

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI PADANG

**Zetri Rahmat**

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Email: zetri.rahmat@uin-suska.ac.id

### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of service quality toward student satisfaction in the library of faculty of economics, Padang state University. The service quality dimensions on research are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Research method used are descriptive and associative. Respondent in this research are 96 students in Faculty of Economics, Padang State University. The result showed that service quality has an effect toward student satisfaction by 64,4%.*

**Keywords:** *Service quality, Satisfaction, Student.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dimensi kualitas pelayanan yang dipakai adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan asosiatif. Responden pada penelitian ini adalah 96 orang mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 64,4%.

**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan, Kepuasan, Mahasiswa.*

### **1. Pendahuluan**

Perpustakaan merupakan fasilitas yang harus dimiliki oleh setiap Perguruan Tinggi. Mahasiswa menggunakan perpustakaan sebagai sumber pencarian referensinya. Pada era sekarang perpustakaan harusnya memberikan layanan yang baik dan memudahkan dalam setiap aktivitasnya, khususnya di perpustakaan perguruan tinggi (Inawati, 2019). Perpustakaan ditingkat Perguruan Tinggi memiliki fungsi yang sangat vital dan merupakan jantungnya perguruan tinggi serta menjadi sarana untuk membantu mencapai tujuan perguruan tinggi (Muljono, 1996)(Istiana, 2014). Begitu juga dengan salah satu perguruan tinggi yang berada di Sumatera Barat yaitu Universitas Negeri Padang (UNP). Perpustakaan Universitas merupakan sebuah lembaga yang menjadikan mahasiswa dan dosen sebagai konsumen utamanya, sehingga memenuhi kebutuhan pengguna adalah tujuan yang ingin dicapainya, agar kebutuhan kepada perpustakaan dapat terpenuhi secara maksimal (Sari & Jamil, 2016).

Universitas Negeri Padang (UNP) memiliki sembilan Fakultas, salah satunya adalah Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi UNP memiliki Perpustakaan yang cukup besar dan sangat ramai didatanangi oleh mahasiswa. Setelah dilakukan survey kepuasan dengan menggunakan cara *directly reported satisfacton* secara langsung kepada mahasiswa (Tjiptono, 2008). Hasilnya banyak mahasiswa yang merasakan tidak puas dengan layanan mahasiswa, khususnya pelayanan pegawai perpustakaan (Pustakawan) yang masih lambat dalam melayani dan keamanan penitipan barang. Ini tentu menjadi perhatian bagi perpustakaan fakultas ekonomi UNP sebagai penyedia jasa bagi mahasiswa.

Pustakawan merupakan orang yang mengelola informasi dan layanan agar bisa sampai kepada pengguna perpustakaan (Suryanto & Erlianti, 2018). Pustakawan harusnya melakukan pengelolaan dan pelayanan yang baik, agar bisa mecerdaskan kehidupan bangsa melalui referensi-referensi yang tersedia di sebuah perpustakaan (Indonesia, 2007). Artinya pustakawan harus memberikan layanan prima kepada setiap pengguna pustaka, begitu juga dengan pustakawan pada perpustakaan Fakultas Ekonomi UNP. Pustakawan semestinya mampu membuat suasana di dalam perpustakaan menjadi kondusif dan aman.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara ekspektasi dengan apa yang diterima atau diberikan oleh Perpustakaan, ketika seseorang menerima melebihi apa yang di ekspektasikan maka akan muncul sebuah kepuasan (Samosir, 2005)(Kotler & Keller, 2009). Faktor penentu kepuasan pelanggan itu adalah persepsi awal dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan jasa. Ketika pustakawan ingin memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan maka mereka harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan juga memiliki hubungan yang kuat dengan pelanggan (pengguna), ketika pelanggan merasakan kepuasan maka akan terjalin sebuah ikatan yang kuat antara pelanggan dan perusahaan penyedia jasa (Tjiptono & Chandra, 2011). Dalam Perpustakaan hal itu juga berlaku, ketika mahasiswa dan pengguna perpustakaan menerima kualitas pelayanan yang baik dari pustakawan maka akan muncul kepuasan yang menimbulkan relasi atau hubungan yang kuat antara mahasiswa dan perpustakaan.

Kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan (Irawan, 2012)(Samosir, 2005). Kualitas pelayanan juga memberikan pengaruh kepada kesuksesan pembelajaran (Napitupulu et al., 2018). Sehingga kualitas pelayanan ini wajib diperhatikan oleh perpustakaan. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan maka dilakukan pengelolaan perpustakaan dan pelayanan semaksimal mungkin pengguna perpustakaan. Banyak konsep yang menjelaskan terkait kualitas pelayanan, namun dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai dimensi dari kualitas pelayanan ada lima variable yaitu Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empaty*) dan Bukti Langsung (*Tangibles*) (Tjiptono, 2005). Kepuasan atas kualitas layanan yang diberikan ini nantinya akan membuat pengguna menjadi loyal (Zhang, Wang, Min, Chen, & Huang, 2016). Loyalitas yang bisa terjadi pada Perpustakaan membuat pengguna akan senang untuk kembali melakukan kunjungan. Lima dimensi inilah akan dijadikan acuan apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna perpustakaan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

## 2. Tinjauan Pustaka

### Kepuasan Pelanggan

Pada saat sekarang perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar semakin banyak pihak yang menaruh perhatian lebih terhadap hal ini. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, itu akan menciptakan loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut kemulut.

Menurut Kotler dan Keller (Kotler & Keller, 2009) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas. Pengertian kepuasan konsumen menurut Tjiptono (Tjiptono, 2005) “Kepuasan konsumen adalah perasaan yang di miliki ketika mencapai sesuatu atau ketika yang di inginkan terjadi. Jika sesuai dengan yang di inginkan konsumen akan puas dan sebaliknya”. Pada artikel ini kepuasannya di fouskan kepada mahasiswa yang dating mengunjungi perpustakaan.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah salah satu kunci keberhasilan sebuah instansi atau perusahaan. Kualitas akan membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lain. Disamping itu, faktor kualitas juga merupakan kunci agar suatu perusahaan dapat memenangkan persaingan. Menurut Wyekof dalam Tjiptono (2000:59), “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2005:133-135) terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu: 1) Keandalan atau *Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. 2) Daya tanggap atau *Responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. 3) Jaminan atau *Assurance* adalah perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. 4) Perhatian atau *Empathy* yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. 5) Bukti fisik atau *Tangibles* adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

### 3. Metode Penelitian

Metode deskriptif dan asosiatif dijadikan sebagai metode pada penelitian ini. Deskriptif bertujuan untuk menjelaskan objek yang diteliti dan asosiatif digunakan untuk melihat apakah ada hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Penelitian dilakukan di Universitas Negeri Padang, Padang, Sumatera Barat. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Sampel yang digunakan berjumlah 96 orang mahasiswa perwakilan dari beberapa program studi yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, didapatkan dari penggunaan rumus Yamane (Riduwan & Asep, 2010). Tujuan pengambilan sampel dari beberapa program studi agar sampel ini mampu mewakili semua populasi.

Pengumpulan data menggunakan kuisioner, dengan jumlah 53 pernyataan. Pernyataan pada setiap kuisioner sudah melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami pernyataan-pernyataan. Selanjutnya kuisioner disebarkan kepada setiap sampel yang sudah ditentukan.

Tabel 1. Demografi Responden

No	Program Studi	Sampel
1	Akuntansi	17
2	Pendidikan Ekonomi	15
3	Manajemen	18
4	Ekonomi Pembangunan	14
5	Akuntansi D3	17
6	Manajemen Perdagangan D3	15
<b>TOTAL</b>		<b>96</b>

Sumber : Perpustakaan Fakultas Ekonomi (2019)

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis terhadap regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) terhadap variabel terikat (kepuasan). Dari pengolahan diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 <sup>a</sup>	.644	.624	1.99404

Sumber : Data Olahan Primer (2019).

Dari Tabel.2 dapat dilihat bahwa nilai *R square* sebesar 0,644. Hal ini berarti kontribusi atas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang sebesar 64,4% sedangkan 35,6% lainnya kontribusi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Untuk melihat besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Analisis regresi linear berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.623	2.339		2.404	.018		
	X1	.468	.079	.514	5.932	.000	.526	1.902
	X2	.149	.069	.182	2.150	.034	.552	1.811
	X3	.207	.122	.137	1.700	.093	.613	1.632
	X4	.190	.089	.192	2.138	.035	.490	2.043
	X5	.170	.053	.302	2.103	.042	.378	2.648

Sumber : Data Olahan Primer (2019).

Dari Tabel.3 diatas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

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

$$Y = 5,623 + 0,468 X_1 + 0,149 X_2 + 0,207 X_3 + 0,190 X_4 + 0,170 X_5$$

Nilai konstanta sebesar 5,623 menunjukkan tanpa adanya variabel Variabel Kehandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) tersebut hanya mencapai 5,623.

#### Uji Kelayakan Model

Untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian secara bersamaan terhadap variabel bebas. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel.4 berikut :

Tabel 4. Uji f Anova<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	648.099	5	129.620	32.599	.000 <sup>a</sup>
	Residual	357.859	90	3.976		
	Total	1005.958	95			

Sumber : Data Olahan Primer (2019).

Dari hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} = 32,599 > F_{tabel} = 2,32$  dan pada signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti secara bersama – sama terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Variabel Kehandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ ) pengunjung perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Lima variabel pada kualitas pelayanan memberikan sumbangan 64,4% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan 35,6% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Berdasarkan deskripsi variabel diatas berarti kehandalan lebih berpengaruh dari pada variabel-variabel lain, akan tetapi kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Perpustakaan fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

---

Indikator yang menunjukan kepuasan mahasiswa yang datang pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang adalah kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh mahasiswa dan adanya perasaan senang yang dirasakan oleh pengunjung atas pelayanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Kepuasan muncul dampak dari harapan yang melebihi atau sama dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan ini yang pada akhirnya membentuk kebahagiaan atau kesenangan yang dirasakan oleh pengunjung atau mahasiswa sebagai pengguna Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Aceh, salah satu hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pemustaka (Hayati, 2011). Pendapat serupa didukung oleh (Tjiptono & Chandra, 2011) kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan relasi dengan perusahaan. Salah satu faktor yang menjadi penentu kepuasan adalah persepsi pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan lima indikator dimensi yang diberikan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik (Freddy, 2003).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli dan penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu berarti kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

### **Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kehandalan Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa, terbukti dengan nilai  $T_{hitung} 5,932 > T_{tabel} 1,987$  dengan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa semakin baik kehandalan Perpustakaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa, begitu juga sebaliknya kurang baiknya kehandalan Perpustakaan maka akan membuat rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa.

Pada sebuah penelitian yang dilakukan di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Aceh menghasil bahwa ternyata kehandalan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Hayati, 2011). Hal ini juga sejalan dengan pendapat parasuraman *reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Tjiptono, 2005). Jadi pada saat pelayanan pertama diberikan dengan akurat, tepat waktu dan handal maka itu akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. kehandalan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan (Irawan, 2012). Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Apabila kehandalan semakin baik maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi.

### **Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap pegawai Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa, terbukti dengan nilai  $T_{hitung} 2,150 > T_{tabel} 1,987$  dengan tingkat signifikansi  $0,34 < 0,05$ . Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa semakin cepat daya tanggap pegawai Perpustakaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa, begitu juga sebaliknya apabila lambat daya tanggap pegawai Perpustakaan maka akan membuat rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan pada STIE Satuan menyatakan bahwa daya tanggap memberikan pengaruh yang besar kepada tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan (Nurendah & Mulyana, 2013). Begitu juga dengan riset yang dilakukan pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai Perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan (Samosir, 2005). Untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan salah satu cara yang mampu dilakukan adalah meningkatkan respon atau daya tanggap pihak pustakawan.

Daya tanggap sesungguhnya berkenaan dengan kesediaan membantu atau melayani pengguna sesuai ketepatan waktu yang diinginkan (Kotler & Keller, 2009). Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi maka rasa tidak puas terhadap perusahaan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi sedangkan apabila keluhan dapat ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut mencapai kepuasan yang maksimal pada saat itu juga.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap merupakan salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Apabila daya tanggap semakin cepat maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi.

### **Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan yang diberikan Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa, terbukti dengan nilai  $T_{hitung} 1,700 < T_{tabel} 1,987$  dengan tingkat signifikansi  $0,093 > 0,05$ . Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa Perpustakaan tidak terpengaruh oleh jaminan.

Hasil ini didukung oleh riset yang telah dilakukan pada Perpustakaan STIE Kesatuan mengungkapkan bahwa Indikator jaminan tidak memberikan pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pengguna perpustakaan (Nurendah & Mulyana, 2013). Hasil senada juga didukung oleh hasil riset yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, dimana salah satu hasil penelitian menunjukkan variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Samosir, 2005). Pada penelitian ini disebutkan, bagi mahasiswa yang terpenting bukan jaminan yang diberikan Perpustakaan namun tersedianya sumber informasi seperti buku dan jurnal.

Hal ini juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Roesman bahwa fungsi perpustakaan pada perguruan tinggi adalah untuk mengumpulkan, mengolah, menyediakan, menyebarkan dan melestarikan informasi yang diperlukan oleh staf pengajar dan mahasiswa untuk kegiatan belajar mengajar (Samosir, 2005). Bagi pengguna Perpustakaan yang paling penting adalah tersedianya sumber informasi yang mereka butuhkan seperti buku, referensi skripsi dan hal lainnya. Jadi yang diutamakan bukanlah jaminan namun tersedianya sumber informasi untuk kegiatan belajar mengajar. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jaminan merupakan salah satu faktor yang tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Artinya walaupun rendah jaminan yang diberikan oleh Perpustakaan, Tetapi Kepuasan pengunjung akan tetap ada karena yang diutamakan bukanlah jaminan namun tersedianya sumber informasi untuk kegiatan belajar-mengajar.

### **Pengaruh Perhatian terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara perhatian yang diberikan oleh pegawai Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa, terbukti dengan nilai  $T_{hitung} 2,138 > T_{tabel} 1,987$  dengan tingkat signifikansi  $0,035 < 0,05$ . Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa semakin besar perhatian yang diberikan pegawai Perpustakaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa, begitu juga sebaliknya apabila perhatian yang diberikan oleh pegawai Perpustakaan kecil maka akan membuat rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Pemustaka di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Aceh, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan pegawai Perpustakaan kepada pengunjung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan (Hayati, 2011). Pada penelitian lain juga dihasilkan bahwa perhatian atau empati ini memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu pada saat memberikan layanan (Nurendah & Mulyana, 2013). Sikap keramahan, kesediaan membantu dan kesabaran dalam melayani pengguna perpustakaan menjadi salah satu kunci kepuasan pengguna.

Perhatian atau empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak dengan kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Tjiptono, 2005). Dengan kata lain jika perusahaan dapat memahami dan memberikan perhatian personal terhadap pelanggan maka akan memberikan respon positif sehingga menimbulkan kepuasan. Dimensi empati/perhatian merupakan dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan kepuasan pelanggan yang bersifat *surprise* (Irawan,

---

2012). Sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan ternyata diberikan oleh penyedia jasa, sehingga pelanggan akan merasa sangat puas. Pelayanan yang berempati akan mudah dilakukan, jika setiap karyawan perusahaan mengerti dengan kebutuhan spesifik pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perhatian/empati merupakan salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Apabila perhatian yang diberikan besar maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi.

### **Pengaruh Bukti Fisik Terhadap kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik yang tersedia di Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa, terbukti dengan nilai  $T_{hitung} 2,103 > T_{tabel} 1,987$  dengan tingkat signifikansi  $0,042 < 0,05$ . Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa semakin lengkap bukti fisik yang disediakan Perpustakaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa, begitu juga sebaliknya apabila bukti fisik disediakan oleh Perpustakaan tidak lengkap maka akan membuat rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa.

Sebuah hasil riset menyatakan bahwa bukti fisik adalah salah satu indikator yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna perpustakaan (Guntara & Suryani, 2017). Khususnya fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, karena ini yang bisa dilihat, diraba dan dirasakan secara langsung manfaatnya oleh pengguna. Hasil ini juga didukung oleh riset yang dilakukan pada Pemustaka di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Aceh, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan oleh Perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan.

Hal yang perlu diperhatikan dan disadari oleh setiap pelaku bisnis untuk memenuhi kepuasan pelanggan adalah dimensi bukti fisik (Irawan, 2012). Pada Perpustakaan bukti fisik ini juga berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa, jadi Perpustakaan seharusnya mempunyai fasilitas yang lengkap dan nyaman agar mahasiswa puas saat berada di Perpustakaan. Bukti fisik ini umumnya lebih penting bagi pelanggan baru. Tingkat kepentingan aspek ini umumnya relatif lebih rendah bagi pelanggan sudah lama menjalin hubungan dengan penyedia jasa.

Pada penelitian lain yang sejalan juga dikemukakan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia di perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi sehingga mudah untuk mendapatkan informasi, suasana perpustakaan cukup nyaman untuk dijadikan sebagai tempat belajar (Samosir, 2005) Selanjutnya bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan, hal ini yang menjadi faktor yang menunjang akan terciptanya kepuasan bagi pengunjung (Tjiptono, 2005). Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bukti fisik merupakan salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Apabila fasilitas yang disediakan lengkap dan pegawai berpakaian rapi saat melayani mahasiswa maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi.

## **5. Simpulan**

Kualitas pelayanan perpustakaan fakultas ekonomi memberikan pengaruh positif yaitu sebesar 64,4% sedangkan sisanya sebesar 36,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dimensi yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pengguna perpustakaan adalah dimensi kehandalan dan dimensi jaminan merupakan dimensi yang paling kecil memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan pada penelitian ini.

## **Daftar Pustaka**

- Freddy, R. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Guntara, S. B., & Suryani, N. (2017). Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*, 6(3), 973–986.
- Hayati, M. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Aceh. *Jurnal Perpustakaan*, Vol.1 No.1.

- Inawati, I. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 3(1).
- Indonesia, P. N. R. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.*, (2007).
- Irawan, D. (2012). Handi. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. *Jakarta: Media Elex Media Komputindo.*
- Istiana, P. (2014). Layanan perpustakaan. *Yogyakarta: Ombak.*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Marketing management (13th end). *New Jersey.*
- Muljono, P. (1996). Pemanfaatan Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol.1.*
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., ... Pranolo, A. (2018). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1), 12019. IOP Publishing.
- Nurendah, Y., & Mulyana, M. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(1), 91–105.
- Riduwan, S. N., & Asep, S. (2010). *Statistika Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1).
- Sari, P., & Jamil, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 1–15.
- Suryanto, S., & Erlianti, G. (2018). Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 2(2), 72–78. <https://doi.org/10.17977/um008v2i22018p072>
- Tjiptono, F. (2005). Pemasaran jasa. *Malang: Bayumedia Publishing*, 104.
- Tjiptono, F. (2008). Service management mewujudkan layanan prima. *Yogyakarta: Andi.*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. *Yogyakarta: Andi.*
- Zhang, J., Wang, J., Min, S. D., Chen, K. K., & Huang, H. (2016). Influence of curriculum quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 18, 81–91.