

## KUALITAS PELAYANAN BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Oleh:

**Esty Naruliza<sup>1)</sup>, Faradillah Sandhy Purwaningsih<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Fakultas Ekonomi Universitas IBA  
Jalan Mayor Ruslan Palembang

<sup>2)</sup>SMK Unggul Negeri 2 Banyuasin 3  
Pangkalan Balai

### **ABSTRACK**

*Library is one of the information providers engaged in the management of information and media services provider education. The library is still a relatively inexpensive option to meet the needs of visitors. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on customer satisfaction of service users IBA Palembang University library.*

*Quality of service is any activity carried out by the company in order to meet consumer expectations. Services in this case is defined as a service or services delivered by the owner of the service in the form of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles in providing services for customer satisfaction. And the satisfaction of a condition that is on the show to consumers after using the service or the service.*

*Sampling method in this research is Stratified Random Sampling but at the moment Accidental questionnaire method. The data used in this research is primary data obtained from questionnaires distributed to 125 respondents.*

*From the results of multiple linear regression test simultaneously demonstrated service quality effect on visitor satisfaction with the significance of the library amounted to 599.699 less than 0.05. Partially, 10.30% reliability, responsiveness 18.22%, 14.77% assurance, empathy and tangibles 34.25% 18.46% effect on satisfaction, 96% visitor satisfaction variation libraries can be explained by the variable quality of service while the remaining 4% is explained by other variables not analyzed in this study.*

*Of the five variables, variables Empathy (X4) of 34.25% is the most dominant variable affecting visitor satisfaction IBA University library service users. This proves that the library is able to provide library services properly..*

*Keywords : Quality, Service, Satisfaction, Library*

### **ABSTRAK**

Perpustakaan merupakan salah satu penyedia informasi yang bergerak dalam pengelolaan jasa penyedia informasi dan media edukasi. Perpustakaan masih merupakan pilihan yang relatif murah dalam memenuhi kebutuhan pengunjung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pengguna jasa perpustakaan Universitas IBA Palembang.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Dan kepuasan merupakan suatu kondisi yang di tunjukan kepada konsumen setelah menggunakan jasa atau pelayanan tersebut.

Metode penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu *Stratified Random Sampling* namun pada saat penyebaran kuisisioner menggunakan metode *Accidental*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuisisioner yang disebarakan kepada 125 responden.

Dari hasil uji regresi linear berganda secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan sebesar 599,699 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Secara parsial kehandalan 10,30%, daya tanggap 18,22%, jaminan 14,77%, empati 34,25% dan bukti fisik 18,46% berpengaruh terhadap kepuasan, 96 % variasi kepuasan pengunjung perpustakaan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya 4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Dari lima variabel, variabel Empati ( $X_4$ ) sebesar 34,25% merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung pengguna jasa perpustakaan Universitas IBA. Ini membuktikan bahwa pihak perpustakaan mampu memberikan pelayanan perpustakaan dengan baik dan benar.

**Kata kunci : kualitas, pelayanan, kepuasan, perpustakaan**

---

## LATAR BELAKANG

Perpustakaan merupakan salah satu penyedia informasi yang bergerak dalam pengelolaan jasa penyedia informasi dan media edukasi. Perpustakaan masih merupakan pilihan yang relatif murah dalam memenuhi kebutuhan pengunjung. Menurut Sulistyono yang dikutip oleh Purwono (2004 : 5) menyatakan bahwa Perpustakaan mempunyai empat tujuan utama, yaitu : Memberikan kesempatan bagi pengunjung untuk membaca bahan pustaka, menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi pengunjung, membantu pengunjung untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga bermanfaat dalam kehidupan bermasyarakat, perpustakaan bertindak sebagai pusat kehidupan budaya bagi masyarakat sekitar. Dalam hal ini, baik perguruan tinggi negeri ataupun perguruan tinggi swasta juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra bagi lembaga pendidikan. Hal tersebut juga dapat memotivasi setiap lembaga perguruan tinggi untuk melakukan transformasi

struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

Perpustakaan Universitas IBA Palembang merupakan salah satu unit jasa yang memberikan jasa dalam bidang kepastakaan yang berdiri pada tahun 1987. Kebutuhan pengunjung khususnya mahasiswa terhadap ilmu pengetahuan dan media edukasi lainnya merupakan hal yang sulit untuk di pisahkan karena perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang akademik yang dibutuhkan oleh setiap orang. Untuk dapat mencapai kualitas pelayanan perpustakaan yang memuaskan pengunjung, Perpustakaan Universitas IBA Palembang memiliki beberapa fasilitas yang dapat menunjang pengembangan kualitas pelayanan perpustakaan, yaitu:

1. Perpustakaan sirkulasi untuk pelayanan peminjaman buku ataupun koleksi dan perpustakaan referensi untuk mahasiswa yang ingin mencari referensi tugas akhir seperti skripsi.
2. Menyediakan berbagai macam jasa pelayanan yakni: pelayanan akses internet, pelayanan kartu anggota, pelayanan bebas pinjam pustaka.
3. Pengembangan sarana dan prasarana baik secara kualitas maupun kuantitas antara lain penyediaan loker penitipan tas, 4 unit komputer dan 1 unit printer, komputer untuk penelusuran menggunakan OPAC (Online Public Access Catalog). Dalam sistem ini pengunjung perpustakaan dapat menelusuri informasi menggunakan komputer.
4. Ruang Audio Visual/rekreasi (TV dan VCD) untuk melayani layanan Multimedia.
5. Menyediakan media informasi lain seperti surat kabar, majalah, tabloid, brosur.
6. Pendingin ruangan yang memadai (kipas angin) dan ruangan yang nyaman

Pada kenyataannya pelayanan Perpustakaan Universitas IBA masih belum begitu memuaskan pengunjung, dalam tiga tahun terakhir pengunjung Perpustakaan Universitas IBA mengalami fluktuasi kedatangan pengunjung. Tahun 2014 pengunjung mahasiswa dengan persentase tertinggi yaitu 91,90% dan pengunjung umum yang terdiri dari mahasiswa luar dan mahasiswa Universitas IBA yang belum menjadi anggota perpustakaan dengan persentase 6,41%, persentase terendah terdapat pada pengunjung dosen dengan persentase 1,18% serta karyawan dengan persentase 0,52%, sedangkan pada tahun 2015 persentase kedatangan pengunjung mahasiswa mengalami penurunan menjadi 89,91%, begitu pula halnya dengan persentase pengunjung dosen, karyawan dan umum juga mengalami penurunan. Sementara itu pada tahun 2016 ternyata persentase kedatangan pengunjung mahasiswa terus mengalami penurunan dengan persentase

69,90%. Sedangkan persentase kedatangan pengunjung karyawan dan umum semakin mengalami peningkatan.

Berdasarkan dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persentase pengunjung karyawan dan umum dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Sedangkan persentase pengunjung mahasiswa dari tahun 2014-2016 semakin mengalami penurunan yang signifikan. Beberapa keluhan pengunjung terhadap fasilitas perpustakaan adalah kecepatan hotspot/Wifi masih rendah, sumber referensi yang ada masih belum mencukupi dan tergolong lama, serta belum tersedianya toilet perpustakaan.

Melihat jumlah pengunjung yang semakin menurun, maka pegawai perpustakaan harus berusaha meningkatkan kinerjanya agar pengunjung merasa puas dan mau berkunjung kembali karena setiap pengunjung mempunyai penilaian sendiri terhadap pelayanan yang di terima. Untuk mengetahui apakah pengelola perpustakaan Universitas IBA sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengunjung, maka berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*releability, responsivness, assurance, empathy dan tangible*) baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Universitas IBA Palembang ?
2. Dimensi kualitas pelayanan (*releability, responsivness, assurance, empathy dan tangible*) manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung pengguna jasa Perpustakaan Universitas IBA Palembang

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan perpustakaan, dapat dilihat jika pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, maka sudah tentu pelayanan perpustakaan akan dianggap berkualitas. Menurut Tjiptono & Chandra (2011 :164) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Adapun pengertian pelayanan menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 17) pelayanan merupakan aktifitas, manfaat untuk kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, sedangkan Menurut Kotler & Keller (2009:36) Jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak ke pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Sementara itu pengertian kualitas pelayanan menurut Kaihatu. (2008) :“Kualitas pelayanan merupakan dasarbagi pemasaran jasa, karena inti produk yangdipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerjalah yang dibeli oleh pelanggan, olehkarena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasarbagi pemasaran jasa.”

Dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono &Chandra (2011 : 198) terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya yaitu : *Reliability, Responsiveness, Assurances, Emphaty, Tangible*

### **Kepuasan Konsumen**

Sekarang ini perhatian perusahaan atau organisasi yang menyediakan jasa terhadap kepuasan konsumen semakin tinggi. Sama halnya dengan perusahaan, setiap perpustakaan juga memiliki tujuan yang sama yakni pelayanan yang diberikan semata-mata untuk memuaskan pengunjung. Ketika pengunjung merasa puas atas pelayanan yang diberikan perpustakaan, maka peluang perpustakaan memperoleh keuntungan semakin besar karena pengunjung akan berkunjung kembalike perpustakaan begitu pula sebaliknya.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2013:228) bahwa “kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan”. Sementara itu menurut Cadotte, Woodruff & Jenkins dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 295) “Kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”

Apabila kinerja yang ada, berada di bawah harapan maka konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, bila kinerja berada di atas harapan, maka konsumen akan merasa puas. Jadi dapat di lihat bahwa, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harapan konsumen dan kinerja perusahaan.

Dari berbagai argument tersebut, maka dapat di simpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi yang di tunjukan kepada konsumen setelah menggunakan jasa atau pelayanan tersebut. Bila responnya positif maka konsumen merasa puas dan akan melakukan transaksi ulang. Namun sebaliknya, bila konsumen merasa tidak senang atau kecewa terhadap pelayanan yang di terimanya, maka konsumen tergolong tidak puas dan mempunyai *image negative* terhadap pelayanan tersebut.

## Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Menurut Lupiyoadi dalam Ida Manulang (2008 : 35) Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, ada lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- a. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- e. Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

## Mengukur Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dalam Tjiptono dan Chandra ( 2011 :314) ada beberapa metode yang dapat di gunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyiapkan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan biasanya berupa kotak saran yang di tempatkan di lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites* dan lain-lain.
2. Ghost shopping ( *mystery shopping* ). Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan jasanya. Kemudian mereka membuat laporan berkasnya dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.
3. Lost customer analysis . Penyedia jasa dapat menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.
4. Survey kepuasan pelanggan. Sebagian besar riset kepuasan pelanggan di gunakan dengan menggunakan *survey*, baik *survey* melalui pos, telepon, e-mail, *websites* maupun wawancara langsung. Melalui *survey*, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif dan Verifikatif. *Penelitian Deskriptif* dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pengguna jasa Perpustakaan Universitas IBA. Sedangkan *Penelitian Verifikatif* dilakukan untuk menghasilkan informasi ilmiah melalui pengujian hipotesis dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik.

Subjek penelitian ini adalah seluruh pengunjung pengguna jasa Perpustakaan Universitas IBA yang meliputi mahasiswa, dosen dan umum (karyawan dan mahasiswa diluar Universitas IBA). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 211 yaitu rata2 pengunjung perpustakaan setiap bulan. Dengan tingkat kesalahan 10% maka sampel didapat sebanyak 125 orang yang terdiri mahasiswa 85 orang, dosen 4 orang, karyawan 4 orang dan umum 35 orang.

Data yang digunakan adalah data primer yaitu dari kuesioner yang diberikan kepada pengunjung dan wawancara dengan kepala perpustakaan dan pengelola serta data sekunder dari perpustakaan UIBA. Skala yang digunakan peneliti dalam kuisisioner adalah *Skala Likert*. Teknik pengambilan sampel menggunakan non *probability sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara aksidental (*accidental sampling*) dengan alasan kemudahan dalam pengambilan data dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Model kerangka pemikiran dikembangkan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayan yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kepuasan pengunjung.

### **Indikator dari kualitas pelayanan adalah:**

1. Reliabilitas,
2. Daya Tanggap,
3. Jaminan,
4. Empati dan
5. Bukti Fisik.

Untuk Reliabilitas yang menjadi indikatornya adalah: pelayanan perpustakaan, pelayanan yang baik saat kesan pertama, prosedur pelayanan, Untuk Daya Tanggap yang menjadi indikator adalah Siap dan tanggap, Respon pegawai, Ketanggapan pegawai, Memberikan Pelayanan yang cepat. Untuk Jaminan yang menjadi indikator adalah Rasa percaya, Rasa aman dan nyaman, Sopan dan sabar dalam melayani pengunjung, Pegawai

memiliki pengetahuan dan keterampilan. Untuk Empati yang menjadi indikator adalah: mengutamakan kepentingan pengunjung, mampu memahami masalah para pengunjungnya, perhatian personal kepada pengunjung, waktu beroperasi (jam pelayanan) yang sesuai. Dan untuk Bukti Fisik yang menjadi indikator adalah: Fasilitas Fisik, Penampilan pegawai, sarana dan prasana

### **Indikator Kepuasan Pengunjung adalah**

1. Keamanan perpustakaan sesuai dengan tingkat harapan pengunjung
2. Kenyamanan perpustakaan sesuai dengan harapan pengunjung
3. Pelayanan sesuai dengan harapan pengunjung.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk menguji ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari : kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivess*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), berwujud (*tangibles*) terhadap kepuasan konsumen (Y), yang dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Kehandalan

X<sub>2</sub> = Daya tanggap

X<sub>3</sub> = Jaminan

X<sub>4</sub> = Empati

X<sub>5</sub> = Berwujud (Bukti Fisik)

e = *standart error*

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = koefisien regresi

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang di ambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak (Noor, 2011 : 174). Pengujian ini

dapat dilakukan dengan cara melihat *histogram* dan normal *probability plots*. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati nol. Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS dapat diketahui bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov adalah sebesar 0,677. Sedangkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test adalah lebih besar daripada 0,05 ( $0,749 > 0,05$ ). Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa residual terdistribusi secara normal.

#### **Pengujian Gejala Heteroskedastisitas**

Gejala heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi keragaman dari selisih nilai pengamatan dan pendugaan harus sama untuk semua nilai pendugaan Y. Gejala Heteroskedastisitas dapat diuji dengan melihat pola titik-titik tertentu pada scatter plots regresi. Metodenya yaitu dengan cara membuat grafik plot antara (ZPRED) dengan (SRESID). Hasil pengujian dengan scatterplots menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu karena titik menyebar tidak beraturan diatas dan dibawah sumbu 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak memiliki gejala heteroskedastisitas

#### **Pengujian Gejala Autokorelasi**

Menurut Singgih Santoso dalam Rustandi(2013 : 67) “ Tujuan Uji Autokorelasi adalah untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Untuk mendeteksi gejala autokorelasi dapat dilakukan dengan pengujian *Durbin-Watson* (*d*). Hasil pengujian terhadap gejala autokorelasi dapat dilihat pada kolom *d* (*Durbin-Watson*) diperoleh nilai *d* sebesar 1,026, dimana nilai 1,026 berada diantara -2 sampai +2. Menurut Singgih Santoso dalam Rustandi (2013 : 67) jika nilai DW (*Durbin-Watson*) terletak diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.

#### **Pengujian Gejala Multikolinearitas**

Uji Gejala Multikolonieritas bertujuan untuk menguji atau mendeteksi apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) satu dengan variabel bebas lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (independen). Jika hal ini terjadi maka variabel independen tidak layak digunakan untuk mempengaruhi variabel dependen. Pendeteksian terhadap

multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai VIF > 10 terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi (Sanusi, 2013 :136).

Berdasarkan hasil pengujian terhadap gejala multikolinearitas, diketahui bahwa nilai VIF pada Variabel X<sub>1</sub> (Kehandalan) yaitu 9,589, Variabel X<sub>2</sub> (Daya Tanggap) 9,194, Variabel X<sub>3</sub> (Jaminan) 6,309, Variabel X<sub>4</sub> (Empati) 9,204 dan Variabel X<sub>5</sub> (Bukti Fisik) sebesar 3,039. Dimana nilai VIF dari kelima variabel tersebut lebih kecil daripada 10. Dengan demikian, model terbebas dari gejala multikolinearitas.

### **Pengujian Hipotesis**

Penelitian ini merupakan penelitian regresi linear berganda, maka pengujian hipotesis akan menggunakan uji F (pengujian secara simultan) dan uji t (pengujian secara parsial). Pengujian hipotesis ini dilakukan agar pendugaan yang sudah ditetapkan sebelumnya dapat diketahui kebenarannya.

#### **Uji F (Simultan)**

Uji F atau uji model adalah uji seluruh koefisien regresi secara serempak (Sanusi, 2013 : 137). Uji F bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh secara simultan variabel independen berganda terhadap variabel dependen. Pengujian ini dapat dilihat pada nilai F pada tabel anova. Jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , maka hipotesis diterima atau dapat dilihat dari nilai probabilitas, jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka terdapat pengaruh secara bersama-sama baik kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung,

Berikut gambaran mengenai hipotesis yang akan diuji :

Ho1 : Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pengguna Jasa Perpustakaan Universitas IBA Palembang

Ha1 : Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pengguna Jasa Perpustakaan Universitas IBA Palembang

Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  pada tabel ANOVA lebih besar dari  $F_{tabel} [n - k - 1]$ , ( $599,699 > 2,29$ ). Atau dengan melihat nilai (Sig.) yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan juga dapat dilihat pada gambar 4.6 kurva hipotesis secara bersama-sama (simultan) tampak jelas bahwa Ho ditolak dan akan menerima H1. Hal ini membuktikan bahwa secara simultan atau

bersama-sama variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

### Uji t (Parsial)

Ujit t bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh pada masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t, berikut keputusan yang dapat diambil :

1.  $X_1$  (Kehandalan), diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel  $X_1$  yaitu lebih kecil dari  $t_{tabel} [n - k + 1]$ , ( $2,850 > 1,980$ ) dan ( $Sig.) > 0,05$  ( $0,005 > 0,05$ ). Ini berarti hipotesis dari  $H_01$  ditolak, hal ini membuktikan bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
2.  $X_2$  (Daya Tanggap), diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel  $X_2$  yaitu lebih besar dari  $t_{tabel} [n - k + 1]$ , ( $3,921 > 1,980$ ) dan ( $Sig.) < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Ini berarti hipotesis dari  $H_02$  ditolak, hal ini membuktikan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
3.  $X_3$  (Jaminan), diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel  $X_3$  yaitu lebih besar dari  $t_{tabel} [n - k + 1]$ , ( $3,209 > 1,980$ ) dan ( $Sig.) < 0,05$  ( $0,002 < 0,05$ ). Ini berarti hipotesis dari  $H_03$  ditolak, hal ini membuktikan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
4.  $X_4$  (Empati), diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel  $X_4$  yaitu lebih besar dari  $t_{tabel} [n - k + 1]$ , ( $7,740 > 1,980$ ) dan ( $Sig.) < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Ini berarti hipotesis dari  $H_04$  ditolak, hal ini membuktikan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
5.  $X_5$  (Bukti Fisik), diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel  $X_5$  yaitu lebih besar dari  $t_{tabel} [n - k + 1]$ , ( $3,185 > 1,980$ ) dan ( $Sig.) < 0,05$  ( $0,002 < 0,05$ ). Ini berarti hipotesis dari  $H_05$  ditolak, hal ini membuktikan bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  (Kehandalan),  $X_2$  (Daya Tanggap),  $X_3$  (Jaminan),  $X_4$  (Empati) dan  $X_5$  (Bukti Fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil pengujian uji t (parsial) pada penelitian ini, maka variabel  $X_4$  (empati) merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung karena variabel tersebut mempunyai nilai  $t_{hitung}$  yang paling besar jika dibandingkan dengan variabel lainnya, yaitu sebesar 7,740 dan nilai ( $Sig.$ ) yang paling kecil yaitu sebesar 0,000.

### Koefisien Determinan dan Koefisien Korelasi

Koefisien determinan ( $R^2$ ) dan koefisien korelasi ( $r^2$ ) memiliki perbedaan dalam segi tujuan. Koefisien ( $R^2$ ) bertujuan untuk melihat seberapa besar kemampuan yang dihasilkan dari variabel bebas (X) menjelaskan variabel terikat (Y). Sedangkan koefisien korelasi ( $r^2$ ) bertujuan untuk melihat seberapa besar tingkat hubungan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk menentukan nilai koefisien determinan, peneliti menggunakan nilai *Adjusted R Square*. Dari hasil print-out SPSS diketahui nilai koefisien determinan *Ajusted R Square* adalah sebesar 0,960 ini berarti sebesar 96% kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*), sedangkan sisanya sebesar 4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Seperti koleksi dan tempat/lokasi perpustakaan.

Sedangkan nilai koefisien korelasi dalam penelitian ini adalah sebesar 0,981. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pengunjung Perpustakaan Universitas IBA.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis ini berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari : kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), berwujud (*tangibles*) terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil olahan data dengan SPSS menunjukkan hasil nilai *beta* pada *Unstandardized Coefficients* untuk konstanta = 14,172,  $X_1 = 0,131$ ,  $X_2 = 0,232$ ,  $X_3 = 0,188$ ,  $X_4 = 0,436$  dan  $X_5 = 0,235$ . Sehingga dapat dimasukkan kedalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

$X_1$  = Kehandalan

$X_2$  = Daya tanggap

$X_3$  = Jaminan

$X_4$  = Empati

$X_5$  = Berwujud (Bukti Fisik)

$e$  = standart error

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = koefisien regresi

$$Y = 14,172 + 0,131 X_1 + 0,232 X_2 + 0,188 X_3 + 0,436 X_4 + 0,235 X_5 + e$$

Dari persamaan diatas, maka koefisien regresi yang dapat di jelaskan adalah sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 14,172 yang berarti bahwa apabila kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisiktidak ada perubahan atau sama dengan nol, maka variabel Y (kepuasan pengunjung) sebesar 14,172
2. Nilai  $b_1$  (nilai koefisien regresi  $X_1$ ) +0,131. Ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan kehandalan satu satuan, maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,313 dengan asumsi variabel bebas yang lain adalah tetap.
3. Nilai  $b_2$  (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) +0,232. Ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan daya tanggap satu satuan, maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,232 dengan asumsi variabel bebas yang lain adalah tetap.
4. Nilai  $b_3$  (nilai koefisien regresi  $X_3$ ) +0,188. Ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan jaminan satu satuan, maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,188 dengan asumsi variabel bebas yang lain adalah tetap.
5. Nilai  $b_4$  (nilai koefisien regresi  $X_4$ ) +0,436. Ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan empati satu satuan, maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,436 dengan asumsi variabel bebas yang lain adalah tetap.
6. Nilai  $b_5$  (nilai koefisien regresi  $X_5$ ) +0,235. Ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan bukti fisik satu satuan, maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,235 dengan asumsi variabel bebas yang lain adalah tetap.

Untuk melihat Pengaruh *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pengguna Jasa Perpustakaan Universitas IBA dapat dilihat pada *Model Summmmary*. Nilai koefisien determinan *Ajusted R Square* adalah sebesar 0,960 ini berarti sebesar 96% kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap

(*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) secara bersama-sama. Sedangkan sisanya sebesar 4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Seperti koleksi dan tempat/lokasi perpustakaan.

Untuk melihat secara parsial besarnya pengaruh pada masing-masing variabel independen *Reliability* (*Kehandalan*), *Responsiveness* (*Daya Tanggap*), *Assurance* (*Jaminan*), *Empathy* (*Empati*), dan *Tangible* (*Bukti Fisik*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pengguna Jasa Perpustakaan Universitas IBA dapat dilihat dari hasil kombinasi antara pengolahan data pada tabel *Model Summary* dan tabel *Coefficients* dengan pembagian tertentu dari masing-masing variabel independen dapat diperoleh persentase besaran pengaruh masing-masing variabel independen.

Diketahui model matematis yang terbentuk dari masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut :

$$0,131 X_1 + 0,232 X_2 + 0,188 X_3 + 0,436 X_4 + 0,235 X_5 + e = 100\%$$

Jika nilai  $e = 4\%$  maka

$$0,131 X_1 + 0,232 X_2 + 0,188 X_3 + 0,436 X_4 + 0,235 X_5 = 96\%$$

Adapun untuk mendapatkan besaran pengaruh atau kemampuan untuk masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut :

$$(\%) \text{pengaruh independen} = \frac{\text{nilai koefisien variabel independen}}{\text{total nilai koefisien independen}} \times (\%) \text{pengaruh}$$

Dari rumus diatas maka didapat pengaruh masing-masing variabel X terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan UIBA (Y) sebagai berikut :

$$\text{Reliability (X}_1\text{)} = 10,30 \%$$

$$\text{Responsiveness (X}_2\text{)} = 18,22 \%$$

$$\text{Assurance (X}_3\text{)} = 14,77 \%$$

$$\text{Empathy (X}_4\text{)} = 34,25 \%$$

$$\text{Tangible (X}_5\text{)} = 18,46 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, variabel yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung pengguna jasa perpustakaan Universitas IBA adalah Variabel  $X_4$  yaitu Empati (*Empathy*) dengan hasil pengolahan data pada tabel Model Summary regresi berganda yaitu sebesar 34,25%..

## SIMPULAN DAN SARAN.

Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan dan pengujian yang sudah dilakukan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya dalam penelitian ini, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut : (1) Pengaruh *kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati* dan *bukti fisik* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pengunjung pengguna jasa perpustakaan Universitas IBA sebesar 96% variabel kepuasan pengunjung pengguna jasa perpustakaan dapat dijelaskan oleh variabel *kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati* dan *bukti fisik* . Sedangkan untuk 4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini, seperti lokasi perpustakaan. (2) Pengaruh *kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati* dan *bukti fisik* secara parsial terhadap kepuasan pengunjung pengguna jasa perpustakaan Universitas IBA Palembang yaitu variabel *Kehandalan (X<sub>1</sub>)* sebesar 10,30%, *Daya tanggap (X<sub>2</sub>)* sebesar 18,22%, *Jaminan (X<sub>3</sub>)* sebesar 14,77%, *Empati (X<sub>4</sub>)* sebesar 34,25% dan *Bukti fisik (X<sub>5</sub>)* sebesar 18,46%. Dari lima variabel tersebut, variabel *Empati (X<sub>4</sub>)* sebesar 34,25% merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung pengguna jasa perpustakaan Universitas IBA.

Ini membuktikan bahwa perpustakaan telah melakukan pelayanan perpustakaan dengan baik dan benar. Pelayanan yang telah diberikan seperti, pegawai perpustakaan telah memberikan perhatian personal kepada pengunjung perpustakaan, pegawai perpustakaan juga mampu memahami masalah yang di hadapi pengunjung saat ke perpustakaan, pegawai perpustakaan juga telah melaksanakan jam pelayanan beroperasi yang sesuai dan juga pegawai perpustakaan bersungguh-sungguh meutamakan kepentingan pengunjung perpustakaan. Memberikan perhatian pribadi kepada pengunjung oleh pegawai perpustakaan akan menjadi penting karena kepuasan pengunjung akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pengunjung dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan yang diberikan.

Dari hasil penelitian ini disarankan bagi peneliti lanjutan dapat menambah variabel lain pada model penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kaihatu, S.T.(2008). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Konsume Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Surabaya : *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.10, No. 1: pp. 66-83.
- Kotler, P dan Keller K.L.(2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P dan Keller K.L.(2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat.(2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, Djuliansyah.(2011).*Metodologi Penelitian*. Edisi 1. Jakarta : Penerbit : KENCANA
- Putra. R.P. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Dengan Berbasis Komputer*. Universitas Bina Nusantara. Jakarta.
- Rustandi. (2013). *Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Retail Yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia (BEI) Pada Tahun 2009-2011*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sugiyono.(2004). *Statistika Untuk Penelitian*. (Cetakan Kelima), Bandung. Penerbit : CV Alfabeta.
- Tjiptono dan Chandra. (2011).*Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta. Penerbit : Andi Yoyakarta
- Vapla. Stankova. (2013). *Institutionalization of Marketing in Hospitals in the Czech Republic*. *Journal of Competitiveness*, Vol. 5, Issue 3, pp. 46-59.
- Ramdan. A.M. “*Hubungan Kualitas Jasad dan Kepuasan Konsumen*”.  
<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>. (diakses September 22, 2014).