

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMUTARAN FILM DOKUMENTER TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

Diki Bagus Saputro^{*)}, Alamsyah

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

Abstrak

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pemutaran Film Dokumenter terhadap Kepuasan Pengunjung di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah”. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pemutaran film dokumenter. Sampel yang diambil berjumlah 64 orang dari 179 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Adapun analisis data menggunakan analisis kuantitatif. Analisis data kuantitatif mencakup uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, koefisien determinasi (R^2), dan uji hipotesis. Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh kualitas layanan pemutaran film dokumenter terhadap kepuasan pengunjung di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas terlihat pada skor rata-rata variabel kepuasan dengan nilai 4,04 yang berkategori puas, disertai variabel kualitas layanan dengan skor rata-rata 3,94 yang berkategori baik. Pada uji Koefisien Determinasi (KD) sebesar 0,463 atau 46,3 %. Hal ini dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar 46,3% terhadap variabel kepuasan pengunjung dan sebesar 53,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas layanan. Faktor lain diluar kepuasan adalah pengelolaan arsip film. Kegiatan pengelolaan arsip film meliputi kegiatan penciptaan, pengolahan, penyimpanan, perawatan dan penyusutan.

Kata Kunci: *Film Dokumenter, kualitas layanan, kepuasan pengunjung, Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.*

Abstract

This thesis is entitled “The Influence of Quality of Documentary Film Playing Service on Visitors’ Satisfaction in Provincial Archive Office and Library of Central Java”. This research used quantitative description method where the populations were the users the service. Using proportionate stratified random sampling, there were 64 people from 179 respondents taken as samples. There are two sources of data in this research, the primary and the secondary. These data were collected by employing observation, interview, and questionnaire, and were analyzed by conducting quantitative analysis. This analysis consisted of validity and reliability test, classical assumption test, simple linear regression test, coefficient of determination, and statistical hypothesis testing. The purpose of this research determine the effect of service quality documentary film on visitor satisfaction in Provincial Archive Office and Library of Central Java. It can be seen from the average score of satisfaction variables scoring 4,04 (satisfied) and service quality variables scoring 3,96 (good). Quality of service is a documentary film has the effect of 46.3% against 53.7% visitor satisfactory and more influenced by other factor. Another factor is the activities of creation, processing, storage, maintenance and depreciation.

Keywords: *Documentary Film, visitors’ satisfaction, quality service, Provincial Archive Office and Library of Central Java.*

^{*)}Penulis Korespondensi
E-mail: dikibagussaputro@gmail.com

1. Pendahuluan

Persepsi sebagian orang beranggapan bahwa arsip tidak penting. Pekerjaan menangani arsip dipandang tidak menarik karena berkaitan dengan hal-hal kotor. Namun setelah arsip diolah menjadi suatu informasi yang akurat maka arsip pun mulai dicari baik oleh individu maupun institusi. Mengingat betapa pentingnya fungsi dari arsip, maka arsip juga dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan bagi suatu organisasi (Fadli, 2011: 1).

Bentuk arsip dibedakan menjadi dua yaitu arsip tekstual dan arsip non tekstual. Arsip non tekstual terdiri dari berbagai macam bentuk, salah satunya yaitu arsip film. Arsip film merupakan arsip yang isi informasinya berupa citra bergerak (*moving images*), terekam dalam rangkaian gambar fotografik dan suara pada bahan dasar film, yang penciptaannya menggunakan rancangan teknis dan artistik dengan peralatan khusus (Suardi dan Daryan, 1998: 15).

Film mengandung pesan yang dapat disalurkan kepada masyarakat, untuk itu film dapat dimanfaatkan sebagai media pembelajaran dan upaya pelestarian sejarah. Pesan yang terkandung melalui film dapat mempermudah masyarakat untuk mengetahui suatu informasi. Melihat banyak kelebihan dari film, maka film dapat dijadikan suatu media yang baik bagi masyarakat.

Arsip film yang memiliki isi informasi kejadian di Jawa Tengah dikelola dan dilestarikan oleh Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Secara umum, film dibagi menjadi 3 jenis, yaitu film dokumenter, film fiksi dan film eksperimental (Pratista: 2008: 4). Berdasarkan jenis film tersebut, Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memiliki 12 koleksi film dokumenter antara lain, Gubernur dari Masa Ke Masa, Sejarah Kereta Api di Jawa Tengah, Mekanisme Pengelolaan Arsip di Barpus, Sejarah Batik di Jawa Tengah, Sejarah Wayang Kulit di Jawa Tengah, Sejarah Keris di Jawa Tengah, Sejarah Maritim Jawa Tengah, Jenderal Soedirman, Pangeran Diponegoro, Jenderal Gatot Subroto, Candi Prambanan, dan Candi Borobudur. Film yang dibuat oleh Barpus Provinsi Jawa Tengah diputar pada saat wisata arsip. Wisata arsip merupakan salah satu layanan Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, yaitu pengunjung diberi tontonan film dokumenter, media pameran arsip dan pengunjung diperkenalkan tempat penyimpanan arsip statis.

Pengguna layanan pemutaran film dokumenter berasal dari instansi pemerintah, swasta maupun lembaga pendidikan. Layanan pemutaran film dokumenter tentunya ditujukan kepada masyarakat, namun dalam kegiatan ini bersifat insansional, artinya Barpus Provinsi Jawa Tengah

dapat menerima pengunjung layanan per instansi, dan tidak dapat perorangan. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, masyarakat cukup antusias untuk datang ke layanan ini. Diperkirakan pengunjung yang datang ke layanan pemutaran film dokumenter sekitar 300 orang perbulan. Pengunjung memanfaatkan layanan ini sebagai sarana rekreasi untuk mendapatkan wawasan mengenai dokumen sejarah di masa lampau.

Idealnya layanan pemutaran film dokumenter yang diberikan Barpus Provinsi Jawa Tengah memuaskan. Kepuasan pengunjung menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah tujuan lembaga kearsipan. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2013: 228) kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan kepuasan yang diharapkan. Lembaga kearsipan perlu mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan untuk dapat menyediakan layanan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Suatu layanan tidak dapat dikatakan efektif dan efisien apabila tidak disertai dengan kepuasan penggunaannya.

Dalam memberikan layanan pemutaran film dokumenter, kepuasan pengunjung diukur dari harapan atau ekspektasi pengunjung terhadap kualitas layanan yang diterima. Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan yaitu dengan menggunakan model SERVQUAL. Model SERVQUAL adalah salah satu model dimensi-dimensi populer dalam kualitas jasa, dikembangkan oleh Parasuraman dkk. dalam Lupiyoadi (2013: 216), yang meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Banyaknya pengunjung yang terus meningkat pada layanan pemutaran film dokumenter, membuat penulis ingin meneliti kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan ekspektasi yang diterima oleh pengguna. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengambil topik dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Pemutaran Film Dokumenter terhadap Kepuasan Pengunjung di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah".

Pada penelitian ini, hipotesisnya adalah diduga adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan pemutaran film dokumenter terhadap kepuasan pengunjung di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pemutaran film dokumenter terhadap kepuasan pengunjung di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

2. Kajian Literatur

2.1 Film

Pada dasarnya film dapat diartikan sebagai gambar hidup atau lukisan gerak cahaya yang melukiskan kisah lakon kehidupan yang dikemas dalam sebuah tayangan berbentuk audio visual. Menurut Effendy, film adalah gambaran teatrikal yang diproduksi secara khusus untuk dipertunjukkan di gedung-gedung bioskop atau televisi (Effendy, 2000: 201).

Sementara menurut Undang-undang Pasal 1 ayat 1 Nomor 33 Tahun 2009 tentang perfilman menyatakan bahwa film merupakan seni budaya yang merupakan media komunikasi massa dan pranata sosial yang dibuat berdasarkan kaidah sinematografi dengan tanpa suara dan dapat dipertunjukkan.

2.2 Film Dokumenter

Menurut Ralph S. Singleton and James A. Conrad, dijelaskan bahwa film dokumenter dari sebuah peristiwa yang aktual. Peristiwa-peristiwa tersebut didokumentasikan dengan menggunakan orang-orang biasa dan bukan aktor.

Sedangkan menurut Himawan Pratista, film dokumenter tidak menciptakan suatu peristiwa atau kejadian, namun merekam peristiwa yang sungguh-sungguh terjadi (2008: 4). Tidak seperti film fiksi, film dokumenter tidak memiliki plot namun memiliki struktur yang umumnya didasarkan oleh tema argumen dari sineasnya. Struktur bertutur film dokumenter umumnya sederhana dengan tujuan agar memudahkan penonton untuk memahami dan mempercayai fakta-fakta yang disajikan.

2.3 Arsip Film

Menurut Suhardi dan Daryan menjelaskan bahwa Arsip film adalah arsip yang isi informasinya berupa citra bergerak (*moving images*), terekam dalam rangkaian gambar fotografik dan suara pada bahan dasar film, yang penciptaannya menggunakan rancangan teknis dan artistik dengan peralatan khusus (1998: 15).

Arsip film adalah arsip yang dapat dilihat dan didengar, serta informasinya berupa gambar bergerak, yang terekam dalam suatu rangkaian dan penciptaannya menggunakan media teknologi pada saat arsip tersebut diciptakan (Peraturan Mendikbud Nomor 60 tahun 2012).

2.4 Kualitas Layanan

Menurut Fandy Tjiptono kualitas jasa adalah tingkat keunggulan layanan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pengguna. Dengan kata lain ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan (2006: 51).

Sementara itu, kualitas jasa menurut ISO 9000 dalam Lupiyoadi (2013: 212) adalah "*need or expectation that is stated, generally implied or obligator* (kebutuhan atau harapan yang dinyatakan,

biasanya tersirat atau wajib). Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Menurut Parasuaman, Zeithamal dan Berry sebagaimana dikutip oleh Lupiyoadi (2013: 216) mengemukakan lima aspek pokok SERVQUAL yaitu *tangible*, *reability*, *ressponsive*, *assurance* dan *empathy*. *Tangible* merupakan kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan kepada penggunanya. *Reliability* merupakan kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsive* merupakan kemauan untuk membantu pengguna dalam memberikan jasa yang cepat dan tanggap. *Assurance* merupakan pengetahuan, dan kesopanan petugas kearsipan serta kemampuan untuk dapat menimbulkan keyakinan pengguna. *Empathy* merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

2.5 Kepuasan Pengunjung

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah lembaga pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pengunjung mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan (Lupiyoadi, 2013: 228).

Harapan pengunjung merupakan perkiraan atau keyakinan pengunjung tentang apa yang akan diterimanya. Harapan pengunjung diyakini mempunyai peranan besar dalam menentukan kualitas jasa dan kepuasan pengunjung. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pengunjung. Dalam mengevaluasi, pengunjung menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan (Tjiptono, 2006: 160).

Untuk menciptakan kepuasan terhadap pelayanan suatu lembaga kearsipan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan pengguna yang dianggap paling penting yang disebut "*The Big Eight factors*" yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori menurut (Hannah and Karp, 1991) yaitu faktor yang berhubungan dengan produk (kualitas produk, hubungan nilai sampai harga, bentuk produk dan keandalan produk produk yang sesuai dengan keinginan pengguna), faktor yang berhubungan dengan pelayanan (jaminan dan respon serta cara pemecahan masalah) dan faktor yang berhubungan dengan pembelian (pengalaman karyawan, dan kemudahan serta keamanan).

3 Metode Penelitian

3.1 Jenis penelitian

Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2014: 8). Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan program SPSS 17.

3.2 Populasi

Adapun menurut Sugiyono (2014: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di Badan Arsip dan Perpustakaan yang mengakses layanan pemutaran film dokumenter yang berjumlah 179 orang pada Bulan Juni 2015.

3.3 Sampel

Berdasarkan rumus tersebut, perhitungan sampel sebagai berikut:

$$= 64,1 = 64 \text{ orang}$$

Dengan demikian jumlah yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 64 orang.

3.4 Skala data

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert (*likert scale*). Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif sebagai berikut:

Tabel 1. Alternatif Jawaban dengan Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
SP (Sangat Puas)	5
P (Puas)	4
N (Netral)	3
TP (Tidak Puas)	2
STP (Sangat Tidak Puas)	1

Sumber: Sugiyono (2014: 94).

3.5 Variabel dan indikator penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014: 38). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel,

yaitu Variabel Bebas atau *Independent Variable* (X) dan Variabel Terikat atau *Dependent Variable* (Y).

Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas layanan: *tangible*, *realibility*, *ressponsive*, *assurance* dan *empathy*. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan: produk, layanan dan pembelian.

3.6 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data adalah suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, dengan prosedur yang standar (Arikunto, 2010: 265). Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik partisipasi dari metode observasi yang dipakai ini adalah terjun secara langsung ke lapangan, ke fokus kajian yaitu layanan pemutaran film dokumenter di Barpus Provinsi Jawa Tengah.

Kuesioner dibuat untuk mendapatkan data dari pengguna layanan pemutaran film dokumenter. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi dibalik sebuah proses secara mendalam dan lebih bebas. Wawancara ini peneliti gunakan untuk mengumpulkan data dengan pegawai di Barpus Provinsi Jawa Tengah diambil dari 3 (tiga) orang perwakilan dari Bagian Layanan, 3 (dua) orang dari Sub Bidang Layanan Pemasarakatan.

3.7 Pengolahan data

Langkah-langkah analisis data:

a. Editing

Yaitu kegiatan yang memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan oleh responden.

b. Coding

Yaitu kegiatan memberi tanda berupa angka pada jawaban untuk menyederhanakan jawaban.

c. Tabulating

Yaitu kegiatan dan menghitung data hasil pengkodean yang disajikan dalam bentuk tabel.

d. Scoring atau Penilaian atau Skala Pengukuran

Yaitu sebuah tolok ukur tambahan yang memberikan skor berdasarkan jumlah dan intensitas respon dalam serangkaian pertanyaan.

3.8 Pengujian Instrumental

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut (Ghozali, 2006: 49). Untuk mengukur validitas, digunakan teknik *corelation product moment* dengan cara mengkolerasikan skor butir dengan skor total. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti memakai 64 responden dan taraf signifikansi 5%. Perhitungan koefisien alpha memanfaatkan bantuan SPSS 17.0 dan batas kritis untuk nilai alpha untuk mengindikasikan kuesioner yang valid adalah $> 0,2423$. Pengujian validitas, yaitu:

1. Apabila r hitung $>$ r tabel, artinya terdapat korelasi antara variabel X dengan Variabel Y dan dikatakan valid.
2. Apabila r hitung $<$ r tabel, artinya tidak terdapat korelasi antara variabel X dengan Variabel Y dan dikatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu data dikatakan reliabel adalah jika variabelnya memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2006: 46). Dalam pengujian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha. Perhitungan koefisien alpha memanfaatkan bantuan SPSS 17.0 dan batas kritis untuk nilai alpha untuk mengindikasikan kuesioner yang reliabel adalah 0,6. Jadi nilai koefisien alpha $>$ 0,6 merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2006: 46).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini juga akan dilakukan beberapa uji asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diolah dengan menggunakan program SPSS 17. Uji asumsi klasik ini meliputi:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau histogram residual. Dasar analisis adalah (Ghozali, 2006: 147) sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis adalah (Ghozali, 2006: 126):

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk mendapatkan hubungan matematis dalam bentuk suatu persamaan antara variabel tak bebas tunggal dengan variabel bebas tunggal. Regresi linier sederhana hanya memiliki satu peubah yang dihubungkan dengan satu peubah tidak bebas. Bentuk umum dari persamaan regresi linier untuk populasi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

3.8.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan salah satu unsur yang menjadi perhatian dalam analisis. Koefisien determinasi digunakan untuk melihat berapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel Y (variabel dependen). Untuk melihat berapa besar pengaruh variabel X terhadap Y, biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%). Adapun rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

3.8.6 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yaitu dengan membandingkan t hitung dengan t tabel dengan kriteria t hitung $<$ t tabel 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan t hitung $>$ t tabel 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Akses Layanan Pemutaran Film Dokumenter

Arsip film dokumenter koleksi Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memiliki nilai sejarah. Informasi yang terkandung di dalam arsip film mempunyai arti yang sangat penting. Penyampaian informasi arsip film di Barpus Provinsi Jawa Tengah dilakukan melalui pameran arsip dan wisata arsip. Pameran informasi koleksi arsip film dilakukan di berbagai tempat. Adapun lokasi wisata arsip dilakukan di Barpus Provinsi Jawa Tengah.

Sebenarnya informasi tentang keberadaan wisata arsip di Barpus Provinsi Jawa Tengah belum banyak diketahui oleh instansi pemerintah, swasta, maupun lembaga pendidikan. Kaitannya dengan akses layanan pemutaran film dokumenter instansi pemerintah, swasta maupun lembaga pendidikan berhak mendapatkan layanan yang diberikan oleh Barpus Provinsi Jawa Tengah. Kegiatan layanan pemutaran film dokumenter bersifat insansional, artinya Barpus Provinsi Jawa Tengah dapat menerima pengunjung layanan per instansi, dan tidak dapat perorangan. Pengunjung Barpus Provinsi

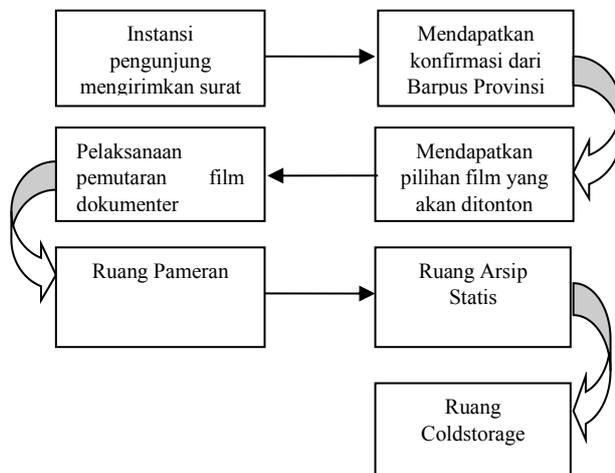
Jawa Tengah diperbolehkan mengakses layanan pemutaran film dokumenter dengan mudah.

Pengunjung mengirimkan surat kunjungan ke bagian sub bidang layanan. Setelah bagian layanan Barpus Provinsi Jawa Tengah menerima surat kunjungan, sub bagian layanan mengecek tanggal kunjungan yang akan dilaksanakan mengingat jadwal kunjungan bersamaan dengan kelompok/rombongan yang lain. Hal ini dilakukan agar pelayanan sesuai dengan keinginan film yang akan ditonton oleh pengunjung.

Barpus Provinsi Jawa Tengah memiliki 12 film dokumenter yang dapat ditayangkan dalam kegiatan wisata arsip khususnya layanan pemutaran film dokumenter, antara lain Gubernur Jawa Tengah dari Masa Ke Masa, Sejarah Kereta Api di Jawa Tengah, Mekanisme Pengelolaan Arsip di Barpus Provinsi Jawa Tengah, Sejarah Batik di Jawa Tengah, Sejarah Wayang Kulit di Jawa Tengah, Sejarah Keris di Jawa Tengah, Sejarah Maritim Jawa Tengah, Jenderal Soedirman, Pangeran Diponegoro, Jenderal Gatot Subroto, Candi Prambanan, dan Candi Borobudur.

Kegiatan pelayanan wisata arsip menghabiskan waktu sekitar 90 menit. Pengunjung dapat melihat film dokumenter, arsip foto masa lampau, dan mengunjungi depo arsip. Sebagai sarana pelancongan dan nostalgia, bernuansa kesejarahan dan kelampauan melalui pemutaran kemas DVD arsip film berdurasi 30 menit.

Bagan 1. Alur Layanan Pemutaran Ffilm Dokumenter



Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan Retno, Juli 2015.

A. Identitas Pengunjung

Identitas responden adalah segala sesuatu yang erat hubungannya dengan diri responden secara individu.

Dalam penelitian ini responden yang dipilih oleh adalah responden yang pernah menggunakan layanan pemutaran film dokumenter di Barpus Provinsi Jawa Tengah. Identitas responden dapat dilihat dari jenis kelamin dan pendidikan. Untuk

lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

1. Jenis Kelamin

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Perempuan	44	68,75
Laki-laki	20	31,25
Jumlah	64	100

Sumber: Diolah berdasarkan hasil data kuesioner, Juli 2015.

Hal ini dapat dilihat dari tabel 3 diatas yang menunjukkan bahwa dari 64 responden 44 orang atau 68,75% adalah perempuan dan 20 orang responden atau 31,25% adalah laki-laki.

2. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan penelitian pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Pendidikan Terakhir Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
1. SMA	31	48,43
2. Diploma	19	29,68
3. Sarjana	14	21,87
Jumlah	64	100

Sumber: Diolah berdasarkan hasil data kuesioner, Juli 2015.

Pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagian besar berpendidikan SMA hal ini dapat dilihat dari tabel 5 di atas yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden sangat variatif. Responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 31 responden atau 48,43 persen. Responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 19 responden atau 29,68 persen, responden dengan pendidikan Sarjana sebanyak 14 responden atau 21,87 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengunjung layanan pemutaran film dokumenter di Barpus Provinsi Jawa Tengah berpendidikan SMA.

3. Film yang ditonton
Berdasarkan penelitian film yang ditonton film berdasarkan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. Koleksi Film Dokumenter

Keterangan	Jumlah	Presentase
------------	--------	------------

1. Gubernur Jawa Tengah dari Masa Ke Masa	0	0
2. Sejarah Kereta Api di Jawa Tengah	0	0
3. Mekanisme Pengelolaan Arsip di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	39	60,93
4. Sejarah Batik di Jawa Tengah	4	6,25
5. Sejarah Wayang Kulit di Jawa Tengah	0	0
6. Sejarah Keris di Jawa Tengah	0	0
7. Sejarah Maritim Jawa Tengah	0	0
8. Jenderal Soedirman	21	32,81
9. Pangeran Diponegoro	0	0
10. Jenderal Gatot Subroto	0	0
11. Candi Prambanan, dan	0	0
12. Candi Borobudur	0	0
Jumlah	64	100

Sumber: Diolah berdasarkan hasil data kuesioner, Juli 2015.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menonton film berjudul Mekanisme Pengelolaan Arsip di Barpus Provinsi Jawa Tengah yaitu 39 responden atau 60,93 persen, kemudian responden menonton film yang berjudul Sejarah Batik di Jawa Tengah yaitu 4 responden atau 6,25 persen, kemudian responden yang menonton film Jenderal Soedirman yaitu 21 responden atau 32,81 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden yang menggunakan layanan pemutaran film dokumenter di Barpus Provinsi Jawa Tengah menonton film Mekanisme Pengelolaan Arsip di Barpus Provinsi Jawa Tengah.

Pengunjung yang menonton film dokumenter berjudul Mekanisme Pengelolaan Arsip yaitu kelompok pengunjung dari Politeknik Pusmanu Pekalongan dan SMK Ma'arif Wangon. Film dokumenter berjudul Sejarah Batik di Jawa Tengah yaitu kelompok pengunjung UT dan BAN PT. Film dokumenter berjudul Jenderal Soedirman yaitu kelompok pengunjung dari Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Madiun dan Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Bangka Belitung.

4.2 Analisis Data Kuantitatif

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada 64 responden akan mengurai secara rinci jawaban responden yang dikelompokkan dalam kategori sebagai berikut:

STB atau "Sangat Tidak Baik" diberi skor	= 1
TB atau "Tidak Baik" diberi skor	= 2
N atau "Cukup Baik" diberi skor	= 3
B atau "Baik" diberi skor	= 4
SB atau "Sangat Baik" diberi skor	= 5
STP atau "Sangat Tidak Puas" diberi skor	= 1
TP atau "Tidak Puas" diberi skor	= 2

N atau "Cukup Puas" diberi skor	= 3
P atau "Puas" diberi skor	= 4
SP atau "Sangat Puas" diberi skor	= 5

Untuk memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut, maka digunakan interval untuk menentukan panjang interval sebagai berikut:

$$= 0,8$$

Dari rata-rata penilaian yang digunakan interval untuk menentukan panjang interval adalah 0,8.

Maka interval dari kriteria rata-rata dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Sangat Tidak Baik	= 1,00-1,79
Tidak Baik	= 1,80-2,59
Cukup Baik	= 2,60-3,39
Baik	= 3,40-4,19
Sangat Baik	= 4,20-5,00
Sangat Tidak Puas	= 1,00-1,79
Tidak Puas	= 1,80-2,59
Cukup Puas	= 2,60-3,39
Puas	= 3,40-4,19
Sangat Puas	= 4,20-5,00

4.2.1 Kualitas Layanan

Untuk mengetahui tanggapan responden yang diperoleh berdasarkan dari hasil kuesioner di Barpus Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan

Indikator	N		TB		SB		Rerata
	F	S	F	S	F	S	
Tang 1	9	27	46	184	9	45	4,29
Tang 2	13	39	45	180	6	30	3,89
Tang 3	21	63	32	128	11	55	3,84
Tang 4	21	63	35	140	8	40	3,79
Rea 1	22	66	34	136	8	40	3,78
Rea 2	10	30	42	168	12	60	4,03
Rea 3	15	45	46	184	3	15	3,81
Rea 4	20	60	33	132	11	55	3,85
Ress 1	15	45	32	128	17	85	4,03
Ress 2	14	42	37	148	11	55	3,95
Ress 3	23	69	38	152	4	20	3,70
Ress 4	12	36	37	148	15	75	4,04
Ass 1	9	27	40	160	15	75	4,09
Ass 2	22	66	35	140	7	35	3,76
Ass 3	22	66	38	152	4	20	3,71
Ass 4	3	9	50	200	11	55	4,12
Emp 1	3	9	51	204	11	55	4,18
Emp 2	6	18	53	212	5	25	3,98
Emp 3	8	24	44	176	12	60	4,06
Emp 4	8	24	50	200	6	30	3,96
Jumlah							78,86
Rata-rata							3,94

Sumber: Diolah berdasarkan hasil kuesioner, Juni 2015.

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengunjung layanan pemutaran film dokumenter di Barpus Provinsi Jawa Tengah tercermin pada besarnya nilai rata-rata total sebesar 3,94 yaitu dengan kategori baik (interval 3,40-4,19).

4.2.2 Kepuasan Pengunjung

Untuk mengetahui tanggapan responden yang diperoleh berdasarkan hasil kuesioner Barpus Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

Indikator	N		P		SP		Rerata
	F	S	F	S	F	S	
Pernyataan 1	1	3	46	184	17	85	4,25
Pernyataan 2	13	39	45	180	6	30	3,89
Pernyataan 3	13	39	45	180	8	50	3,95
Pernyataan 4	7	21	43	172	14	70	4,10
Jumlah							16,19
Rata-rata							4,04

Sumber: Diolah berdasarkan hasil kuesioner, Juni 2015.

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna puas terhadap layanan pemutaran film dokumenter di Barpus Provinsi Jawa Tengah tercermin pada besarnya nilai rata-rata 4,04 yaitu dengan kategori puas (interval 3,40 – 4,19).

4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Pemutaran Film Dokumenter Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Pada pembahasan ini peneliti menggunakan program SPSS 17. Pada tahapan ini peneliti melakukan beberapa uji diantaranya.

a. Uji validitas ini digunakan untuk menilai apakah soal-soal pernyataan-pernyataan dalam kuesioner penelitian ini valid atau tidak. Pertanyaan variabel ini dikatakan valid apabila nilai r hitung (*corrected item-total*) > r tabel, dan sebaliknya pertanyaan variabel ini dikatakan tidak valid apabila r hitung (*corrected item-total*) < r tabel. Berikut tabel uji validitas terhadap variabel bebas yaitu kualitas layanan pemutaran film dokumenter dan variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung.

Tabel 7. Uji Validitas Kualitas Layanan

Soal Pernyataan	r hitung	r tabel	Kategori
Tangibel 1	0,389	0,2423	Valid
Tangibel 2	0,285	0,2423	Valid
Tangibel 3	0,487	0,2423	Valid
Tangibel 4	0,411	0,2423	Valid
Realibility 1	0,557	0,2423	Valid
Realibility 2	0,626	0,2423	Valid
Realibility 3	0,323	0,2423	Valid
Realibility 4	0,486	0,2423	Valid
Responsiveness 1	0,548	0,2423	Valid
Responsiveness 2	0,634	0,2423	Valid
Responsiveness 3	0,488	0,2423	Valid
Responsiveness 4	0,574	0,2423	Valid
Assurance 1	0,469	0,2423	Valid
Assurance 2	0,519	0,2423	Valid
Assurance 3	0,442	0,2423	Valid
Assurance 4	0,434	0,2423	Valid
Emphaty 1	0,550	0,2423	Valid
Emphaty 2	0,515	0,2423	Valid
Emphaty 3	0,513	0,2423	Valid
Emphaty 4	0,549	0,2423	Valid

Sumber: Perhitungan dengan menggunakan SPSS 17, Juli 2015.

Tabel 8. Uji Validitas Kepuasan Pengunjung

Pernyataan	r hitung	r table	Kategori
Pernyataan 1	0,668	0,2423	Valid
Pernyataan 2	0,721	0,2423	Valid
Pernyataan 3	0,573	0,2423	Valid
Pernyataan 4	0,725	0,2423	Valid

Sumber: Perhitungan dengan menggunakan SPSS 17, Juli 2015.

Dari ke dua tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai r hitung dari tiap-tiap pernyataan pada variabel bebas dan terikat lebih besar dari nilai r tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang dituangkan pada kuesioner adalah valid.

b. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana instrumen atau indikator pada penelitian ini dapat dipercaya (*reliable*). Perhitungan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan *Chronbach Alpha's*. Jika seluruh item memperoleh nilai *koefisien Chronbach Alpha's* > 0,6 maka item tersebut dinyatakan reliabel, tetapi nilai *koefisien Chronbach Alpha's* < 0,6 maka item tersebut dinyatakan tidak reliabel. Berikut tabel uji reliabilitas.

Tabel 9. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	α Standar	Keterangan
Kualitas Layanan	0,832	0,60	Reliabel
Kepuasan	0,615	0,60	Reliabel

Sumber: Perhitungan dengan menggunakan SPSS 17, Juli 2015.

Dari dua tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Chronbach Alpha's* dari tiap-tiap indikator lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan peneliti dapat dipercaya.

c. Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus bebas dari masalah penyimpangan terhadap asumsi klasik. Berikut ini adalah pengujian terhadap asumsi klasik dalam model regresi.

1. Pengujian Heteroskedastisitas

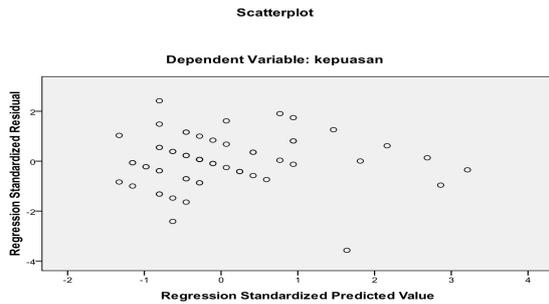
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu melihat ada atau tidaknya pola tertentu yang dibentuk oleh titik-titik pada sumbu. Dasar pengambilan keputusan ada tidaknya heteroskedastisitas (Ghozali, 2006: 126), sebagai berikut:

a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola literatur (bergelombang, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika ada pola tertentu yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 sumbu Y, maka terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *Partial Regresstion Plot*. Jika terdapat variabel yang signifikan maka dapat disimpulkan tidak adanya heteroskedastisitas. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

Grafik 1: Uji Heteroskedastisitas



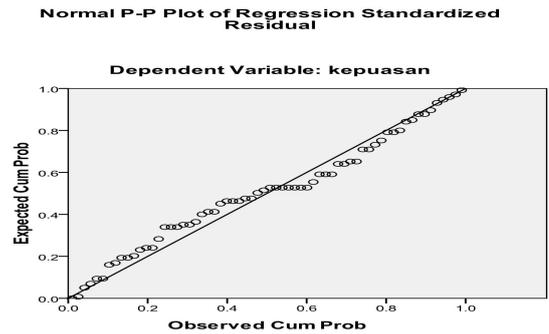
Sumber: Diolah berdasarkan hasil *output* SPSS 17, Juli 2015.

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik tersebut dan titik-titik menyebar di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas, yang berarti bahwa tidak ada gangguan yang berarti dalam model regresi.

2. Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dapat dilakukan dengan analisis grafik yaitu dengan *normal probability* yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan *plotting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonal (Ghozali, 2006: 147).

Grafik 2. Uji Normalitas



Sumber: Diolah berdasarkan hasil *output* SPSS 17, Juli 2015.

Gambar tersebut menunjukkan bahwa titik-titik residual model regresi sudah berdistribusi normal karena titik-titik tersebut yang menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian garis tersebut menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

d. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 10. Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.314	9.277		1.435	.156
	Kualitas	.861	.118	.681	7.317	.000

Sumber: Perhitungan dengan menggunakan SPSS 17, Juli 2015.

Berdasarkan hasil perhitungan ke dalam perhitungan *printout* komputer dengan program SPSS 17 dimasukkan ke dalam persamaan diatas diperoleh nilai sebesar:

$$Y = 13,314 + 0,861 x$$

e. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 11. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.464	.457	5.481

Sumber: Perhitungan dengan menggunakan SPSS 17, Juli 2015.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa *Model Summary* diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,681. Nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa hubungan antara variabel kualitas layanan berada dalam kategori kuat. Hal

tersebut mengacu pada pedoman interpretasi koefisien korelasi pada tabel dibawah ini (Sugiyono, 2014: 184), yaitu:

Tabel 12. Koefisien Tingkat Hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2014: 184.

Melalui tabel *Summary* juga diperoleh nilai R Square (R^2) atau Koefisien Determinasi (KD) sebesar 0,463 atau 46,3 %. Hal ini dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar 46,3% terhadap variabel kepuasan pengunjung dan sebesar 53,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas layanan. Faktor lain diluar kepuasan adalah pengelolaan arsip film. Dalam kegiatan pengelolaan arsip film meliputi kegiatan penciptaan, pengolahan, penyimpanan, perawatan dan penyusutan.

- f. Uji Hipotesis yaitu menguji apakah hipotesis pada penelitian ini diterima atau ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat dari tabel *Coefficient*. Ketika $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_1 diterima dan H_0 ditolak dan berlaku sebaliknya. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa dalam pengujian hipotesis didapatkan hasil t_{hitung} sebesar 7,313. Adapun untuk mengukur adanya pengaruh maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $7,317 > 1,997$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dari penelitian ini diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pemutaran film dokumenter terhadap kepuasan pengunjung di Badan Arsp dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

5 Kesimpulan

Akses layanan pemutaran film dokumenter ditujukan kepada masyarakat, namun dalam kegiatan ini bersifat instansional. Pengunjung dapat mengakses layanan pemutaran film dokumenter dengan mudah. Pengunjung mengirimkan surat kunjungan ke bagian layanan. Setelah bagian layanan Barpus Provinsi Jawa Tengah menerima surat kunjungan, sub bagian layanan mengecek tanggal kunjungan yang akan dilaksanakan mengingat jadwal kunjungan bersamaan dengan kelompok/rombongan lain. Hal ini dilakukan agar pelayanan sesuai dengan keinginan film yang akan ditonton oleh pengunjung.

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan pemutaran film dokumenter. Kualitas layanan pemutaran film dokumenter yang diukur dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *ressponsiveness*, *assurances*, dan *empathy* yang

menunjukkan bahwa pengguna menilai kualitas layanan pemutaran film dokumenter di Barpus Provinsi Jawa Tengah memiliki kualitas yang baik.

Analisis data dengan kuantitatif menggunakan program SPSS 17. Dalam uji regresi linier sederhana, untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan hasil perhitungan dimasukkan ke dalam suatu persamaan adalah $Y = 13,314 + 0,861 b$. Dalam persamaan ini dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan pemutaran film dokumenter ditingkatkan maka pengguna semakin puas.

Kualitas layanan pemutaran film dokumenter mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna layanan di Barpus Provinsi Jawa Tengah. Variabel kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar 46,3% terhadap variabel kepuasan pengunjung dan sebesar 53,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Faktor lain diluar kepuasan adalah pengelolaan arsip film. Dalam kegiatan pengelolaan arsip film meliputi kegiatan penciptaan, pengolahan, penyimpanan, perawatan dan penyusutan.

Adapun uji t dilakukan penghitungan dengan sampel sebanyak 64 responden maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,997. Pada uji t diberikan kriteria bahwa apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sedangkan apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan tabel uji t di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 7,317. Hal ini berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,317 > 1,997$) atau H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pemutaran film dokumenter terhadap kepuasan pengunjung di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*. Ed. Revisi. Cet. 3. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendy, Onong. 2000. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Fadli, M. 2011. "Manajemen arsip statis dalam upaya pelestarian informasi lembaga pemerintahan

- provinsi Jambi”. Jambi. Skripsi. https://www.google.co.id/?gws_rd=cr,ssl&ei=3xe-VcGYCdKfugSU_5zIBA#q _diakses pada tanggal 22-04-2015 pukul 17:56.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dalam Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. “*Manajemen Pemasaran*”. Jakarta: Salemba empat.
- Mendikbud. 2012. *Pengelolaan Arsip dan Dokumentasi sebagai Informasi Publik di Lingkungan Kemendikbud*. Jakarta: Mendikbud.
- Undang-undang Nomor 33 Tahun 2009 Tentang Perfilman.
- Pratista, Himawan. 2008. *Memahami film*. Yogyakarta: Hemorian Pustaka.
- Rahmawati. 2013. “Analisis Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. Yogyakarta. Jurnal.
- Singleton Ralph S dan Conrad James A. *Filmmaker’s Dictionary*. <http://filmpelajar.com/tutorial/definisi-film-dokumenter>. Diakses pada tanggal 22-04-2015 pukul 19:23.
- Sugiyono. 2014. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung. Alfabeta.
- Suhardi, Hardi dan Yayan Daryan. 1998. *Terminologi Kearsipan Indonesia*. Jakarta: PT. Sigma Cipta Utama.
- Tjjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.