valid |
| | X2.3 | 0,837 | | Valid |
| | X3.1 | 0,870 | | Valid |
| | X3.2 | 0,880 | | Valid |
| | X3.3 | 0,252 | | Valid |
| | X4.1 | 0,824 | | Valid |
| | X4.2 | 0,784 | | Valid |
| | X4.3 | 0,787 | | Valid |
| | X5.1 | 0,803 | | Valid |
| | X5.2 | 0,884 | | Valid |
| | X5.3 | 0,797 | | Valid |
| Kepuasan | Y1.1 | 0,841 | | Valid |

| Variabel dan KMO | Butir pertanyaan | Nilai R hitung | R Tabel Penelitian | Keterangan |
|------------------|------------------|----------------|--------------------|------------|
| pemustaka | Y1.2 | 0,870 | | Valid |
| | Y1.3 | 0,832 | | Valid |
| | Y2.1 | 0,852 | | Valid |
| | Y2.2 | 0,877 | | Valid |
| | Y2.3 | 0,844 | | Valid |
| | Y3.1 | 0,805 | | Valid |
| | Y3.2 | 0,835 | | Valid |
| | Y3.3 | 0,711 | | Valid |

Sumber : Analisis Penelitian, 2017

Setelah dilakukan analisis korelasi Pearson seperti tampak pada hasil diatas, terlihat bahwa seluruh butir pertanyaan memperoleh nilai korelasi lebih besar dari nilai R tabel penelitian sebesar 0,195, mengacu pada hasil ini maka dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan penelitian yang menjadi indikator variabel penelitian ini dinyatakan valid.

3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik uji Cronbach's Alpha (CA) yang mencoba melakukan uji keandalan dari seluruh pernyataan data yang didapatkan. Hasil dari pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Cronbach's Alpha

| Variabel | Cronbach's Alpha | Hasil uji | |
|--------------------|------------------|-------------|------------------|
| | | Nilai CA | Keterangan |
| Kualitas pelayanan | 0,6 | 0,795 > 0,6 | Reliabel / Andal |
| Kepuasan Pemustaka | | 0,922 > 0,6 | Reliabel / Andal |

Sumber : Analisis Penelitian, 2017.

Hasil uji CA pada tabel diatas memperlihatkan besaran nilai CA untuk setiap variabel penelitian sudah memenuhi syarat reliabilitas lebih besar dari 0,6. Dengan hasil tersebut, maka dapat

disimpulkan bahwa seluruh variabel sudah andal (reliabel) sehingga dinyatakan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki tingkat keandalan yang memenuhi syarat sebagai input data analisis penelitian.

3.2 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

3.2.1 Model Persamaan Regresi

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linier
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 29,903 | 3,051 | | 9,802 | ,000 |
| | kualitas pelayanan | ,126 | ,055 | ,224 | 2,278 | ,025 |

a. Dependent Variable: kepuasan pemustaka

Sumber : data primer yang diolah, 2017.

Hasil seperti pada tabel diatas dapat diinterpretasikan kedalam model persamaan struktural regresi linier sebagai berikut :
Kepuasan pemustaka = 0,224 kualitas pelayanan

Persamaan struktural tersebut diatas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh positif terhadap kinerja dengan besaran koefisien pengaruh sebesar 0,224. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan perpustakaan yang dimiliki maka akan semakin tinggi kepuasan pemustaka. Peningkatan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pemustaka sebesar 0,224 dari kondisi sebelumnya. Hal ini

memperlihatkan besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 22,4%.

3.2.2 Uji Hipotesis

Hasil seperti pada tabel 3 memperlihatkan bahwa besaran nilai signifikansi t hitung dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka adalah sebesar 0,025 dimana nilai tersebut lebih kecil dari syarat maksimal nilai signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh positif yang dimiliki oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka signifikan. Oleh karenanya, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka diterima.

4. PENUTUP

4.1 Simpulan

Simpulan dari penelitian kualitas pelayanan di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini dibuktikan dengan besaran koefisien pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar (+) 0,224 serta signifikansi pengaruh sebesar 0,025 yang lebih kecil dari 0,05. Pengaruh yang positif ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan dinilai oleh para pemustaka maka akan semakin tinggi kepuasan dari para pemustaka yang menjadi pelanggan dari perpustakaan tersebut, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang dimiliki maka akan semakin rendah kepuasan pemustaka tersebut. Pengaruh tersebut bersifat signifikan, yang berarti bahwa pengaruh positif dari kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan kepuasan sebesar 0,224 dari tingkat kepuasan para pemustaka sebelumnya.

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan tersebut diatas, maka disarankan untuk :

- a. Bagi manajemen perpustakaan, hasil dari penelitian ini memperlihatkan adanya pengaruh yang cukup besar dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dengan koefisien pengaruh sebesar 0,224. Besaran koefisien tersebut berarti bahwa semakin tinggi

kualitas pelayanan dari perpustakaan maka akan meningkatkan kepuasan pemustaka dengan peningkatan sebesar 0,224 (22,4%) dari kondisi kepuasan pemustaka sebelumnya. Berdasarkan hasil ini maka disarankan bagi manajemen perpustakaan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan para konsumennya (pemustakanya).

- b. Bagi penelitian mendatang, hasil penelitian memperlihatkan bahwa pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka bersifat signifikan, namun besaran pengaruh yang diberikan walaupun sebesar 0,224 belum dapat memenuhi kepuasan pemustaka yang lebih besar dari 0,50 (50%). Untuk itu disarankan agar melakukan kajian yang lebih mendalam dengan menambahkan variabel-variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka secara lebih besar. Variabel-variabel yang dapat dipergunakan sebagai variabel bebas antara lain kualitas produk, emosi dan kemudahan. Faktor-faktor tersebut merupakan hal-hal yang menjadi pertimbangan penilaian pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dari para penyedia jasa pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Husein Umar. 2007. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Indonesia, Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional.

- J. Supranto. 2002. *Statistik (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: Erlangga.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1, No. 1, Juni 2005.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-14. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andy Offset.
- 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Zeithaml dan Bitner, 2003. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across*. Graw Hill: The Firm.