

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA**  
**PERPUSTAKAAN STIE CENDEKIA BOJONEGORO**

**Ahmad Saifurriza Effasa<sup>1)</sup>, Dewi Rochmayanti<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Manajemen, STIE Cendekia Bojonegoro  
reza\_effasa@yahoo.com

<sup>2</sup>Magister Manajemen, UPN Veteran Jawa Timur  
dewirocky@yahoo.com

***Abstract:** Motivation is an important factor in determining the student's College of their choosing, so does the perception because it is someone's opinion or judgment about an object. This research aims to find out whether the motivation and perception have influence in the students decisions of choosing STIE Cendekia Bojonegoro as their colleges. This research is quantitative research, data obtained by the natural setting is done with observation, questionnaire, and study the documentation. The population in this research is all the students of STIE Cendekia Bojonegoro in 2013/2014. With the number of samples taken as many as 110, with sampling using stratified random sampling. Based on the results of analysis using Structural Equation Modeling can be inferred that motivation has a significant influence on the decision of choosing. Similarly, the perception has a significant influence on the decision of the choosing.*

***Keywords:** Motivation, Perception, Decision Choosing, College*

**Abstrak :** Tujuan Penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, pengaruh motivasi pengguna terhadap kepuasan pengguna, pengaruh nilai pengguna terhadap kepuasan pengguna, pengaruh Kualitas pelayanan terhadap motivasi pengguna, pengaruh motivasi pengguna terhadap nilai pengguna Perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan dengan sampel 59 responden dengan menggunakan rumus slovin. Variable yang digunakan variabel Y (Kepuasan Pengguna) X (Kualitas layanan, Motivasi pengguna, nilai pengguna). Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan teknik random sampling. Analisis data menggunakan PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dengan kepuasan pengguna tidak terdapat hubungan yang signifikan, sedangkan motivasi pengguna, nilai pengguna terhadap kepuasan pengguna terdapat hubungan yang signifikan, Kualitas layanan terhadap motivasi pengguna dan motivasi pengguna terhadap nilai pengguna mempunyai hubungan yang signifikan.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, motivasi pengguna, nilai pengguna, kepuasan pengguna

## **PENDAHULUAN**

Mencerdaskan kehidupan bangsa harus selalu diupayakan, agar negara yang dibangun dapat tumbuh menjadi kuat, besar dan mencapai hasil yang lebih cepat, yaitu bangsa yang

cerdas dan sejahtera sehingga dapat menghadapi berbagai tantangan yang semakin besar dan berat dalam era persaingan global dewasa ini dan di masa yang akan datang. Perpustakaan merupakan akar berpijak sekarang

untuk kemudian melangkah ke masa depan. Kehidupan yang serba moderen, semua orang membutuhkan informasi sebagai hal yang sangat hakiki, tanpa adanya informasi dapat menyebabkan masyarakat menjadi tersisih dan terbelakang, disinilah peranan sebuah perpustakaan sangat besar, perpustakaan menjadi pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan yang tidak habis-habisnya untuk digali dan dikembangkan.

Keberadaan sebuah perpustakaan di dalam suatu komunitas masyarakat karena hal-hal sebagai berikut: pertama, adanya keinginan yang datang dari kalangan masyarakat luas untuk terselenggaranya perpustakaan, karena mereka membutuhkan. Kedua, adanya keinginan dari suatu organisasi, lembaga, atau pemimpin selaku penanggung jawab institusi tersebut untuk membangun perpustakaan. Ketiga, adanya kebutuhan yang dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu tentang pentingnya sebuah perpustakaan. Keempat, diperlukannya wadah atau tempat yang bisa untuk menampung, mengolah, memelihara dan memberdayakan berbagai hasil karya umat manusia dalam bentuk ilmu pengetahuan, sejarah, penemuan, budaya dan lain sebagainya. Karya-karya pada masa lalu, untuk dimanfaatkan dan dikembangkan masa sekarang, masa depan yang makin baik bagi seluruh umat manusia.

Perpustakaan sebagai salah satu organisasi penyedia jasa bagi mahasiswa harus menyadari pentingnya

memberikan jasa yang berkualitas bagi pelanggannya. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan di seluruh aspek, baik aspek Sumber Daya Manusia (SDM) maupun aspek teknisnya. Perpustakaan seharusnya menjadi motor untuk melakukan pembelajaran, baik secara formal maupun non formal. Selain itu perpustakaan juga harus bisa mendorong kemajuan dunia pendidikan. Pencapaian tujuan tersebut dibutuhkan manajemen pengelolaan yang baik, secara formal perpustakaan bisa lebih meningkatkan kreativitasnya dalam menyediakan informasi.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk, kualitas pelayanan harus di mulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna, tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Model Kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak di jadikan acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model servqual (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Servqual yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*).

Penelitian Zulganef dalam (Samosir, 2005) menyimpulkan bahwa lingkungan fisik (*tangibles*) adalah merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling membedakan sering tidaknya pengguna Perpustakaan STIE Bandung dalam menggunakan perpustakaan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Mulanjari dalam (Samosir, 2005) yang membuktikan dimensi jaminan dan bukti langsung adalah merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling memuaskan mahasiswa dalam menggunakan jasa layanan Perpustakaan STIE Bandung.

Haryono dalam (Maulidiah, 2006) menyatakan perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan dikatakan berkualitas apabila pegawai yang melayani mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan para penggunanya dan sejumlah keistimewaan produk yang dihasilkan

dapat memenuhi keinginan pengguna (Samosir, 2005)

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai sumber informasi diharapkan tidak hanya sekedar melayani civitas akademika untuk mendapatkan informasi ilmu pengetahuan saja, akan tetapi perpustakaan diharapkan dapat mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pelayanan informasi serta meningkatkan kualitas layanan yang ada. Adanya gejala ketidakpuasan mahasiswa menunjukkan bahwa koleksi buku perpustakaan belum dapat memenuhi harapan dan persepsi mahasiswa dari sebuah perpustakaan pada umumnya.

Berdasarkan Standart Nasional Perpustakaan (SNP) Bidang perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi bahan pustaka yang sesuai minimal adalah 144 judul buku wajib per program studi, dan buku pengembangan 2 x jumlah buku wajib per program studi, sehingga seharusnya STIE Cendekia Bojonegoro minimal memiliki koleksi buku sejumlah 432 per program studi. oleh sebab itu Koleksi buku di STIE cendekia dianggap kurang lengkap karena belum sesuai dengan standart yang ditetapkan. Adapun saran dan keluhan yang masuk ke Perpustakaan selama Tahun 2013 ( 1 Agustus s/d 31 Desember 2013 ) adalah:

Tabel 1.  
Daftar Komplain Mahasiswa Th. 2013

Bulan	Komplain tentang				
	Koleksi Buku	Koleksi Jurnal	Penataan Koleksi	Petugas Perpustakaan	Total
Agustus	39	5	3	2	49
September	44	7	5	1	57
Oktober	47	9	7	0	63
November	38	11	6	0	55
Desember	45	13	9	0	67

Sumber: Perpustakaan STIE Cendekia 2013

Keluhan dan saran tersebut membuktikan bahwa di Perpustakaan terdapat masalah yang dapat diidentifikasi yaitu kepuasan pengguna masih rendah, terbukti dari bulan agustus sampai dengan bulan desember 2013 jumlah keluhan pengguna meningkat setiap bulannya.

Perpustakaan STIE Cendekia memiliki sasaran yang harus dilayani yaitu Dosen, karyawan dan mahasiswa, umum perilaku pengguna perpustakaan berkaitan dengan kondisi yang ada di sekitarnya. Kedatangan pengguna ke perpustakaan merupakan bagian dari orientasi mereka dalam mencari informasi, oleh karena itu, kesiapan perpustakaan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna berpengaruh terhadap perilaku pengguna informasi.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti perlu adanya kajian tentang “Pengaruh kualitas layanan, motivasi dan nilai pengguna terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro”

Pemasaran adalah fungsi organisasi dan sebuah proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan mengirimkan nilai untuk konsumen dan mengatur hubungan dengan konsumen sebagai cara menguntungkan perusahaan dan juga pihak berkepentingan (Kurtz & Louis, 2006).

Pengertian jasa memiliki definisi yang berbeda-beda bagi para ahli ekonomi. Menurut Philip Kotler, pengertian jasa adalah aktivitas maupun

manfaat apapun yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jasa tidak menghasilkan kepemilikan apapun seperti produk, karena jasa sifatnya adalah tidak terlihat, tetapi berupa pemberian bantuan dalam pemuasan kebutuhan dan atau keinginan pelanggan dengan atau tanpa imbalan tertentu sebagai timbal baliknya.

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, 2001)

Motivasi adalah kebutuhan yang cukup mampu mendorong seseorang bertindak (Kotler & Keller, 2009). Seseorang memiliki banyak kebutuhan pada waktu tertentu. Beberapa kebutuhan bersifat biogenis (kebutuhan muncul dari tekanan biologis, seperti lapar, haus, tidak nyaman). Kebutuhan yang bersifat psikogenis (kebutuhan muncul dari tekanan psikologis, seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan, atau rasa keanggotaan kelompok). Kebutuhan akan menjadi motif jika didorong hingga mencapai level intensitas yang memadai (Kotler & Keller, 2009)

Pada awalnya banyak pemasar yang beranggapan bahwa *customer value* itu sendiri identik dengan *Product quality*. Tetapi sejalan dengan perubahan lingkungan bisnis, suatu

badan usaha yang hanya mengandalkan pada *produc quality* tidak akan mampu melawan pesaing-pesaingnya dalam memperluas pangsa pasar, tetapi harus diikuti dengan faktor-faktor pendukung lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi. Penelitian ini merupakan penelitian kausal, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena melalui pengujian Hipotesis Cooper dan Schindler (2003:11). mengungkapkan bahwa penelitian yang mendasarkan pada teori atau hipotesis yang akan dipergunakan untuk menguji suatu fenomena yang terjadi digolongkan pada jenis penelitian eksplanatori (penjelasan). Penelitian eksplanatori melakukan studi terhadap hubungan antara dua atau lebih variabel, kemudian berusaha untuk menjelaskan fenomena yang terjadi.

Variabel yang diamati dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat dan variabel bebas. Variabel tersebut adalah sebagai berikut: kepuasan pengguna (Y), Kualitas layanan (X1), Motivasi pengguna (X2), dan Nilai penggunaan (X3).

Data primer diperoleh dari pengguna Perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro, sedangkan data sekunder diperoleh dari data pengunjung perpustakaan, data peminjam buku dan buku yang dipinjam, serta laporan tentang jumlah koleksi yang ada.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program S1 STIE Cendekia Bojonegoro yang menjadi anggota perpustakaan, berasal dari 2 Jurusan, manajemen dan akuntansi. Jumlah Mahasiswa yang masih aktif sampai dengan TA. 2013/2014 adalah 425 mahasiswa dan yang telah mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan adalah 146. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari anggota Perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro. Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode *random sampling*. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui dua cara, yaitu (1) riset perpustakaan dan (2) riset lapangan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) dipilih karena perangkat ini banyak dipakai untuk analisis kausal prediktif yang rumit dan merupakan teknik yang sesuai untuk digunakan dalam aplikasi prediksi dan pengembangan teori seperti pada penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam kedudukannya sebagai perguruan tinggi yang mandiri, STIE Cendekia Bojonegoro bertujuan menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan, kecakapan, ketrampilan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi (IPTEK) dan seni serta menumbuhkan kebanggaan patriotisme masyarakat pada bangsa dan negara. Sejalan dengan penyempurnaan serta penyesuaian perkembangan dunia

pendidikan yang terus diupayakan. hingga saat ini STIE Cendekia Bojonegoro sudah mendapat pengakuan pemerintah dan memiliki 2 (dua) jurusan yaitu Akuntansi dan Manajemen dengan Penjaminan Mutu Akademik Standar Nasional.

Rencana pengembangan STIE Cendekia tahun 2011-2015 secara makro memberikan gambaran yang jelas tentang langkah-langkah yang akan ditempuh. Sesuai dengan program kerja STIE Cendekia yang dirumuskan pada setiap awal tahun akademik, maka program kerja disusun sesuai dengan skala prioritas untuk menentukan kegiatan apa yang harus dilaksanakan terlebih dahulu. Kegiatan pertama yang dilakukan meliputi peningkatan kualitas proses belajar mengajar baik staf akademik, maupun sarana penunjang serta perbaikan kurikulum. Kegiatan kedua adalah peningkatan kualitas layanan dengan membuat sistem informasi jurusan yang terpadu untuk meningkatkan efisiensi. Kegiatan ketiga membangun kegiatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Dari ketiga kegiatan diatas diharapkan akan meningkatkan kualitas pengelolaan STIE Cendekia dan pada akhirnya menghasilkan sarjana yang berkualitas sesuai dengan visi misi dan tujuan STIE Cendekia.

Perpustakaan sebagai unsur penunjang Visi misi dan tujuan STIE Cendekia dan sumber pencarian literatur, informasi, terus berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi pengguna khususnya seluruh civitas akademika STIE Cendekia Bojonegoro,

dengan berlangganan jurnal Manajemen dan jurnal Akuntansi yang terakreditasi.

Pengujian terhadap model pengukuran berikutnya adalah melihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*), yaitu nilai yang menunjukkan besarnya varian indikator yang mampu dikandung oleh variabel latennya. Nilai AVE lebih besar 0,5 juga menunjukkan kecukupan validitas konvergen yang baik bagi variabel laten. Nilai AVE dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 2.  
Average Variance Extracted (AVE)

	AVE
Kepuasan Pengguna (Y)	0.611319
Kualitas Layanan (X1)	0.314110
Motivasi Pengguna (X2)	0.410105
Nilai Pengguna (X3)	0.453407

Sumber: Hasil Olah data

Model Pengukuran berikutnya adalah nilai *Average Variance Extracted (AVE)* , yaitu nilai menunjukkan besarnya varian indikator yang dikandung oleh variabel latennya. Konvergen Nilai AVE lebih besar 0,5 juga menunjukkan kecukupan validitas yang baik bagi variabel laten. Pada variabel indikator reflektif dapat dilihat dari nilai *Average variance extracted (AVE)* untuk setiap konstruk (variabel). Dipersyaratkan model yang baik apabila nilai AVE masing-masing konstruk lebih besar dari 0,5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai AVE untuk konstruk (variabel) Kualitas Layanan, Motivasi Pengguna, Nilai Pengguna memiliki nilai AVE lebih kecil dari 0,5, sehingga validitasnya

rendah, Sedangkan untuk Variabel Kepuasan Pengguna memiliki Nilai AVE Lebih Besar Dari 0,5

Reliabilitas konstruk yang diukur dengan nilai *composite reliability*, konstruk reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 maka indikator disebut konsisten dalam mengukur variabel latennya.

Tabel 3. Composite Reliability

	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna (Y)	0.824820
Kualitas Layanan (X1)	0.825181
Motivasi Pengguna (X2)	0.822630
Nilai Pengguna (X3)	0.862616

Reliabilitas konstruk yang diukur dengan nilai *composite reliability*, konstruk reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 maka indikator disebut konsisten dalam mengukur variabel latennya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa konstruk (variabel) Kualitas Layanan, Motivasi Pengguna, Nilai Pengguna dan kepuasan Pengguna memiliki nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7. Sehingga reliabelitasnya baik

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan uji *goodness-fit model*. Pengujian inner model dapat dilihat dari nilai R-square pada persamaan antar variabel latent.

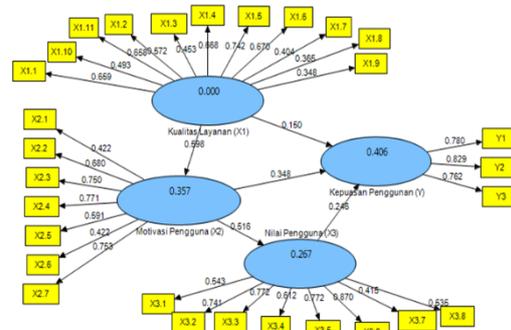
Tabel 5. R-square

	R Square
Kepuasan Pengguna (Y)	0.383389
Kualitas Layanan (X1)	
Motivasi Pengguna (X2)	0.346083
Nilai Pengguna (X3)	0.254453

Sumber : Lampiran Hasil Olah Data

Nilai  $R^2 = 1 - (1 - 0,3834) (1 - 0,3461) (1 - 0,2544) = 0,2171$  Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa model mampu menjelaskan fenomena/masalah Kepuasan Pengguna sebesar 21,71 %. Sedangkan sisanya (78,29 %) dijelaskan oleh variabel lain (selain kualitas layanan, Motivasi Dan Nilai Pengguna ) yang belum masuk ke dalam model dan *error*. Artinya Kepuasan pengguna dipengaruhi kualitas layanan, Motivasi Dan Nilai Pengguna oleh sebesar 21,71 % sedang sebesar 78,29 % dipengaruhi oleh variabel selain kualitas layanan, Motivasi Dan Nilai Pengguna .

Pada Partial Least Square (PLS) koefisien parameter jalur diperoleh melalui bobot inner model dengan terlebih dahulu dicari nilai *t-statistic* melalui prosedur *bootstrap standart error*, dengan hasil perhitungan *software smart PLS* sebagai berikut :



Gambar 1. Model Hasil PLS

Kualitas Layanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan koefisien path sebesar 0,150 tidak dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 1,1515 lebih Kecil dari nilai  $Z \alpha = 0,10 (10\%) = 1,645$  , maka Non Signifikan (positif)

Motivasi Pengguna (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan koefisien path sebesar 0,348, dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 3,1124 lebih besar dari nilai  $Z \alpha = 0,10 (10\%) = 1,645$  , maka Signifikan (Positif)

Nilai Pengguna (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan koefisien path sebesar 0,246 , dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 2,0822 lebih besar dari nilai  $Z \alpha = 0,10 (10\%) = 1,645$  , maka Signifikan (Positif)

Kualitas Layanan (X1) berpengaruh terhadap Motivasi Pengguna (X2) dengan koefisien path sebesar 0,598 dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 6,0492 lebih besar dari nilai  $Z \alpha = 0,10 (10\%) = 1,645$  , maka Signifikan (Positif)

Motivasi Pengguna (X2) berpengaruh terhadap Nilai Pengguna (X3 ) dengan koefisien path sebesar 0,516 , dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 7,8556 lebih besar dari nilai  $Z \alpha = 0,10 (10\%) = 1,645$  , maka Signifikan (Positif)

Tabel 6 :Hasil Uji Kausalitas (Inner Model)

	Koefisien Path (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O /STERR)
Kualitas Layanan (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.150	0.159281	0.129947	0.129947	1.151595
Kualitas Layanan (X1) -> Motivasi Pengguna (X2)	0.598	0.615999	0.073086	0.073086	8.049241
Motivasi Pengguna (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.348	0.341959	0.106283	0.106283	3.112450
Motivasi Pengguna (X2) -> Nilai Pengguna (X3)	0.516	0.522423	0.064213	0.064213	7.855634
Nilai Pengguna (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.246	0.238746	0.118815	0.118815	2.082242

Sumber : Lampiran Hasil Olah Data

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro terhadap kepuasan pengguna, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena mempunyai koefisien path sebesar 0,1496 tidak dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 1,1515 lebih Kecil dari nilai  $Z \alpha = 0,10 (10\%) = 1,645$  , maka Non Signifikan (positif) atau dengan kata lain tidak ada hubungan nyata antara kualitas layanan perpustakaan dengan tingkat kepuasan pengguna atau tidak ada perbedaan respon pengguna terhadap kualitas layanan. Dapat dijelaskan disini bahwa layanan Wifi tidak mampu dijangkau oleh mahasiswa karena kurangnya Kuota Wifi dan minimnya koleksi buku yang ada (kurang lengkap).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem layanan masih layak diterapkan di perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro dengan memperhatikan kenyamanan suasana perpustakaan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan untuk kedepan responden lebih memperhatikan pada layanan penelusuran koleksi katalog perpustakaan yang cepat dan akurat. Hal Ini sesuai dengan penelitian terdahulu (Sutarji, 2006). Hasilnya adalah tidak ada hubungan yang nyata antara system layanan perpustakaan dengan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk

menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan pengguna STIE Cendekia Bojonegoro diperoleh hasil bahwa dengan koefisien path sebesar 0,3308, dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 3,1124 lebih besar berpengaruh signifikan terhadap dari nilai  $Z \alpha = 0,10 (10\%) = 1,645$ , maka kepuasan pengguna kepuasan pengguna, dapat dijelaskan bahwa motivasi tidak mampu berperan sebagai variabel moderating (memperkuat) pengaruh kepuasan pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian responden lebih memperhatikan pengerjaan tugas akhir/skripsi yang memotivasi untuk berkunjung ke perpustakaan, yang disetujui oleh responden sebanyak 50 dan X.2.4 (Saya bangga menjadi anggota perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro) sebesar 44, sedangkan hasil pengolahan data loading factor nilai tertinggi berada pada X.2.4 (Saya bangga menjadi anggota perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro). Hal Ini menunjukkan bahwa ada saat penelitian responden lebih dipengaruhi faktor penyusunan skripsi/tugas akhir dan rasa bangga menjadi anggota perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro, sedangkan untuk kedepan responden lebih memperhatikan pada rasa bangga sebagai anggota perpustakaan. Sesuai dengan penelitian terdahulu (Retnowati, 2010) Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas layanan, motivasi pengguna, nilai pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh nilai pengguna perpustakaan STIE Cendekia terhadap kepuasan pengguna. Nilai pengguna berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna dimana koefisien path sebesar 0,2474, dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 2,0822 lebih besar dari nilai  $Z \alpha = 0,10 (10\%) = 1,645$ , maka Signifikan (Positif). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa meningkatnya persepsi nilai yang diterima pengguna perpustakaan STIE Cendekia mempengaruhi kepuasan pengguna, persepsi nilai pengguna yang meningkat adalah sesuatu persepsi yang menurut pengguna adalah hal yang seharusnya diterima pengguna. Sesuai dengan penelitian terdahulu (Retnowati, 2010) Hasil penelitian menunjukan bahwa adanya hubungan kualitas layanan, motivasi pengguna, nilai pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan. penelitian di STIE Cendekia Bojonegoro menunjukkan ada kebutuhan yang meningkat dari pengguna perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi, kemudahan prosedur, hubungan interpersonal yang baik mampu meningkatkan nilai pengguna dan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa meningkatnya persepsi nilai yang diterima pengguna perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro mempengaruhi kepuasan pengguna. Persepsi nilai pengguna yang meningkat adalah sesuatu persepsi yang menurut pengguna adalah hal yang

seharusnya diterima pengguna dengan semua proses layanan dapat lebih dipercepat dan dipermudah, sehingga kemudahan dan kecepatan dalam sebuah prosedur adalah hal yang wajar.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh kauliatas layanan terhadap motivasi pengguna STIE Cendekia Bojonegoro. diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap motivasi pengguna Hal ini dapat dilihat dari hasil bahwa semua indikator disetujui oleh responden. koefisien path sebesar 0,5882 dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 6,0492 lebih besar dari nilai  $Z \alpha = 0,10$  (10%) = 1,645 , maka Signifikan (Positif)

Responden pada saat ini menyetujui X.3.4 (Prosedur registrasi anggota perpustakaan mudah) sebesar 55, dan X.3.1 (Petugas perpustakaan memiliki kepribadian yang baik) sebesar 54,. Hal Ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian responden lebih memperhatikan prosedur pengembalian koleksi sangat mudah artinya bahwa prosedur yang sekarang diterapkan perpustakaan sudah dirasakan mudah oleh pengguna. Sesuai dengan penelitian terdahulu (Retnowati, 2010). Hasil penelitian menunjukan bahwa adanya hubungan kualitas layanan, motivasi pengguna, nilai pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh motivasi

pengguna perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro terhadap nilai pengguna, diperoleh hasil bahwa motivasi pengguna berpengaruh terhadap nilai pengguna. Ini dapat dilihat dari hasil kuesioner, koefisien path sebesar 0,5044 dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 7,8556 lebih besar dari nilai  $Z \alpha = 0,10$  (10%) = 1,645 , maka Signifikan (Positif). X.2.2 (Penyusunan Skripsi/Tugas akhir) sebesar 50, dan X.2.4 (Saya bangga menjadi anggota perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro) sebesar 44, Hasil dari prngujian ini menunjukkan bahwa meningkatnya motivasi yang diterima pengguna perpustakaan STIE Cendekia mempengaruhi nilai pengguna.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengujian-pengujian terhadap hipotesis yang telah diajukan sebelumnya menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut, peningkatan kualitas layanan tidak mampu meningkatkan kepuasan pengguna Perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro. Peningkatan motivasi pengguna mampu meningkatkan kepuasan pengguna Perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro, Peningkatan nilai pengguna mampu meningkatkan kepuasan pengguna Perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro, Peningkatan kualitas layanan mampu meningkatkan motivasi pengguna Perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro, Peningkatan motivasi pengguna mampu meningkatkan nilai pengguna Perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Brophy, P. (2005). *The Quality Of libraryie*.
- Dirjen Pendidikan Tinggi. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Panduan*. Jakarta: DepDikNas RI.
- Ferdinand, A. (2005). *Structural Equation Modeling*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling : Metode alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Edisi 2.
- Gomes, C. F. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Handoko, H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kotler, & Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (1 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 1). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (11 ed.). Jakarta: PT. INDEKS kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: Indeks.
- Kurtz, & Louis. (2006). *Principles of Marketing*. Newyork.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa* (1 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Maulidyah, S. d. (2006). *Analisis Beberapa faktor yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan*. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 15(2), 32-37.
- Prasetijo, R., & Ihalauw. (2005). *Perilaku Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Retnowati, E. (2010). *Analisis Kepuasan Pengguna Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur*.
- Samosir, Z. Z. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, I(1), 28-36.
- Santoso, H. (2011). *Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemakai Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Pustakawan Perpustakaan UM.
- Sigit, S. (2002). *Pemasaran Praktis*. Yogyakarta: BPFE.
- Sutarji. (2006). *Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan*. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 32-39.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Sleman: Yogyakarta.

Tohardi, A. (2002). *Pemahaman Praktis Sumber Daya Manusia* (1 ed.). Bandung: CV. Mandar Maju.

Wahyuni, D. U. (2008). *Pengaruh Motivasi, Persepsi Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek "Honda" Di Kawasan Surabaya Barat*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, X(1).