



MENJAGA DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN XYZ TERHADAP KEPUASAN PENGGUNANYA: SUATU PENERAPAN ANALISIS DATA STATISTIK

*Wahyu Panji¹⁾, Johannes Halim²⁾, dan Lasman Parulian Purba,^{3, *)}*
Program Studi Teknik Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya
Jl. Jend. A. Yani 288, Surabaya, 60234
*e-mail: lasmanparulianpurba@gmail.com**

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah pengelola perpustakaan XYZ sebagai obyek penelitian sudah memenuhi kebutuhan, keinginan dan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa/i program sarjana suatu perguruan tinggi di Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa seputar kualitas pelayanan perpustakaan XYZ. Penelitian ini juga mencurahkan keluhan para mahasiswa/i atas kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan XYZ. Bagi pengelola perpustakaan penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan perpustakaan, selain dapat di jadikan pertimbangan bagi pengelola mengenai keluhan-keluhan mahasiswa yang akan diprioritaskan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa/i, serta hal-hal yang telah baik dapat dipertahankan terlebih lagi dapat ditingkatkan. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pengguna perpustakaan XYZ, pengaruh *reliability*, pengaruh *responsiveness*, pengaruh *assurance*, pengaruh *emphaty*, dan ditambahkan keluhan dan apresiasi terhadap perpustakaan agar dapat diketahui bagian mana yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan dan bagian mana yang perlu dipertahankan kualitasnya. Hasilnya adalah sebuah pemahaman mendalam akan data dan analisisnya secara statistik untuk obyek penelitian yang ada yakni *variable tangible* mempunyai koefisien kolerasi sebesar 0,251 dengan nilai t hitung sebesar 14,906 dengan signifikansi < 0,05. Sehingga variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel *reliability* mempunyai koefisien kolerasi sebesar 0,319 dengan nilai t hitung sebesar 19,412 dengan signifikansi < 0,05. Sehingga variabel *reliability* berpengaruh signifikan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel *responsiveness* mempunyai koefisien kolerasi sebesar 0,297 dengan nilai t hitung sebesar 16,604 dan signifikasinya < 0,05. Variabel *assurance* mempunyai koefisien kolerasi sebesar 0,206 dengan nilai t hitung sebesar 11,522 dengan signifikansi < 0,05. Variabel *emphaty* mempunyai koefisien kolerasi sebesar 0,254 dengan nilai t hitung sebesar 15,013 dan signifikansi < 0,05. Hasil analisis data keluhan dan kelebihan layanan perpustakaan menjelaskan bahwa: Keluhan tentang Buku yang tersedia kurang lengkap serta kurang banyak mencapai 34 responden, keluhan tentang Laptop harus diperbaharui serta diperbanyak mencapai 23 responden; kelebihan tentang kerapian penataan buku dan kerapian penempatan fasilitas mencapai 22 responden, kelebihan tentang kepekaan pustakawan terhadap masalah pengunjung mencapai 20 responden. Dari hasil penilaian kuesioner Perpustakaan XYZ telah memiliki perpustakaan yang dinilai cukup baik yaitu dengan hasil 3,84 dari skala 0,00 sampai 5,00.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, Analisis statistik, Koefisien korelasi.



PENDAHULUAN

Menurut UU No. 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelolaan koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara Profesional dengan sistem yang baik guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan dan rekreasi para pemustaka. Menurut Khoerunnisa (2013), dalam arti tradisional Perpustakaan adalah sebuah koleksi buku dan majalah. Meskipun kini banyak perpustakaan yang merupakan kepemilikan/koleksi pribadi, tetapi perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri.

Pelayanan merupakan suatu hal penting yang berbentuk kegiatan pengabdian kepada orang lain. Pelayanan yang memuaskan atau dapat dikatakan bagus ialah pelayanan yang mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen lalu dapat mewujudkannya. Setiap universitas harus meningkatkan pelayanan agar para mahasiswa/i merasa kebutuhan dan kehendaknya bisa terpenuhi. Jasa perpustakaan bertujuan untuk menyediakan jasa ilmu pengetahuan dan media edukasi untuk mencerdaskan mahasiswa/i. Hampir semua mahasiswa/i membutuhkan jasa perpustakaan untuk menunjang aktivitasnya dalam menempuh pendidikan atau sebagai sarana untuk mencari ilmu pengetahuan, sehingga sarana perpustakaan memang sangat di butuhkan oleh mahasiswa/i. Perpustakaan XYZ sudah cukup modern dan pelayanan sudah cukup bagus. Tetapi untuk meningkatkan pelayanan, maka di perlukan kritik dan saran dari mahasiswa/i XYZ agar kualitas pelayanan bisa lebih ditingkatkan lagi. Setiap mahasiswa mempunyai penilaian sendiri terhadap pelayanan yang diterima, sehingga pengelola perpustakaan XYZ membuat prioritas yang akan ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa/i.

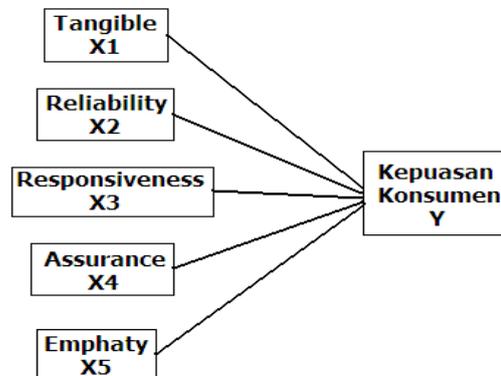
Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) ada lima dimensi pokok jasa:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang di sepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan di berikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
4. Empati (*emphaty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelangga, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan materi yang di gunakan perusahaan serta penampilan karyawan.



METODE

Kerangka pemikiran teoritis penelitian ini dapat ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Teoritis Penelitian yang Diusulkan
Sumber: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L., 1988.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi. Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan XYZ. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu dua bulan, yaitu Februari 2016 sampai dengan Maret 2016. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek, orang atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan di tarik kesimpulannya menurut Sugiyono (Sugiyono, 2007). Variabel *independen* atau bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependen* atau terikat menurut Sugiyono (Sugiyono, 2007). Variabel independen pada penelitian ini diantaranya *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kendalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Variabel *dependen* atau terikat merupakan variabel yang di pengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabe bebas menurut Sugiyono (Sgiyono, 2007). Pada penelitian ini variabel *dependen* adalah kepuasan mahasiswa (S1 Angkatan 2013-2015) pengguna perpustakaan XYZ.

Uji statistik yang dilakukan antara lain uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner, dimana setiap faktor yang diukur dalam suatu penelitian harus memiliki pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner yang *valid*. Bobot nilai untuk variabel *independent* dinyatakan sebagai 5= sangat puas; 4= puas; 3= cukup puas; 2= kurang puas; 1= tidak puas. Kemudian data yang didapat langsung oleh peneliti berkaitan dengan diadakannya penelitian ini, seperti jawaban pengguna perpustakaan dalam kuisisioner yang disebarakan. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak Perpustakaan XYZ dan beberapa data dari penelitian terdahulu diperoleh dari beberapa jurnal, seperti statistik jumlah kunjungan, saran dan keluhan pengguna dalam buku tamu, dll. Data dikumpulkan dengan cara pembagian kuesioner, dan wawancara serta observasi. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah mahasiswa S1 angkatan 2013-2015 yang berasal dari 6 (enam) program studi. Untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan, maka digunakan rumus Slovin (dikutip oleh Umar, 2003) yaitu:

$$n = N / 1 + Ne^2 \quad (1)$$

dengan n = ukuran sempel,

N = ukuran populasi,

e = prosentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan *sampel* yang masih dapat di toleransi yaitu 0,05 atau 5 %.



Kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden diseleksi kelengkapan pengisiannya, hanya kuesioner yang terisi lengkap yang dipergunakan. Metode analisis untuk menguji pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati terhadap keputusan mahasiswa pengguna perpustakaan XYZ menggunakan analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolonieritas, uji t, uji f, dan determinasi. Metode analisis tersebut diolah dengan bantuan *software* statistik yaitu SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan validitas data kuesioner dilakukan dengan bantuan program SPSS 22.0 (*Statistical Package for Social Science*) dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No.	Indikator	r hitung	r table	Keterangan
1	<i>Tangible</i>			
	Indikator 1	0,530	0,2159	Valid
	Indikator 2	0,736	0,2159	Valid
	Indikator 3	0,627	0,2159	Valid
	Indikator 4	0,694	0,2159	Valid
	Indikator 5	0,597	0,2159	Valid
2	<i>Reliability</i>			
	Indikator 1	0,712	0,2159	Valid
	Indikator 2	0,906	0,2159	Valid
3	<i>Responsiveness</i>			
	Indikator 1	0,870	0,2159	Valid
	Indikator 2	0,839	0,2159	Valid
4	<i>Assurance</i>			
	Indikator 1	0,804	0,2159	Valid
	Indikator 2	0,784	0,2159	Valid
5	<i>Emphaty</i>			
	Indikator 1	0,827	0,2159	Valid
	Indikator 2	0,839	0,2159	Valid
6	Kepuasan Pengunjung			
	Indikator 1	0,676	0,2159	Valid
	Indikator 2	0,700	0,2159	Valid
	Indikator 3	0,784	0,2159	Valid
	Indikator 4	0,704	0,2159	Valid
	Indikator 5	0,753	0,2159	Valid

Sumber: Data penelitian 2016, diolah

Dari Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam faktor yang digunakan untuk uji validitas yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan kepuasan pengunjung adalah *valid*. Hal ini karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan sampel 83 orang serta signifikansi 0,05 adalah 0,2159 sesuai dengan r tabel, sehingga uji validitas untuk ke enam faktor tersebut dinyatakan *valid*.



Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dinyatakan *reliable* atau handal jika jawaban *respondent* terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil. Penelitian ini menggunakan *cronbach alpha* sebagai tolak ukur dan dinyatakan handal jika nilai *cronbach alpha* > 0.60, dimana ketentuan untuk uji reliabilitas dikatakan handal adalah dengan *cronbach alpha* harus lebih besar dari 0,60 dan 0,60 ini adalah sutau ketentuan dalam uji reliabilitas dengan *cronbach alpha*. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 2. Dapat disimpulkan bahwa hampir semua indikator dari masing-masing variabel adalah *reliable*.

Tabel 2. Hasil Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,894	,903	18

Untuk *Reliability* secara keseluruhan menghasilkan hasil yang reliabel, dapat dilihat dari tabel di atas hasil *cronbach's alpha* 0,894 yang > 0,60, sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan Reliabel.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi di temukan korelasi antar variabel bebas. Model regresi tidak terjadi multikolonieritas jika nilai VIF < 10 dan nilai toleransi > 0,1. Adapun hasil penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolonieritas

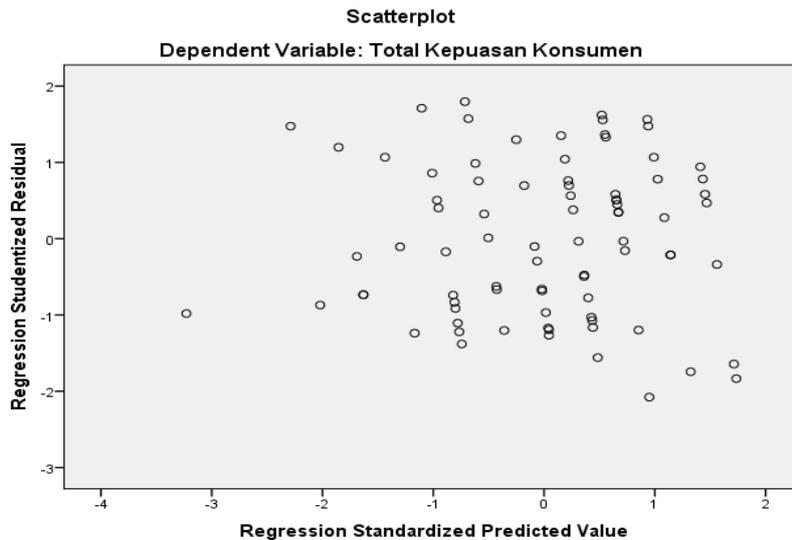
No.	Variabel	VIF	Toleransi	Keterangan
1	Tangible	1,610	0,621	Tidak Multikolonieritas
2	Reliability	1,530	0,654	Tidak Multikolonieritas
3	Responsiveness	1,814	0,551	Tidak Multikolonieritas
4	Assurance	1,816	0,551	Tidak Multikolonieritas
5	Emphaty	1,622	0,617	Tidak Multikolonieritas

Sumber: Data penelitian 2016, diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai toleransi semua variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF tiap variabel juga lebih kecil dari 10. Sehingga dapat di simpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel bebas atau tidak ada gejala multikolonieritas dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 2, maka dapat di simpulkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak ada pola yang jelas dari titik tersebut. Sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini. Pada Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk semua faktor lebih besar dari 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada semua faktor.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *Scatterplot*

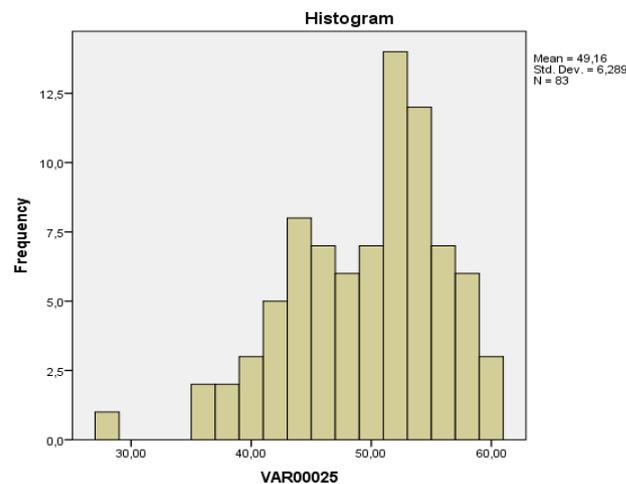
Pada Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk semua faktor lebih besar dari 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada semua faktor.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser

No.	Variabel	Sig.
1	Tangible	0,064
2	Reliability	0,368
3	Responsiveness	0,599
4	Assurance	0,762
5	Emphaty	0,537

Uji Normalitas

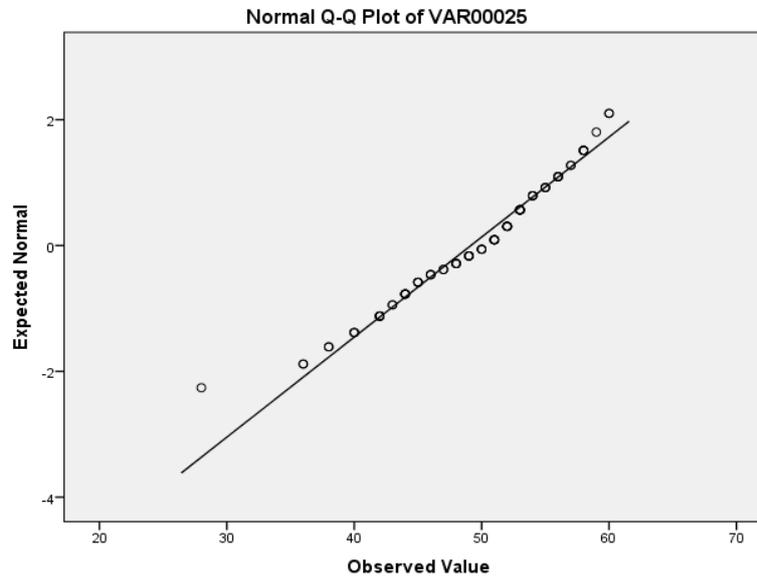
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Hasil dari uji normalitas menggunakan histogram dapat dilihat pada Gambar 3. Dilihat dari histogram tersebut penelitian ini dapat dikatakan hampir normal, karena dari histogram tersebut telah membentuk suatu kurva normal namun agak miring ke kanan.



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas dengan *Histogram*



Pada Gambar 4. menunjukkan uji normalitas dengan *scatterplot*. Dari gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, namun terdapat beberapa titik yang keluar dari garis dan agak jauh dari garis normal. Maka dapat di simpulkan bahwa model regresi tersebut berdistribusi hampir normal.



Gambar 4. Hasil Uji Normalitas dengan *Scatterplot*

Pada Tabel 5 menunjukkan uji normalitas dengan teknik Kolmogorov-Smirnov. Dari data dibawah menunjukkan bahwa signifikansinya adalah 0,098. Jika signifikansi > 0,05 menunjukkan bahwa data tersebut telah normal. Dapat disimpulkan bahwa dengan uji normalitas dengan teknik Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data penelitian adalah normal.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,28987569
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,089
	Negative	-,086
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,098 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari ketiga uji tersebut dapat disimpulkan bahwa data-data pada penelitian ini berdistribusi normal dan memenuhi normalitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Data yang telah didapatkan akan di analisis dengan metode ini. Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengukur kekuatan



hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan bantuan program SPSS 22.0 ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-,024	,275		-,088	,930			
	Total Tangible	,215	,014	,251	14,906	,000	,737	,862	,198
	Total Reliability	,518	,027	,319	19,412	,000	,727	,911	,258
	Total Responsiveness	,518	,031	,297	16,604	,000	,790	,884	,221
	Total Assurance	,446	,039	,206	11,522	,000	,752	,796	,153
	Total Empathy	,498	,033	,254	15,013	,000	,708	,863	,199

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Konsumen

Dari tabel tersebut, maka dapat dibuat model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,251X_1 + 0,319 X_2 + 0,297 X_3 + 0,206 X_4 + 0,254 X_5$$

(2)

Keterangan :

- Nilai variabel *tangible* sebesar 0,251 menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena $> 0,05$.
- Nilai variabel *reliability* sebesar 0,319 menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena $> 0,05$.
- Nilai variabel *responsiveness* sebesar 0,297 menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena $> 0,05$.
- Nilai variabel *assurance* sebesar 0,206 menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena $> 0,05$.
- Nilai variabel *emphaty* sebesar 0,254 menunjukkan bahwa *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena $> 0,05$.

Koefisien Korelasi (R)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,993 ^a	,986	,986	,29914	,986	1118,164	5	77	,000

a. Predictors: (Constant), Total Empathy, Total Reliability, Total Responsiveness, Total Tangible, Total Assurance

Dari Tabel 7 dapat terlihat bahwa nilai R adalah 0,993 dan itu menunjukkan bahwa adanya korelasi yang sangat kuat antara kelima faktor tersebut dengan variable dependen yaitu kepuasan pengunjung perpustakaan, dan hal ini sangat baik dalam suatu penelitian. Kekuatan hubungan antara 2 variabel memenuhi kriteria sebagai berikut.

- 0 : Tidak ada korelasi antara dua variable,
- 0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah,
- 0,25 – 0,5 :Korelasi cukup,
- 0,5 – 0,75 : Korelasi kuat,
- 0,75 – 0,99 : Korelasi sangat kuat, 1: Korelasi sempurna.



Uji F

Uji F pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	500,290	5	100,058	1118,164	,000 ^b
	Residual	6,890	77	,089		
	Total	507,181	82			

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Total Empathy, Total Reliability, Total Responsiveness, Total Tangible, Total Assurance

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai F hitung adalah 1118,164 dan signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semua variabel independen yang digunakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji T (Uji Parsial)

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen yaitu kelima faktor tersebut secara individual dalam menerangkan variabel dependen, semakin besar nilai T maka menunjukkan semakin jelas dan signifikan faktor tersebut untuk menerangkan variabel *dependen*. Sedangkan hasil uji T, sesuai dengan Tabel 6 di atas adalah menyatakan bahwa variabel *tangible* mempunyai nilai t sebesar 14,906 dengan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hipotesis 1 dapat diterima karena berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ditentukan oleh nilai *adjust R square* dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,993 ^a	,986	,986	,29914	,986	1118,164	5	77	,000

a. Predictors: (Constant), Total Empathy, Total Reliability, Total Responsiveness, Total Tangible, Total Assurance

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi penelitian ini adalah 0,986. Hal ini berarti 98,6 % kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sedangkan sisanya 1,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di penelitian ini.



Analisis Data Keluhan dan Kelebihan Layanan Perpustakaan Hasil Kuesioner

Setelah melakukan uji yang tercatat di atas, telah dibuat juga rekapan data keluhan pengunjung terhadap layanan perpustakaan dan kelebihan yang sudah bisa memuaskan pengunjung perpustakaan.

Tabel 10. Rekap Data Keluhan dan Kelebihan Layanan Perpustakaan

No	Keluhan	Responden	Kelebihan	Responden
1	Buku yang tersedia kurang lengkap serta kurang banyak	34	Kerapian penataan buku dan kerapian penempatan fasilitas perpustakaan	22
2	Laptop harus diperbarui serta diperbanyak	23	Kepekaan pustakawan terhadap masalah pengunjung	20
3	Ruangan diskusi kurang kedap suara	12	Pencarian buku sangatlah mudah dan tidak membingungkan	15
4	Suhu ruangan terkadang terlalu dingin	9	Ruang perpustakaan sangat bersih	14
5	Luas area perpustakaan harus di perlebar	5	Keamanan dan keselamatan pengunjung sangat bagus	12

Setelah merekap data dari kusioner yang ada, telah teridentifikasi masalah yang harus diprioritaskan untuk diselesaikan yaitu:

1. Buku yang tersedia kurang lengkap serta kurang banyak : 34
2. Laptop harus diperbarui serta diperbanyak : 23

Dua poin ini telah diambil karena menurut data yang telah direkap poin tersebut sudah harus cepat ditangani agar pengunjung tetap puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan ini.

Terdapat keluhan pasti ada kelebihan dalam pelayanan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan lebih lagi. Setelah merekap terdapatlah dua poin yang menunjukkan kelebihan yang harus dipertahankan dan terus ditingkatkan, yaitu:

1. Kerapian penataan buku dan kerapian penempatan fasilitas perpustakaan : 22
2. Kepekaan pustakawan terhadap masalah pengunjung : 20

Data yang di atas sudah cukup terlihat bahwa perpustakaan ini sudah cukup rapi serta karyawan dalam perpustakaan dapat melayani begitu baik penggunjunya. Tetapi kelebihan ini tetap harus diperhatahkan serta ditingkatkan lagi. Hipotesis 7 mengenai ruangan yang sudah belum cukup luas sudah terbukti menurut Tabel 10. yang menunjukkan adanya keluhan dari pengunjung mengenai ruangan yang belum cukup luas. Hipotesis 8 mengenai keamanan yang cukup baik di perpustakaan sudah terbukti menurut Tabel 10 yang menunjukkan bahwa perpustakaan XYZ telah memiliki keamanan yang baik sesuai dengan pendapat pengunjung.

Penilaian dari Kuesioner

Faktor *tangible* memiliki rata-rata 3,6, faktor *reliability* memiliki rata-rata 3,6, faktor *responsiveness* memiliki rata-rata 3,9, faktor *assurance* memiliki rata-rata 4,1, dan faktor *emphaty* memiliki rata-rata 4,0. Rata-rata total adalah 3,84. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan XYZ dinilai cukup baik oleh para mahasiswanya.



KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan sebagai:

- a. Hasil analisis data variabel *tangible* mempunyai koefisien kolerasi sebesar 0,251 dengan nilai t hitung sebesar 14,906 dengan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sehingga hipotesis tentang *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima.
- b. Hasil analisis data variabel *reliability* mempunyai koefisien kolerasi sebesar 0,319 dengan nilai t hitung sebesar 19,412 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi dibawah 0,05. Sehingga variabel *reliability* berpengaruh signifikan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Sehingga Hipotesis tentang *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa tetap diterima.
- c. Hasil analisis data variabel *responsiveness* mempunyai koefisien kolerasi sebesar 0,297 dengan nilai t hitung sebesar 16,604 dan signifikasinya 0,000. Nilai signifikansi dibawah 0,05. Sehingga hipotesis tentang *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa tetap diterima.
- d. Hasil analisis data variabel *assurance* mempunyai koefisien kolerasi sebesar 0,206 dengan nilai t hitung sebesar 11,522 dengan signifikansi 0,000 dan lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis tentang *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa tetap diterima.
- e. Hasil analisis data variabel *emphaty* mempunyai koefisien kolerasi sebesar 0,254 dengan nilai t hitung sebesar 15,013 dan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi dibawah 0,05. Sehingga hipotesis tentang *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa tetap dapat diterima.
- f. Hasil analisis data keluhan dan kelebihan layanan perpustakaan menjelaskan bahwa:
 1. Keluhan tentang Buku yang tersedia kurang lengkap serta kurang banyak mencapai 34 respondent.
 2. Keluhan tentang Laptop harus diperbarui serta diperbanyak mencapai 23 respondent.
 3. Kelebihan tentang Kerapian penataan buku dan kerapian penempatan fasilitas mencapai 22 respondent.
 4. Kelebihan tentang Kepekaan pustakawan terhadap masalah pengunjung mencapai 20 respondent.
- g. Dari hasil penilaian Kuesioner Perpustakaan XYZ telah memiliki perpustakaan yang dinilai cukup baik yaitu dengan hasil 3,84.

Saran

Berdasarkan hasil yang dapat diperoleh pada penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan XYZ agar mahasiswa yang berkunjung merasa puas.

- a. Untuk variabel *Tangible*, pengelola perpustakaan sebaiknya memperhatikan banyak koleksi sarana media belajar (buku, skripsi, jurnal, dll) karena tidak tersedia suatu buku yang lengkap sesuai kebutuhan pengunjung mahasiswa.
- b. Untuk variabel *Reliability* adalah ketepatan buka dan tutup perpustakaan agar bisa ditulis jelas di suatu papan agar tidak terjadi kesalah pahaman.
- c. Untuk variabel *Responsiveness*, karyawan perpustakaan perlu lebih meningkatkan memperhatikan komunikasi dengan pengunjung. Karyawan juga di harap, tidak hanya mengarahkan mahasiswa ketika kesulitan mencari buku, tetapi lebih baik membantu mencari secara langsung.



- d. Untuk variabel *Empathy*, respondent berharap agar karyawan perpustakaan lebih meningkatkan peduli dengan kesulitan yang dihadapi mahasiswa dan disarankan agar adanya kotak saran dan kritik sehingga mahasiswa dapat menyampaikan keluhan karena kalau secara langsung mereka merasa malu.
- e. Untuk variabel *Assurance* karyawan perpustakaan diharapkan lebih meningkatkan profesionalitas dalam melayani pengunjung dan meningkatkan kualitas CCTV dalam perpustakaan agar lebih canggih.

DAFTAR PUSTAKA

- Khoerunnisa, L. (2013). *Perpustakaan*. <http://www.pemustaka.com/pengertian-tujuan-dan-peran-perpustakaan>. diakses pada 6 Maret 2013 pukul 20.34.
- Naryawan. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP*. Semarang: UNDIP.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- IBM SPSS 22.0 (*Statistical Package for Social Science*).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
- Sari, P., Mirajtannia. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*. Surabaya: STIKOM.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- UU No. 43 Tahun 2007, Jakarta: Indonesia.