

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Riau*



DISUSUN OLEH:

DYAH LESTARI

155210806

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S.1

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2020

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Oleh

Dyah Iestari

Kualitas pelayanan yang baik membuat tingkat kepuasan akan baik juga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Riau. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 63.336 mahasiswa dan sampel yang digunakan sebanyak 100 mahasiswa. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dalam kategori baik dan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Universitas Islam Riau.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Perpustakaan

ABSTRACT

INFLUENCE OF QUALITY OF LIBRARY SERVICES TO THE LEVEL OF SATISFACTION STUDENTS OF RIAU ISLAMIC UNIVERSITY

By

Dyah lestari

Good quality of training makes the satisfaction level will be good too. The purpose of this research is to find out how well the quality of Ministry of Islamic Riau University Library, to analyze the influence of quality of the library services to the satisfaction level of students of Riau Islamic University. The type of research that authors use is descriptive using a quantitative approach. The number of population in this study was 63,336 students and samples were used as many as 100 students. To determine the number of samples using the purposive sampling technique. The results showed that the quality of the library servers in both categories and the test results of significance showed that there was a positive and significant influence between the quality of the library service to the level of student satisfaction at the Islamic University of Riau.

Keywords: *Quality of Service, Student Satisfaction, Library*

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah menganugrahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis dengan diberikan kekuatan, kesabaran serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau”**

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memenuhi ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Selama penyusunan skripsi, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, doa dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung mulai dari awal persiapan penelitian sampai dengan penyusunan skripsi hingga selesai. Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Terimakasih saya ucapkan terutama kepada orang tua saya yakni Bapak H. Rafles dan Mamak Hj. Yunita (Almh) yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa yang tiada henti meskipun anak perempuannya bertingkah aneh. Tidak lupa pula kepada abang-abang saya M. Fazri S.iKom (Alm) dan Satria Agung yang selalu membantu baik secara materil ataupun non-materil disaat penulis mulai lelah dalam proses pembuatan skrpsi.

2. Ibu Hj. Susie Suryani, SE.,MM selaku pembimbing yang telah berkenan merevisi, memperbaiki dan menyempurnakan sistematika penulisan skripsi ini serta telah mengorbankan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis.
3. Terimakasih saya ucapkan kepada Tanpa Nafas Club yang tersayang Sartika Indriani dan Sicylia Putri D, SE yang telah banyak membantu penulis dan selalu ada saat dibutuhkan serta yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk mendengarkan keluh kesah dan selalu menghibur serta membantu dalam pembuatan skripsi ini walaupun saya suka nanya tidak jelas. Dan juga kepada Ghina Afifah Sy serta Lydia Tri Novianty Putri saya ucapkan terimakasih telah menemani perjalanan kehidupan kuliah yang banyak kita lalui bersama semoga kita selalu diberi kesehatan dan kelak akan menjadi orang yang sukses.
4. Terimakasih saya ucapkan kepada teman saya Vanni Lupita Sari yang selalu ngebully dan selalu bilang cepat wisuda biar kerja dapat duit banyak supaya tidak nyusahin orangtua.
5. Terimakasih penulis ucapkan kepada Bapak Bill Gates yang telah mendirikan Microsoft tanpa bapak mungkin saya tidak bisa menyelesaikan skripsi ini dan mungkin saya harus mengetik dengan mesin tik. Dan juga kepada Bapak Larry Page yang telah mendirikan Google, tanpa jasa bapak mungkin saya tidak bisa mencari informasi apapun tentang bahan skripsi saya. Dan juga tidak lupa kepada Bapak Leonard Kleinrock yang menemukan penemuan besar dan sangat berarti untuk dunia modern ini yaitu INTERNET.

6. Terimakasih untuk Kamus Besar Indonesia telah membantu saya dalam memilih kata yang cocok untuk membuat skripsi ini.
7. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, dan informasi. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh ALLAH SWT.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik itu dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi menjadikan skripsi ini lebih baik. Penulis berharap dari setiap bantuan yang telah diberikan oleh segenap pihak dapat menjadi ladang kebaikan dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Aminyarabbal'alamin.

Pekanbaru, 11 Maret 2020

Penulis,

Dyah Lestari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Masalah.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengukurang Tingkat Kualitas Pelayanan	12
2.2 Kepuasan Mahasiswa.....	16
2.2.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa	17
2.2.2 Indikator Kepuasan Mahasiswa	19
2.3 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa	20
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Berpikir.....	23
2.6 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian	24
3.2 Oprasional Variabel	24
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4 Populasi dan Sampel.....	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel.....	28

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6	Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.6.2	Koefisien Korelasi.....	31
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	32
3.6.4	Uji Hipotesis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM UNIVERSITAS		36
4.1	Sejarah Universitas Islam Riau.....	36
4.2	Sejarah Perpustakaan Universitas Islam Riau.....	38
4.1.1	Visi Perpustakaan Universitas Islam Riau	39
4.1.2	Misi Perpustakaan Universitas Islam Riau	39
4.2.3	Tujuan Perpustakaan Universitas Islam Riau	39
4.2.4	Moto Perpustakaan Universitas Islam Riau	40
4.2.5	Sasaran Perpustakaan Universitas Islam Riau	40
4.3	Peraturan Perpustakaan Universitas Islam Riau	40
4.3.1	Kewajiban Pemustaka	40
4.3.2	Hak Pemustaka.....	41
4.3.3	Larangan Pemustaka	42
4.3.4	Sanksi Pemustaka.....	43
4.4	Fasilitas Perpustakaan Universitas Islam Riau	44
4.5	Struktur Organisasi	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
5.1	Identitas Responden	46
5.1.1	Identitas Responden Berdasarkan Semester.....	46
5.1.2	Identitas Responden Berdasarkan Fakultas.....	47
5.1.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
5.2	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	49
5.2.1	Uji Validitas	49
5.2.2	Uji Realibilitas	51
5.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	53
5.3.1	Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau	53
5.3.2	Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan Universitas Islam Riau	79
5.4	Uji Asumsi Klasik.....	93
5.4.1	Uji Normalitas.....	93

5.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	94
5.4.3	Uji Autokerlasi.....	95
5.7.4	Persamaan Regresi Sederhana.....	96
5.5	Koefisien Korelasi.....	97
5.6	Koefisien Determinasi (R²).....	98
5.7	Uji Hipotesis.....	99
5.7.1	Uji Parsial (Uji t).....	99
5.8	Pembahasan.....	100
5.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau.....	100
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		103
6.1	Kesimpulan.....	103
6.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....		105
LAMPIRAN I.....		107
LAMPIRAN II.....		114
LAMPIRAN III.....		136



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan.....	5
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 2 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	31
Tabel 5. 1 Identitas Responden Berdasarkan Semester	47
Tabel 5. 2 Identitas Responden Berdasarkan Fakultas.....	48
Tabel 5. 3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas Penelitian Kualitas Pelayanan	50
Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Penelitian Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 5. 6 Uji Realibilitas Variabel (X) Kualitas Pelayanan	52
Tabel 5. 7 Uji Realibilitas Variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa	52
Tabel 5. 8 Ruang Baca yang Nyaman	55
Tabel 5. 9 Wifi Tersedia Secara Gratis	56
Tabel 5. 10 Fasilitas yang Lengkap.....	57
Tabel 5. 11 Karayawan Dapat Mengetahui Tata Letak Koleksi Buku	58
Tabel 5. 12 Jaringan Wifi Sangat Lancar.....	59
Tabel 5. 13 Tampilan OPAC Mudah di Akses	60
Tabel 5. 14 Karyawan Menangani keluhan Mahasiswa dengan Cepat.....	61
Tabel 5. 15 Karyawan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Mahasiswa.....	62
Tabel 5. 16 Karyawan Bersikap Sabar dan Sopan Kepada Mahasiswa.....	63
Tabel 5. 17 Inisiatif Karyawan Dalam Memberikan Bantuan Kepada Mahasiswa	64
Tabel 5. 18 Buku Tersediap Mencakup Bidang Ilmu	65
Tabel 5. 19 Karayawan Memiliki Sifat Dipercaya Dalam Melayani Mahasiswa	66
Tabel 5. 20 Karyawan Profesional Dalam Melayani Mahasiswa	67
Tabel 5. 21 Suasana Perpustakaan Selalu Tenang	68
Tabel 5. 22 Tersedianya Fotocopy untuk Mahasiswa.....	69
Tabel 5. 23 Kepedulian Karyawan dalam Memahani Kebutuhan dan Kesulitan Mahasiswa.....	70
Tabel 5. 24 Karyawan Memiliki Sifat Terbuka dan Kooperatif dengan Mahasiswa	71
Tabel 5. 25 Karyawan Mampu Melayani Mahasiswa dengan Penuh Perhatian ..	73
Tabel 5. 26 Karyawan Mampu Menjalin Hubungan yang Baik dengan Mahasiswa	74
Tabel 5. 27 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	75

Tabel 5. 28	Tanggapan Responden tentang Kepuasan Saat Berada di Dalam Perpustakaan	80
Tabel 5. 29	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Keramahan Karayawan terhadap Mahasiswa.....	81
Tabel 5. 30	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Kelengkapan Buku Sesuai dengan yang Diharapkan.....	82
Tabel 5. 31	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Suasana di Dalam Perpustakaan Nyaman dan Tenang	83
Tabel 5. 32	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Fasilitas Penunjang yang Didapat Sesuai dengan yang Diharapkan	84
Tabel 5. 33	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Kemudahan Dalam Mencari Buku	85
Tabel 5. 34	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Sering Berkunjung.....	86
Tabel 5. 35	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Mengajak Teman-teman untuk Mengunjungi Perpustakaan.....	87
Tabel 5. 36	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Senang Ketika Berada didalam Perpustakaan	88
Tabel 5. 37	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Memiliki Pengalaman yang Baik.....	89
Tabel 5. 38	Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	90
Tabel 5. 39	Hasil Uji Heteroskedastisitas	95
Tabel 5. 40	Hasil Uji Autokorelasi	95
Tabel 5. 41	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	96
Tabel 5. 42	Hasil Analisis Korelasi.....	98
Tabel 5. 43	Hasil Uji Koefisien Determinasi	98
Tabel 5. 44	Hasil Uji t.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 5. 1 Uji Normalitas Menggunakan Histogram	94



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan tempat untuk menyimpan, mengumpulkan, meminjam, mengolah dan memelihara buku baik tercetak maupun non cetak yang dikelola dan diatur untuk digunakan oleh pengguna perpustakaan sebagai sumber informasi, studi, dan rekreasi. Dalam hal ini perpustakaan sangat dibutuhkan oleh semua manusia di dunia ini sebagai bahan tambahan dalam proses pendidikan. Dengan adanya perpustakaan maka masyarakat dengan mudah mencari bahan informasi yang diperlukan tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar.

Perpustakaan haruslah menyediakan fasilitas dan sumber informasi yang lengkap agar dapat mudah diakses oleh penggunanya, karena sampai saat ini perpustakaan masih menjadi salah satu pilihan utama dalam memperoleh informasi secara langsung, mudah, dan murah. Khususnya bagi mahasiswa, perpustakaan sangat dibutuhkan untuk mencari sumber informasi ilmiah yang diperlukan untuk bahan penyelesaian kerangka pemikiran dan teori-teori ilmiah dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah, penyusunan skripsi, tesis atau disertasi.

Perpustakaan harus memberi pelayanan yang baik untuk penggunanya, dalam memberikan pelayanannya perpustakaan harus mempertimbangkan dan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan penggunanya dengan cara menyediakan dan menyusun bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan penggunanya maka hal ini fungsi perpustakaan dapat dilaksanakan dengan baik.

Untuk menilai perkembangan perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, karena keberhasilan suatu perpustakaan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan.

Dalam mencapai tujuan keberhasilan perpustakaan maka hal yang harus dilakukan pertama kali oleh perpustakaan adalah dengan menyediakan fasilitas yang lengkap, nyaman, aman dan sebaik mungkin untuk penggunanya. Fasilitas tersebut seperti ruangan yang nyaman, koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya, pegawai yang ramah, pelayanan yang cepat, mudah dan tepat sehingga pengguna perpustakaan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Kondisi perpustakaan akan berkaitan dengan perilaku pengguna perpustakaan. Kedatangan pengguna ke perpustakaan merupakan bagian dari penyesuaian mereka dalam mencari informasi oleh karena itu perpustakaan harus memiliki kesiapan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna yang nantinya akan berpengaruh terhadap perilaku pengguna perpustakaan. Aset besar yang dapat digunakan dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan dapat ditinjau dari koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pengguna dan pemberian informasi yang jelas, kenyamanan dan ketersediaan koleksi.

Ukuran keberhasilan suatu perpustakaan dapat juga dilihat dari kepuasan pengguna perpustakaan. Kepuasan merupakan suatu keadaan yang mana seseorang atau sekelompok orang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang

dibutuhkan dan diinginkannya. Tingkat kesetaraan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima merupakan faktor kepuasan pengguna perpustakaan. Perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diterima pengguna. Barometer Perpustakaan yang baik dapat ditinjau dari keberhasilannya dalam menyediakan pelayanan yang bermutu kepada pengguna perpustakaan.

Kualitas pelayanan dan persepsi pengguna terhadap perpustakaan dapat terpenuhi dari kepuasan pengguna perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh pengalaman, tingkat pengetahuan, serta tingkat kebutuhan pengguna terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Untuk mewujudkan kepuasan seseorang bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan terutama kepuasan terhadap pengguna perpustakaan karena banyak sekali di beberapa tempat masyarakat yang tidak tertarik dengan perpustakaan.

Dalam mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan sangat memerlukan perhatian khusus karena pada hakikatnya pengguna perpustakaanlah yang menilai baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu perpustakaan. Hal ini juga yang menjadi alasan penulis untuk mengambil topik pembahasan tentang kualitas dan pelayanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan penggunaannya.

Bagaimanapun persepsi pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Khusus di bidang perpustakaan dan informasi, jenis penelitian evaluasi (*evaluation research*) amat populer dan mengandung maksud meyakinkan orang lain maupun diri sendiri bahwa apa yang kita kerjakan memang patut di evaluasi. Alasannya adalah agar menjadi tahu letak

kekurangan dan kelemahannya untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa peningkatan layanan perpustakaan hanya dapat terjadi melalui masukan dari pemustaka. Persepsi dari pemustaka merupakan kunci untuk mencapai dan meneruskan kualitas layanan perpustakaan yang berkelanjutan.

Hal yang melatarbelakangi seorang peneliti mengukur pengaruh antar dua variabel ialah disebabkan rasa ingin tahu yang besar akan kesenjangan antar dua variabel tersebut, mengingat telah banyak hasil penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh antar kedua variabel tersebut. Sebelum peneliti mengangkat permasalahan dalam tulisan ini, terlebih dahulu peneliti telah melakukan observasi dan pengamatan langsung serta informasi dari civitas akademika Universitas Islam Riau mengenai gambaran umum Perpustakaan Universitas Islam Riau khususnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang sesuai dengan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti.

Dengan adanya koleksi perpustakaan yang lengkap, layanan perpustakaan yang memadai dan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh suatu perpustakaan, serta keamanannya yang terjaga maka perpustakaan tersebut dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pengguna perpustakaan. Fasilitas yang dimiliki perpustakaan Universitas Islam Riau yaitu meja, kursi, fotocopy, ac, wifi dan lain-lainnya. Perpustakaan UIR merupakan perpustakaan pusat yang sampai saat ini memiliki koleksi 34.766 judul dengan 76.115 subjudul. Selain memiliki koleksi, perpustakaan juga memiliki berbagai pelayanan yang dapat dipergunakan oleh para anggota perpustakaan.

Tabel 1. 1
Jumlah Pengunjung Perpustakaan

Tahun	Jumlah Pengunjung Perpustakaan
2015	3.416
2016	10.744
2017	14.334
2018	34.842
Jumlah	63.336

Sumber : Perpustakaan UIR

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian staff perpustakaan, jumlah pengunjung perpustakaan UIR pada tahun 2015 hingga 2018 sebanyak 63.336 orang. Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Islam Riau. Untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna, maka penulis menetapkan judul penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM RIAU”**. Pemilihan Perpustakaan Universitas Islam Riau sebagai objek penelitian, karena perpustakaan ini merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki berbagai fasilitas layanan serta koleksi untuk memenuhi kebutuhan akademika dalam jumlah yang besar.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau?
2. Apakah kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Islam Riau?

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Islam Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Bagi mahasiswa penelitian ini menambah pengetahuan yang dapat dipakai sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh lewat bangku kuliah yang nyata dan yang sering terjadi dilapangan.

2. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pembuatan proposal penelitian mengenai kepuasan penggunaan perpustakaan.

3. Bagi Universitas

Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan instansi untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunannya, penelitian ini akan dibagi menjadi 6 bagian yang akan diuraikan masing – masing sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan teori, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang populasi dan sampel, jenis penelitian, variabel penelitian, teknik analisis data, dan metode analisis data

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah Keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture* dan *maintenance*, di mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Crosby (1979: 58) kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk yang memiliki kualitas apabila produk tersebut sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.

Sedangkan menurut Deming (1982: 176) kualitas yaitu kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Juran mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use* dan Crosby sebagai *conformance to requirement*, sedangkan Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan seharusnya dapat memahami kebutuhan konsumen sebelum menghasilkan suatu produk.

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan atau tindakan untuk memenuhi suatu kepuasan pelanggan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia,

pelayanan adalah suatu aktivitas menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Mandal (2005) menyebutkan penekanan Deming dalam perbaikan kualitas yang terkenal dengan nama “*Deming Cycle*”, terdiri dari Plan-Do-Check-Analyse (PDAC). Terdapat 3 aspek utama atau penting dalam manajemen kualitas, yang disebut dengan “*Quality Trilogy*”. Ketiga aspek tersebut antara lain:

1. Perencanaan kualitas (*Quality Planning*), pada proses ini dilaksanakan dengan persiapan dan penetapan tujuan dari kualitas.
2. Kontrol kualitas (*Quality Control*), yaitu proses ini mencakup proses operasional pelaksanaan yang telah ditetapkan dan harus sesuai dengan tujuan penetapan sebelumnya.
3. Perbaikan kualitas (*Quality Improvement*), yaitu proses ini dilakukan dengan meninjau perbaikan yang harus dilakukan dengan pencapaian tingkat tinggi untuk mencapai sebuah kinerja yang unggul.

Faktor yang sangat penting dalam mencapai kepuasan pengguna perpustakaan dan menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan adalah kualitas, sehingga kualitas perlu dilakukan pengontrolan untuk menjaga konsistensi mutu layanan. Teknik evaluasi merupakan salah satu layanan untuk pengontrolan kualitas. Dalam manajemen perpustakaan, untuk menilai keefektifan

dalam melayani pengguna perpustakaan maka perpustakaan harus terus melakukan perbaikan layanan guna mendukung kualitas suatu perpustakaan. Menurut Gasperz (1997:) bahwa keberhasilan pengembangan manajemen kualitas suatu organisasi itu sangat tergantung pada dua hal pokok, yaitu:

1. Manajemen puncak berkeinginan besar untuk menerapkan prinsip-prinsip kualitas dalam organisasi.
2. Sistem manajemen kualitas mengakomodasikan pada prinsip-prinsip kualitas.

Dan perlu diketahui ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan.
6. Kemudahan mendapat pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
8. Pelayanan pribadi.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan maupun atribut pendukung pelayanan lainnya.

Kualitas Pelayanan merupakan rangkaian-rangkaian aktivitas yang bersifat tidak terlihat maupun terlihat yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau perusahaan yang menyediakan hal-hal atau kebutuhan konsumen yang dimaksud untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Ratminto, 2005:2).

2.1.1 Pengukurang Tingkat Kualitas Pelayanan

Metode servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode servqual terdapat sepuluh faktor utama atau dimensi servqual yang menentukan kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner, yaitu :

- a. *Tangible* (hal-hal yang dapat dirasakan secara nyata atau secara fisik). Misalnya lantai, interior, tata letak suatu barang dan penyusunannya, seragam staf.
- b. *Reliability* (kestabilan, keandalan). Misalnya janji yang ditepati, mutu produk, kebersihan produk, jam buka, bekerja tidak sambil ngobrol.
- c. *Responsiveness* (tanggapan atau respon, tanggung jawab). Misalnya respon staff yang cepat tanggap dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi konsumen.
- d. *Competence* (cakap, ahli dan terampil). Misalnya, staf terampil dalam bekerja, ahli dalam bidang yang ditekunin serta cakap dalam bekerja.
- e. *Credibility* (dipercaya). Misalnya, kejujuran, dapat dipercaya. Kejujuran merupakan poin yang sangat penting yang harus dimiliki setiap orang.

- f. *Courtesy* (rasa hormat). Misalnya kesopanan staff, selalu perfeksional dalam melayani pelanggan.
- g. *Security* (keamanan). Misalnya, konsumen merasa bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, tidak bahaya, merasa aman secara fisik dan finansial. Pada hal ini juga konsumen menjadi merasa aman dan nyaman serta membuat konsumen ingin kembali membeli hasil produksi kita.
- h. *Acces* (mudah dicapai, dihubungi). Misalnya, staf mudah ditelephon, manajer mudah ditemui, konsumen tidak lama menunggu.
- i. *Understanding the customer* (mengerti pelanggan). Misalnya, staf memahami kebutuhan pelanggan, hal-hal yang berkaitan dengan perhatian pribadi konsumen.

Dimensi layanan diatas kemudian diperpendek menjadi lima dimensi servqual oleh Parasuraman dalam (Tjiptono, 1997). Lima dimensi tersebut meliputi:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Tangibles biasanya berhubungan langsung dengan bukti nyata kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dan dapat dirasakan secara langsung oleh pelangganya. *Tangibles* dapat dilihat dari penampilan fisik suatu perusahaan, pelayanan karyawannya, fasilitas yang disajikan dan lain sebagainya. Dari penjelasan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud bukti langsung pada penelitian ini adalah dengan melihat kondisi bangunan perpustakaan itu sendiri, penampilan dalam ruangan perpustakaan, dekorasi,

fasilitas yang disajikan, kelengkapan buku dan baha-bahan sumber informasi lainnya, layanan tempat parkir, kenyamanan ruangan, pelayanan karyawannya serta penampilan karyawannya.

2. Keandalan (*Realiability*)

Keandalan merupakan cara seseorang menyikapi dalam kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dilaksanakan, akurat, dan memuaskan. Kemampuan dan keandalan dapat diukur dari proses penyedia jasa memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Dari pengertian tersebut memperlihatkan bahwa keandalan adalah bentuk dari kesanggupan dan kemampuan pada seseorang atau sekelompok orang dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan kebijakan dan aturan yang tepat, akurat, dan terpercaya.

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keandalan dalam hal ini artinya pustakawan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan atau aturan yang berlaku yaitu layanani dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness salah satu yang harus diperhatikan dalam memberikan sebuah pelayanan. Para staf dan karyawan harus sanggup memberikan pelayanan dan membantu melayani kebutuhan konsumen dengan cepat, tanggap serta tepat dengan apa yang diinginkan konsumen.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa daya tanggap yang dimaksud disini adalah pustakawan harus siap dalam membantu mahasiswa dan

memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan pustakawan dalam melayani mahasiswa dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan kecepatan pustakawan dalam menangani keluhan mahasiswa.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan erat dengan kepastian antara pelaku usaha dengan pelanggan. *Assurance* dapat diukur dengan melihat kemampuan yang dimiliki karyawan, keramahan serta kesopanan karyawan dalam melayani konsumennya dan rasa kejujuran yang dimiliki karyawan. Untuk itu pada kasus perpustakaan ini dapat disimpulkan bahwa jaminan yang dapat diperoleh oleh pelanggan perpustakaan adalah sifat keramahan dan kesopanan yang dimiliki karyawan serta sifat kejujuran yang ada pada pustakawan sehingga pelanggan perpustakaan akan merasa nyaman dan dapat memanfaatkan layanan perpustakaan sebaik mungkin.

5. Empati (*Empathy*)

Empati biasanya berkaitan dengan rasa kepuasan pelanggan. Empati merupakan cara seseorang dalam mendapatkan kemudahan dalam mengambil simpati pelanggan agar terjalin komunikasi yang baik, perhatian pada diri pribadi sehingga dapat memahami kebutuhan pelanggan. Dari yang sudah dijelaskan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud empati pada penelitian ini adalah pustakawan lebih memberi perhatian khusus terhadap apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa serta adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antara pihak staf perpustakaan dengan mahasiswa dan pelanggan perpustakaan lainnya.

2.2 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan yaitu sikap positif yang ditunjukkan mahasiswa terhadap layanan yang ada pada universitas. Sedangkan mahasiswa merupakan orang yang memakai barang yang berkaitan dengan perpustakaan.

Kepuasan Mahasiswa adalah sebagai bentuk keadaan dimana dalam diri seseorang atau sekumpulan orang yang telah berhasil dalam pencapaian sesuatu yang diinginkan serta dibutuhkan. Ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa merupakan suatu contoh kepuasan dari mahasiswa.

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima, (Sutardji dan Maulidyah, 2006: 32).

Menurut Yuniarti (2011:46) kepuasan mahasiswa adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Dalam tingkatan kepuasan mahasiswa, ada tiga kategori, yaitu :

- a. Layanan yang diberikan melebihi dari harapan, maka mahasiswa akan merasa Sangat puas.

- b. Layanan yang diberikan sama atau sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas.
- c. Tetapi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, maka mahasiswa akan merasa kurang puas bahkan kecewa atas pelayanan tersebut.

Barometer kepuasan atau tidak kepuasan mahasiswa dapat ditinjau dari respon mahasiswa terhadap penilaian ketidaksiharian yang dirasakan atau tidak sesuai dengan apa yang diinginkan.

2.2.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara tidak langsung dapat dilihat dari seberapa seringnya mahasiswa berkunjung ke perpustakaan, dalam hal ini elemen yang paling penting adalah tersedianya fasilitas yang lengkap dan tata letak buku yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Menurut Sutiawan (2005) berbagai macam metode dalam pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran.

Sistem keluhan dan saran adalah poin penting untuk memberikan *feedback* terhadap perpustakaan sehingga perpustakaan tersebut dapat mengevaluasi dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan mahasiswa. Pada perpustakaan *feedback* dapat dilakukan dengan membuat kotak saran dan menempatkannya pada tempat yang sering dilewati mahasiswa jika sedang berkunjung ke perpustakaan. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan masukan

respon-respon serta keluhan atas segala pelayanan yang telah diberikan perpustakaan. Contohnya perpustakaan dapat memberikan kartu komentar yang nantinya akan diisi oleh pengguna perpustakaan dan diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau memasukkannya kedalam kotak saran.

2. *Ghost shopping* (pemberi bayangan)

Ghost shopping dibutuhkan perpustakaan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan dengan menyewa beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna potensial. Metode ini sering kali digunakan karena relatif murah serta fleksibel. Hasil dari analisis *ghost shopping* nantinya akan dikumpulkan dan dilakukan pembahasan.

3. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih).

Lost customer analysis sangat penting bagi pemimpin perpustakaan untuk melihat perkembangan pengunjung perpustakaan. Aktifitas ini dapat dilihat dari statistik harian tingkat pemanfaatan perpustakaan, biasanya akan terlihat jumlah pengunjung yang sudah jarang atau tidak ada lagi ke perpustakaan. Jika hal ini terjadi maka perpustakaan harus mencari sebab-sebab alasan pengunjung tidak lagi memanfaatkan perpustakaan.

4. Survei kepuasan mahasiswa

Survei kepuasan mahasiswa sangat penting untuk dilakukan sehingga pihak perpustakaan mengetahui reaksi atau respon langsung para mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan perpustakaan survei ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pada dasarnya untuk mencapai tingkat kepuasan mahasiswa perpustakaan hendaknya memerlukan pemahaman tentang apa yang

diinginkan dan dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan sehingga bisa mengembangkan perpustakaan tersebut.

Berikut ini adalah dimensi kepuasan mahasiswa yaitu sebagai berikut :

a. Pengalaman

Pengalaman dapat diartikan sebagai sesuatu yang pernah dialami, dijalani maupun dirasakan, baik sudah lama maupun yang baru saja terjadi (Mapp dalam Saparwati, 2012). Pengalaman dapat diartikan juga sebagai memori episodik, yaitu memori yang menerima dan menyimpan peristiwa yang terjadi atau dialami individu pada waktu dan tempat tertentu, yang berfungsi sebagai referensi otobiografi (Bapistaet al, dalam Saparwati, 2012). Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengalaman adalah sesuatu yang pernah dialami, dijalani maupun dirasakan yang kemudian disimpan dalam memori.

b. Kesesuaian harapan

Kepuasan mahasiswa dapat dinilai dengan meninjau apakah pelayanan yang diberikan perpustakaan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa atau sebaliknya. Hal ini perlu diperhatikan sehingga kita bisa melihat keeratan perpustakaan terhadap mahasiswa. Adapun kegiatan yang dilakukan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa (Irwan, 2003: 87).

2.2.2 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Menurut Nasution (2011) dalam memberikan kepuasan mahasiswa terdapat tiga kunci utama yang diperlukan yaitu sebagai berikut :

- a. Kemampuan memahami keinginan mahasiswa serta memahami tipe-tipe mahasiswa perpustakaan.
- b. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap mahasiswa dan perubahan kondisi.
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi (Qalyudi, 2003: 204).

2.3 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan landasan teori di atas dapat diketahui bahwa dalam membangun landasan yang kuat dalam menjalin hubungan yang baik dengan konsumen dibutuhkan kualitas pelayanan yang berkualitas. Pelayanan (*services*) merupakan sesuatu yang tidak dapat diciptakan secara tiba-tiba melainkan harus dibentuk secara perlahan-lahan. Pelayanan (*services*) mengacu pada mahasiswa yang memegang dengan erat suatu ingatan unik dalam ingatannya. Mahasiswa yang puas akan menguntungkan bagi Universitas. Oleh karena itu, menciptakan pelayanan yang berkualitas menjadi tujuan Universitas demi terciptanya kepuasan mahasiswa. Dengan demikian terdapat kaitan di mana pelayanan dapat digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan mahasiswa.

Menurut jurnal dari Dian Tauriana (2012 : 449-460) yang menyatakan pelayanan berhubungan erat dengan bisnis jasa yang dilakukan dengan cara memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada pelanggan perusahaan tersebut. Dalam hubungan antara kualitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan, dan retensi pelanggan, Guzzo (2010), menyebutkan dalam hasil penelitiannya bahwa pada

industri hotel, kepuasan pelanggan secara garis besar berhubungan dengan kualitas pelayanan. Melalui analisis ini, Guzzo mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (*overall customer satisfaction level*) pada setiap pelayanan yang tersedia. Rosa juga menyebutkan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah faktor kunci untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan retensi pelanggan. Selain itu, jurnal yang dikutip oleh Anand Kumar Jaiswal (2008 : 405-416) mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dari kualitas pelayanan yang diberikan merupakan suatu ukuran kinerja pelayanan terhadap para pelanggan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen antara kualitas pelayanan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nurendah Yulia, Mumuh Mulyana (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa	Penelitian ini Kualitas sebagai variabel (X) yang berpengaruh terhadap kepuasan (Y1) dan loyalitas mahasiswa (Y2).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Mahasiswa memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa.
2	Amelia Vita, Triono Dul Hakim (2017)	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Di Lingkungan Universitas Lancang Kuning Tahun 2016	Penelitian ini kepuasan mahasiswa menggunakan variabel (X) yang berpengaruh terhadap pelayanan perpustakaan sebagai variabel (Y)	Dari hasil olahan data, dapat disimpulkan bahwa responden menilai bahwa kompetensi pustakawanan dalam pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang digunakan masuk dalam kategori puas.
3	Rizki Dian Astuti (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA	Penelitian ini kualitas pelayanan menggunakan variabel (X) yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai variabel (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN SUNAN KALIJAGA
4	Pandita Andi (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR	Penelitian ini kualitas pelayanan menggunakan variabel (X) yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebagai variabel (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori baik dengan skor presentase sebesar 79,16%.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut (Polancik, 2009).



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

2.6 Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis dan kerangka berpikir, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ha : Ada pengaruh signifikan yang positif antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Riau.

Ha : Tidak ada pengaruh signifikan yang positif antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Universitas Islam Riau yang berlokasi di Jalan Kaharuddin Nasution No 113, Perhentian Marpoyan, Kota Pekanbaru, Riau.

3.2 Oprasional Variabel

Tabel 3. 1

Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto, 2005:2).	1. Bukti Langsung (Tangible)	1. Fasilitas yang tersedia (meja, kursi dll) 2. Ruang baca sangat nyaman 3. Wifi yang tersedia gratis	Likerd
	2. Kehandalan (Realibility)	1. Karyawan dapat mengetahui letak posisi buku 2. Pengetahuan karyawan berkaitan dengan fasilitas yang tersedia 3. Kemampuan karyawan	

	<p>3. Daya Tanggap (Responsiveness)</p> <p>4. Jaminan (Assurance)</p>	<p>menghadapi pertanyaan dari mahasiswa</p> <p>1. Kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat</p> <p>2. Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan mahasiswa</p> <p>3. Keramahan karyawan terhadap mahasiswa</p> <p>4. Inisiatif karyawan dalam memberi bantuan</p> <p>1. Sikap dapat di percaya yang dimiliki pustakawan</p> <p>2. Karyawan profesional dalam melayani mahasiswa</p> <p>3. Ketersediaan buku</p> <p>4. Adanya fotocopy untuk mahasiswa</p> <p>5. Suasana perpustakaan tenang</p>	
--	---	---	--

		<p>yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan</p> <p>2. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan yang diharapkan</p> <p>3. Kelengkapan buku sesuai dengan yang diharapkan</p> <p>4. Mengajak teman-teman untuk berkunjung</p> <p>5. Suasana ruangan yang nyaman dan tenang</p>	
--	--	--	--

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang diperlukan yaitu data primer. Penelitian dilakukan di Universitas Islam Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Islam Riau. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik purposive sampling adalah karena tidak semua sampel

memiliki kriteria yang sesuai dengan yang telah penulis lakukan. (Sugiyono, 2015:85).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat di gunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi, kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan Universitas Islam Riau dan penelitian ini berlangsung pada tahun 2015 hingga 2018.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih. Metode yang akan digunakan dalam sampel ini adalah purposive sampling. Menurut Sugiyono (2015:85) Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang telah penulis lakukan. Berikut adalah cara menentukan jumlah sampel yaitu sebagai berikut :

1. Mahasiswa yang masih aktif
2. Mahasiswa yang telah terdaftar di perpustakaan
3. Mahasiswa yang minimal berkunjung 3 kali

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2010), cara menentukan jumlah sampel dalam penelitian yaitu:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 orang.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30 orang.
- c. Bila didalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 20.

Berdasarkan poin ke dua bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30 orang. Maka jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang mahasiswa.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan serangkaian pertanyaan tertulis yang harus dijawab responden. Setiap jawaban memiliki skor tertentu. Berikut ini adalah skor yang digunakan.

- a) Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) dengan skor 5.

- b) Untuk jawaban Setuju (S) dengan skor 4.
- c) Untuk jawaban Cukup Setuju (CS) dengan skor 3.
- d) Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) dengan skor 2.
- e) Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

2. Observasi

Observasi menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2012:203) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan mengumpulkan data dari berbagai sumber. Seperti rekapitulasi personalia, peraturan-peraturan, riwayat universitas, foto dan sebagainya.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan, yang terkandung dalam data dan menggunakan hasilnya untuk memecahkan suatu masalah. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan program spss 22. Adapun teknik analisis yang akan digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut.

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Uji ini untuk melihat apakah kuesioner valid atau tidak. Uji

validitas dilakukan untuk menilai r hitung dan r tabel dengan df dan nilai α 0,05. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan positif maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* $> 0,6$ (Ghozali,2013).

3.6.2 Koefisien Korelasi

Uji korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi *product moment*, digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Korelasi (r) merupakan istilah yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel. Untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel yang diuraikan dalam buku Sugiyono (2013), sebagai berikut.

Tabel 3. 2
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,139	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berikut ini adalah rumus korelasi product moment yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{((n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2))}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi nilai variabel (X) dengan nilai variabel (Y)

n = jumlah responden

$\sum x$ = jumlah nilai variabel (X)

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat nilai variabel (X)

$\sum y$ = jumlah nilai variabel (Y)

$\sum y^2$ = jumlah nilai kuadrat variabel (Y)

$\sum xy$ = jumlah perkalian nilai dengan nilai variabel (X) dan nilai variabel (Y)

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah agar dapat memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam penilaian dan konsisten. Uji asumsi klasik yang dikemukakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah regresi variabel pengganggu mempunyai distribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan histogram.

3.6.3.2 Uji Heterokedesitas

Uji heterokedesitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan.

3.6.3.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah sebuah analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui adakah korelasi variabel yang ada di dalam model prediksi dengan perubahan waktu. Oleh karena itu, apabila asumsi autokorelasi terjadi pada sebuah model prediksi, maka nilai disturbance tidak lagi berpasangan secara bebas, melainkan berpasangan secara autokorelasi. Untuk membuktikan ada atau tidaknya autokorelasi, maka dilakukan uji Durbin-Watson dengan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika $dw < dL$ maka terdapat autokorelasi positif.
- 2) Jika $dw > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi positif.
- 3) Jika $dL < dw < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

3.6.3.4 Analisis Regresi Sederhana

Dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana. Pada umumnya regresi sederhana terdiri dari dua variabel. Regresi sederhana ini menyatakan hubungan kausalitas antara dua variabel dan memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas. Persamaan yang dipergunakan untuk memprediksi nilai variabel Y disebut dengan persamaan regresi. Bentuk umum dari persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel independen

X = Variabel independen

3.6.4 Uji Hipotesis Data

3.6.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji variabel X secara individu berpengaruh dengan nilai signifikan 5%. Berikut ini adalah pengambilan keputusan dalam uji t:

- a) Jika $\text{profitabilitas} > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima. Artinya tidak pengaruh signifikan dari variabel X terhadap variabel Y.

b) Jika profitabilitas $< \alpha$ (0,05) maka H_a ditolak. Artinya ada pengaruh signifikan secara persial dari variabel X terhadap variabel Y.

3.6.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (multiplr coefficient of detemination) yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel Y yang dijelaskan oleh variabel bebas secara bersama-sama.

Mengukur kebaikan sesuai dari persamaan regresi yaitu memberikan persentase variasi total dalam variabel Y yang dijelaskan oleh hanya satu variabel X. Lebih lanjut, r adalah koefisien yang menjelaskan keeratan hubungan linear di antara dua variabel dan nilainya dapat negatif dan positif.

Besarnya koefisien determinasi adalah 0 hingga 1. Jika nilai koefisien determinasi mendekati 1 semakin besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan sebaliknya jika nilai koefisien determinasi mendekati 0 maka semakin kecil pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

BAB IV

GAMBARAN UMUM UNIVERSITAS

4.1 Sejarah Universitas Islam Riau

Universitas Islam Riau merupakan perguruan tinggi tertua di Provinsi Riau berdiri pada tanggal 4 September 1962 dibawah Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) Riau. Tokoh Pendiri Universitas Islam Riau yaitu :

1. Dt. Wan Abdurahman
2. Soeman Hasibuan
3. H. Zaini Kunin
4. H. A. Malik
5. H. Bakri Sulaiman
6. H.A. Kadir Abbas,S.H, dan
7. H.A. hamid Sulaiman.

Pertama kali Universitas Islam Riau hanya ada satu fakulas saja, yaitu Fakultas Agama dengan dua Jurusan yaitu jurusan Hukum dan Tarbiyah, dengan Dekan Pertama H.A. Kadir Abbas,S.H. Terletak di Pusat Kota Pekanbaru Jalan Prof. Mohd. Yamin, S.H, bangunan gedung Tingkat dua. Namun pembangunan kampus tidak sampi disisni saja, maka UIR terus mengembangkan pembangunan dibidang fisik di lokasi kedua Jalah Kaharuddin Nasutin KM 11 Perhentian Marpoyan.

Awalnya Universitas Islam Riau hanya memiliki satu areal kampus yang terletak di pusat kota Jalan Prof. Mohd. Yamin, SH Pekanbaru dengan bangunan

gedung tingkat II, namun pengembangan kampus tidak sampai disini saja, maka Universitas Islam Riau terus mengembangkan pembangunan dibidang fisik. Berkat kejelian dan kegigihan Pimpinan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau maka diusahakan pembelian lahan di Km. 11 Perhentian Marpoyan seluas 65 Ha, dan tepatnya pada tahun 1983 dilaksanakan pembangunan pertama untuk gedung Fakultas Pertanian, sehingga pada tahun itu juga Fakultas Pertanian resmi menempati gedung baru di Perhentian Marpoyan tersebut. Dengan adanya lahan di Perhentian Marpoyan tersebut UIR tetap berusaha mengembangkan pembangunan gedung, sehingga pada tahun akademis 1990/1991 semua fakultas dilingkungan UIR resmi menempati Kampus baru yang terletak di Perhentian Marpoyan, Km. 11 seluas 65 Ha, yang telah memperoleh hak guna bangunan atas nama Yayasan Pendidikan Islam. Lahan yang terletak di Perhentian Marpoyan Km. 11 telah dibangun berbagai bangunan seperti :

1. Gedung Fakultas Hukum tiga lantai
2. Gedung Fakultas Agama Islam dua lantai
3. Gedung Fakultas Pertanian dengan dua lantai
4. Gedung Fakultas Ekonomi dengan dua lantai
5. Gedung FKIP dengan tiga lantai
6. Gedung Fisipol dengan tiga lantai
7. Gudung Fakultas Psikologi dengan empat lantai
8. Gedung Fakultas Ilmu Komunikasi dengan tiga lantai
9. Fedung Fakultas Teknik dengan tiga lantai
10. Bangunan Masjid Kampus

11. Bangunan Gedung Perpustakaan 4 lantai
12. Bangunan Gedung kafeteria
13. Bangunan Mushalla
14. Bangunan Garase kendaraan UIR
15. Bangunan Komplek perumahan Karyawan dan Dosen UIR
16. Bangunan Gedung Pusat Kegiatan Mahasiswa (PKM)
17. Bangunan Gedung Laboratorium
18. Bangunan Gedung Olahraga Tennis
19. Lapangan Bola Kaki
20. Gedung Rusunawa

4.2 Sejarah Perpustakaan Universitas Islam Riau

Universitas Islam Riau (UIR) merupakan perguruan tinggi tertua di Provinsi Riau berdiri pada tanggal 4 September 1962 dibawah Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) Riau. Sejalan dengan hal itu Perpustakaan UIR awalnya terletak di Jalan Prof. Mohd. Yamin, SH Pekanbaru, pada saat itu kampus UIR hanya memiliki gedung dua tingkat. Pada tahun 1990/1991 Perpustakaan UIR menempati gedung baru yang berada di perhentian marpoyan Pekanbaru Km. 11 dengan fasilitas yang sangat menunjang sehingga dapat melayani mahasiswa yang jumlahnya semakin banyak. Perkembangan UIR terus mengalami peningkatan ditandai dengan bertambahnya beberapa fakultas dan program studi. Begitu juga dengan kemajuan pembangunan di UIR yang mengembangkan pembangunan gedung untuk perpustakaan menjadi empat (4) lantai. Selanjutnya pada tahun 2008/2009 Perpustakaan UIR menempati gedung baru yang dilengkapi koleksi

buku sebanyak 30.952 judul / 62.274 eksemplar dan berbagai macam koleksi lainnya seperti: referensi, majalah, tabloid, jurnal cetak, jurnal berlangganan, elektronik skripsi dan tesis serta koleksi yang menjadi ciri khas Perpustakaan UIR yaitu kumpulan koleksi penelitian dan kitab keagamaan (islam). Nilai akreditasi Perpustakaan UIR kategori B berdasarkan Sertifikat Akreditasi Perpustakaan Nasional RI Nomor 07/1/ee/XII.2011.

4.1.1 Visi Perpustakaan Unviersitas Islam Riau

"Menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi ilmiah bagi civitas akademika Universitas Islam Riau yang berbasis IT tahun 2020"

4.1.2 Misi Perpustakaan Universitas Islam Riau

1. Menyajikan informasi keilmuan sesuai kebutuhan civitas akademika Universitas Islam Riau secara edukatif dan informatif.
2. Membina sumberdaya manusia agar siap menghadapi perkembangan teknologi informasi di era globalisasi.
3. Memberikan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas sehingga memberikan kenyamanan kepada pemustaka.
4. Menyediakan beragam koleksi dan sistem informasi perpustakaan terkini.

4.2.3 Tujuan Perpustakaan Universitas Islam Riau

"Terwujudnya perpustakaan digital yang ideal dengan prasarana lengkap memenuhi kebutuhan informasi guna menghasilkan lulusan yang bermutu dan berkualitas dengan daya saing lokal, nasional dan internasional.

4.2.4 Moto Perpustakaan Universitas Islam Riau

"Fastabiqul khairat"

4.2.5 Sasaran Perpustakaan Universitas Islam Riau

1. Menjadikan perpustakaan Universitas Islam Riau sebagai perpustakaan yang lengkap terpercaya dan maju sesuai dengan perkembangan IPTEKS.
2. Memberikan pelayanan yang Baik, Cepat & Tepat, Praktis, Simpatik, Harmonis dan Islami.
3. Membina kerjasama antar sesama perpustakaan perguruan tinggi negeri/swasta maupun instansi pemerintah.
4. Membangun suasana perpustakaan yang nyaman, tertib, tenang dan kondusif.

4.3 Peraturan Perpustakaan Universitas Islam Riau

4.3.1 Kewajiban Pemustaka

1. Setiap Mahasiswa/i dan civitas akademik Universitas Islam Riau Wajib Menjadi Anggota Perpustakaan.
2. Pemustaka yang mengunjungi perpustakaan diwajibkan terlebih dahulu untuk mengisi buku tamu elektronik dengan scan KTM pada system otomasi yang disediakan.
3. Pemustaka harus terlebih dahulu menitipkan tas, jaket, dan yang sejenisnya pada tempat penitipan tas (locker) sebelum memasuki ruang koleksi.

4. Hanya buku catatan, laptop barang berharga lainnya yang dibenarkan untuk dibawa ke ruangan koleksi.
5. Pemustaka harus berkelakuan baik dan berpakaian rapi selama berada di dalam perpustakaan.
6. Pemustaka yang memakai sandal dan celana pendek tidak dibenarkan masuk ke dalam perpustakaan.
7. Memeriksa buku yang dipinjam untuk memastikan kondisinya dalam keadaan baik dan lengkap.
8. Mengembalikan koleksi yang dipinjam sebelum atau pada tanggal yang tertera pada slip tanggal kembali (date due slip).
9. Mengupload data skripsi ke system otomasi perpustakaan untuk mendapatkan bebas pustaka dari Perpustakaan UIR tanpa dipungut biaya (gratis).

4.3.2 Hak Pemustaka

1. Memperoleh pelayanan selama jam buka layanan perpustakaan.
2. Membaca setiap jenis koleksi yang ada di perpustakaan.
3. Memanfaatkan semua fasilitas perpustakaan yang telah disediakan bagi pengunjung perpustakaan.
4. Meminjam setiap koleksi sirkulasi selama satu minggu dan dapat diperpanjang maksimum 2 kali, jika pengunjung telah terdaftar sebagai anggota. terkecuali koleksi referensi(Kamus,Undang-undang, Ensiklopedia, Direktori,Skripsi,Tesis,Disertasi) dan koleksi terbitan berkala (koran,majalah,jurnal) Tidak dapat dipinjam.

5. Jumlah koleksi yang dapat dipinjam : 3 buku (Layanan standard),2 Buku (Layanan Koleksi Pinjam Singkat (KPS)).
6. Meminta bantuan petugas perpustakaan untuk melakukan penelusuran bahan Pustaka dan/atau meminta informasi lainnya.
7. Memfotocopy koleksi referensi (jurnal tercetak, majalah, ensiklopedia, kamus, dan lainnya) referensi dikarenakan koleksi tersebut tidak dapat dipinjamkan.
8. Skripsi, disertasi, thesis (maksimal 1 bab) dapat dicopy sebagai bahan referensi dikarenakan koleksi tersebut tidak dapat dipinjamkan.

4.3.3 Larangan Pemustaka

1. Merokok, makan dan minum, kecuali di taman/tempat yang disediakan.
2. Mencoret, merobek atau merusak lembar bahan pustaka.
3. Memindahkan bahan pustaka dari rak ke rak lain atau dari satu lantai ke lantai lain.
4. Mencoret atau merusak segala bentuk perabotan dan fasilitas perpustakaan lainnya.
5. Bergaduh dan menimbulkan suara-suara yang mengganggu orang atau pemustaka yang lain.
6. Membuang sampah dengan cara sembarangan dan membuang sampah pada tempat yang disediakan.
7. Berkomunikasi menggunakan telepon seluler (HP) di ruang baca yang ramai dikunjungi pemustaka lain.

8. Merusak dan mencoret fasilitas yang tersedia seperti kursi baca, meja baca dan fasilitas lainnya.
9. Membuka situs-situs website pada laptop/komputer yang tidak berhubungan dengan aksesibilitas bahan perpustakaan dan informasi kepustakaan.
10. Dengan sengaja merobek, menghilangkan, dan/atau mengambil sebagian atau seluruh isi buku yang dibaca atau dipinjam.
11. Membawa koleksi perpustakaan keluar ruangan perpustakaan tanpa melalui proses peminjaman. Hal ini dapat dikategorikan sebagai pencurian.

4.3.4 Sanksi Pemustaka

1. Pustakawan berhak memanggil, menegur, dan/atau melaporkan Kepada kepala Perpustakaan setiap pengunjung yang melanggar ketentuan pada poin A dan C.
2. Jika buku yang dipinjam hilang (atau hilang sebagian besar isinya), anggota yang bersangkutan diwajibkan mengganti buku tersebut dengan judul dan pengarang yang sama, atau mengganti dengan uang sebesar 5 x lipat harga buku untuk setiap eksemplar buku yang hilang, tidak termasuk denda keterlambatan dan harga RFID buku tersebut.
3. Jika buku yang dipinjam rusak (robek, basah) selama masa peminjaman, Anggota yang bersangkutan diwajibkan membayar kompensasi setiap eksemplar buku yang rusak/basah tidak termasuk denda keterlambatan pengembalian pinjaman.

4. Setiap keterlambatan pengembalian buku yang dipinjam dikenakan denda untuk setiap buku setiap hari keterlambatan.
5. Pencurian koleksi perpustakaan adalah tindakan kriminal. Setiap tindakan kriminal yang terjadi di perpustakaan akan diselesaikan secara hukum.

4.4 Fasilitas Perpustakaan Universitas Islam Riau

Universitas Islam Riau menyediakan fasilitas lengkap dengan harapan civitas akademika UIR dapat merasa nyaman berlama di perpustakaan dan mampu memanfaatkan semua *resources* yang kami punya dengan optimal. Koleksi yang kami miliki antara lain: Fasilitas yang kami miliki antara lain:

1. Automasi Perpustakaan

- a) *Book Drop*
- b) *OPAC (Online Public Access Catalogue)*
- c) *Self-service*
- d) *Visitor Counter*

2. Ruang Baca

Ruang baca terletak di lantai II dan lantai III

3. Ruang Diskusi

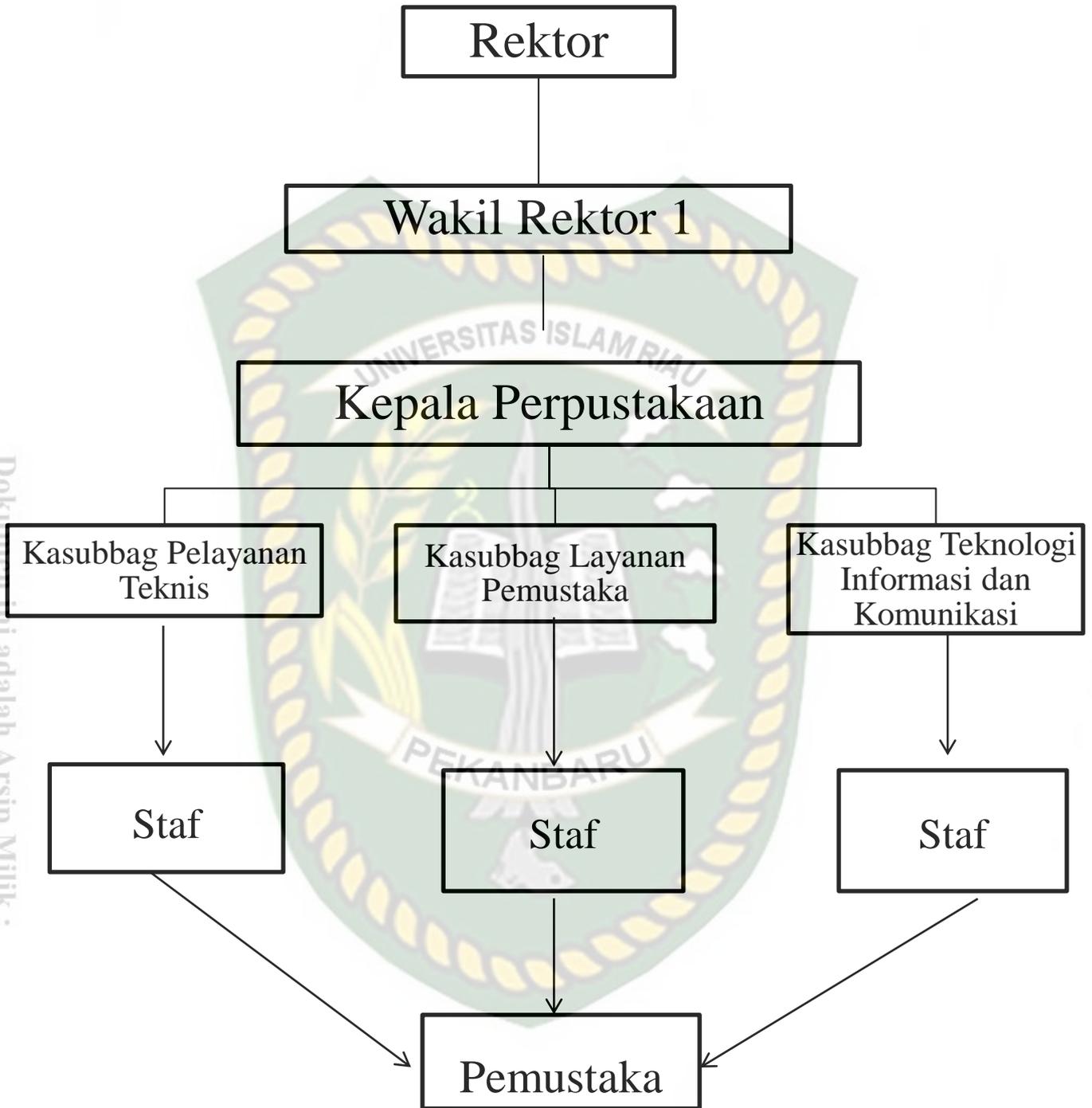
Ruang diskusi berkapasitas 50 orang. Untuk menggunakan ruangan ini, mahasiswa dapat membuat reservasi terlebih dahulu.

4. Ruang Multimedia

5. Musholla

Mushalla terletak di lantai II

4.5 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Berdasarkan jawaban responden yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 100 eksemplar. Sebelum menjelaskan jawaban responden baik tentang kualitas pelayanan ataupun kepuasan mahasiswa sebaiknya menjelaskan identitas responden di Perpustakaan Universitas Islam Riau.

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang yang berkunjung langsung ke perpustakaan. Identitas responden dapat dilihat dari nama, npm, semester, fakultas dan jenis kelamin. Dalam hal ini nama dan npm tidak dapat dikelompokkan karena setiap responden berbeda-beda. Sedangkan identitas berdasarkan semester, berdasarkan fakultas, berdasarkan jenis kelamin dapat di kelompokkan.

5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Semester

Total seluruh responden yaitu 100 eksemplar. Berikut identitas responden berdasarkan semester.

Tabel 5. 1
Identitas Responden Berdasarkan Semester

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
2	-	-
4	-	-
6	33	33
8	30	30
10	28	28
12	9	9
14	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan paling banyak adalah semester 6 sebanyak 33 orang dengan persentase 33%. Sedangkan semester 8 sebanyak 30 orang dan persentase 30%. Pada semester 10 sebanyak 28 orang dengan persentase 28% dan terakhir semester 12 sebanyak 9 orang dengan persentase 9%.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Fakultas

Jika dilihat berdasarkan fakultas dapat dikelompokkan menjadi beberapa fakultas. Berikut ini adalah tabel identitas responden berdasarkan fakultas.

Tabel 5. 2
Identitas Responden Berdasarkan Fakultas

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Fisipol	-	-
Hukum	18	18
Fkip	29	29
Pertanian	-	-
Ekonomi	32	32
Psikolog	-	-
Fikom	11	11
Teknik	10	10
Fai	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat identitas responden berdasarkan fakultas paling banyak adalah fakultas ekonomi sebanyak 32 orang dengan persentase 32%. Sedangkan fakultas fkip sebanyak 29 orang dengan persentase 29%. Untuk fakultas hukum sebanyak 18 orang dengan persentase 18%, fakultas fikom sebanyak 11 orang dengan persentase 11% dan fakultas teknik sebanyak 10 orang dengan persentase 10% .

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan sebagai berikut.

Tabel 5. 3

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	33	33
Perempuan	67	67
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel diatas jumlah pengunjung lebih banyak perempuan sebanyak 67 orang dengan persentase 67%. Sedangkan laki-laki sebanyak 33 orang dengan persentase 33%.

5.2 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kebenaran alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2013: 137).

Uji validitas ini dilakukan untuk menguji valid atau tidaknya butir pada kuesioner. Suatu item dikatakan valid jika nilai korelasinya adalah positif dan lebih besar dari r tabel, nilai r tabel $df(N-2) = 100-2 = 98$ dan $\alpha = 5\%$ adalah 0,1966 dapat dilihat pada lampiran. Hasil uji validitas variabel (X) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. 4

Hasil Uji Validitas Penelitian Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai r tabel N=100	Keterangan
X.1	.462**	0,1966	Valid
X.2	.537**	0,1966	Valid
X.3	.548**	0,1966	Valid
X.4	.489**	0,1966	Valid
X.5	.480**	0,1966	Valid
X.6	.441**	0,1966	Valid
X.7	.477**	0,1966	Valid
X.8	.363**	0,1966	Valid
X.9	.416**	0,1966	Valid
X.10	.412**	0,1966	Valid
X.11	.567**	0,1966	Valid
X.12	.491**	0,1966	Valid
X.13	.467**	0,1966	Valid
X.14	.500**	0,1966	Valid
X.15	.479**	0,1966	Valid
X.16	.591**	0,1966	Valid
X.17	.462**	0,1966	Valid
X.18	.464**	0,1966	Valid
X.19	.456**	0,1966	Valid

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat dilihat bahwa pengujian ini dikatakan valid karena $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, $r \text{ tabel } df(N-2) = 100-2 = 98$ dan $\alpha = \%$ adalah 0,1966.

Hasil uji validitas variabel (Y) dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 5. 5
Hasil Uji Validitas Penelitian Kepuasan Konsumen

Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai r tabel N=100	Keterangan
Y.1	.413**	0,1966	Valid
Y.2	.501**	0,1966	Valid
Y.3	.425**	0,1966	Valid
Y.4	.596**	0,1966	Valid
Y.5	.543**	0,1966	Valid
Y.6	.538**	0,1966	Valid
Y.7	.552**	0,1966	Valid
Y.8	.602**	0,1966	Valid
Y.9	.539**	0,1966	Valid
Y.10	.538**	0,1966	Valid

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat, apabila nilai r hitung > r tabel dapat dikatakan valid dan sebaliknya apabila nilai r hitung < r tabel dikatakan tidak valid. Dari hasil tersebut bahwa pengujian ini dikatakan valid karena r hitung > r tabel, r tabel $df (N-2) = 100-2 = 98$ dan $\alpha = 0,5\%$ adalah 0,1966.

5.2.2 Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dikatakan reliabel jila nilai *cronbach alpha* > 0,6 (Ghozali,2013). Untuk mengetahui rumus koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

dengan menggunakan program SPSS 22. Hasil uji reliabilitas variabel X dan Y, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. 6
Uji Realibilitas Variabel (X) Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.811	19

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien realibilitas pada variabel X adalah 0,811 dimana nilai ini melebihi dari *Cronbach Alpha* yaitu 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel atau memiliki tingkat kehandalan yang baik sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian.

Tabel 5. 7
Uji Realibilitas Variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.705	10

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien realibilitas pada variabel Y adalah 0,705 dimana nilai ini melebihi dari *Cronbach Alpha* yaitu 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel atau memiliki tingkat kehandalan yang baik sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian.

5.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

5.3.1 Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau

Kualitas Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto, 2005:2).

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Dalam penelitian ini, ada beberapa indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Riau antara lain sebagai berikut.

- a. Ruang baca sangat nyaman.
- b. Wifi tersedia secara gratis.
- c. Fasilitas lengkap (ruang ibadah, meja, dll).
- d. Karyawan mengetahui tata letak buku.
- e. Jaringan wifi sangat lancar.
- f. OPAC mudah di akses.

- g. Menangani keluhan mahasiswa dengan cepat.
- h. Memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.
- i. Bersikap sabar dan sopan.
- j. Inisiatif memberikan bantuan kepada mahasiswa.
- k. Buku mencakup semua bidang ilmu.
- l. Memiliki sifat dapat dipercaya.
- m. Profesional dalam melayani mahasiswa.
- n. Suasana perpustakaan tenang.
- o. Tersedia fotocopy.
- p. Kepedulian dalam kesulitan mahasiswa.
- q. Bersikap terbuka.
- r. Melayani mahasiswa dengan penuh perhatian.
- s. Menjalin hubungan baik.

Dari penjelasan diatas ini adalah beberapa indikator dalam penelitian pada kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan.

a) Ruang Baca Sangat Nyaman

Layanan ruang baca merupakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca. Biasanya penataan ruang baca diintegrasikan dengan rak koleksi dan sistem penelusuran informasi perpustakaan.

Tempatkan kursi dan meja yang nyaman. Pada umumnya, orang mengalokasikan waktu untuk membaca antara 10 menit dan satu jam. Bahkan tak

jarang yang menghabiskan waktu berjam-jam untuk membaca. Oleh karenanya, mutlak diperlukan adanya kursi dan meja yang nyaman.

Berdasarkan hal tersebut untuk melihat hasil pendapat dari responden tentang ruang baca yang nyaman pada perpustakaan Universitas Islam Riau dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 5. 8
Ruang Baca yang Nyaman

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	25	25
Setuju	37	37
Cukup Setuju	36	36
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai ruang baca yang nyaman dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden sebanyak 37 responden atau 37% memilih setuju dengan ruang baca yang nyaman. Sedangkan yang memilih sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, cukup setuju sebanyak 36 responden atau sebesar 36% dan yang memilih tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Dari pernyataan diatas responden setuju bahwa ruang baca perpustakaan nyaman membuat mahasiswa betah saat berada di dalam perpustakaan. Akan tetapi masih ada beberapa mahasiswa yang tidal setuju dengan pernyataan ini karena tidak sesuai dengan yang diharapkan.

b) Wifi Tersedia Secara Gratis

Wifi sangat dibutuhkan dalam era modern ini, karena kebutuhan dalam mengakses informasi-informasi penting dalam kehidupan sehari-hari. Dalam perpustakaan wifi sangat diperlukan agar mahasiswa bisa mengakses informasi-informasi yang dibutuhkannya.

Tabel 5. 9
Wifi Tersedia Secara Gratis

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	16	16
Setuju	29	29
Cukup Setuju	46	46
Tidak Setuju	9	9
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden mengenai wifi tersedia secara gratis bahwa 100 responden sebanyak 46 orang atau 46% cukup setuju. Sedangkan 29 responden atau 29% sangat setuju adanya wifi tersedia secara gratis, yang memilih setuju sebanyak 16 responden atau 16% dan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 9%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden cukup setuju dengan tersedia wifi secara gratis agar memudahkan mahasiswa mencari bahan materi. Mahasiswa yang memilih tidak setuju menyatakan bahwa tidak mengetahui adanya wifi gratis dalam perpustakaan.

c) Fasilitas yang Lengkap

Sarana yang disediakan perpustakaan untuk menunjang kepentingan pengunjung. Fasilitas ini memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam membaca buku karena tersedia kursi dan meja dan lainnya.

Tabel 5. 10
Fasilitas yang Lengkap

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	19
Setuju	41	41
Cukup Setuju	35	35
Tidak Setuju	5	5
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai fasilitas yang lengkap bahwa dari 100 responden sebanyak 41 responden atau 41% memilih setuju dengan fasilitas yang lengkap, yang memilih cukup setuju sebanyak 35 responden atau sebesar 35%. Sedangkan yang memilih sangat setuju sebanyak 19 responden atau 19% dan yang memilih tidak setuju sebanyak 5 responden atau sebesar 5%.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden setuju fasilitas yang tersedia di perpustakaan Universitas Islam Riau lengkap seperti adanya kursi, meja dan lain-lain. Masih ada mahasiswa yang memilih tidak setuju karena masih ada fasilitas yang kurang seperti kursi dan meja penuh.

d) Karyawan Dapat Mengetahui Letak Posisi Koleksi Buku

Tata letak sangat penting untuk memudahkan mencari koleksi buku dipergustakaan akan tetapi terkadang mahasiswa tidak mengetahui susunan koleksi buku yang akan dicarinya. Oleh karena itu, karyawan harus mengetahui tata letak koleksi buku untuk memudahkan mahasiswa dalam mencari buku.

Tabel 5. 11
Karayawan Dapat Mengetahui Tata Letak Koleksi Buku

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	10
Setuju	39	39
Cukup Setuju	38	38
Tidak Setuju	13	13
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan mengetahui tata letak koleksi buku responden memilih setuju sebanyak 39 responden atau 39% yang memilih cukup setuju sebanyak 38 responden atau 38% sedangkan yang memilih sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10% dan yang berpendapat tidak setuju sebanyak 13 orang atau 13%.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat responden setuju dengan karyawan yang mengetahui tata letak koleksi buku yang memudahkan mahasiswa atau pengunjung dalam mencari buku yang diinginkan. Banyak mahasiswa yang tidak setuju dengan pernyataan ini karena masih ada karyawan tidak mengetahui tata letak buku.

e) **Jaringan Wifi Sangat Lancar**

Pada era modern ini wifi sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini memudahkan penggunaannya dalam mencari informasi-informasi penting atau mengakses data. Jaringan wifi sangat mempengaruhi kecepatan dalam mencari data yang diinginkan hal ini yang dibutuhkan oleh mahasiswa atau pengunjung perpustakaan untuk melengkapi kebutuhan informasi lainnya.

Tabel 5. 12
Jaringan Wifi Sangat Lancar

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	12
Setuju	34	34
Cukup Setuju	39	39
Tidak Setuju	13	13
Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari hasil diatas dapat dilihat tanggapan responden mengenai jaringan wifi sangat lancar memilih cukup setuju sebanyak 39 responden atau 39% yang memilih setuju sebanyak 34 responden atau 34%, sedangkan yang memilih sangat setuju sebanyak 12 responden atau 12% yang memilih tidak setuju sebanyak 13 responden atau 13% dan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden cukup setuju jaringan perpustakaan Universitas Islam Riau sangat lancar dan memudahkan mahasiswa atau pengunjung dalam mencari informasi. Banyaknya yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju jaringan wifi perpustakaan lambat di waktu tertentu dan terkadang wifi yang digunakan juga terputus sendiri.

f) Tampilan OPAC Mudah di Akses

Online Public Access Catalog yang biasa disebut oleh beberapa perpustakaan sebagai katalog online, katalog akses online, katalog akses daring perpustakaan, atau katalog akses umum talian. OPAC adalah katalog byang dipakai pada perpustakaan yang bisa di akses secara online dan dapat digunakan secara umum.

Tabel 5. 13
Tampilan OPAC Mudah di Akses

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	8
Setuju	43	43
Cukup Setuju	47	47
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel diatas hasil tanggapan responden mengenai tampilan opac mudah di akses yang memilih cukup setuju sebanyak 47 responden atau 47% yang memilih setuju sebanyak 43 responden atau 43% dan yang memilih sangat setuju sebanyak 8 responden atau 8%.

Maka dari penjelasan tersebut responden cukup setuju jika opac mudah di akses dan memudahkan mengetahui dalam pencarian ketersediaan buku apakah buku yang dicari tersedia atau sedang dipinjam. Mahasiswa masih ada yang tidak mengatuhi fungsi *OPAC* pada perpustakaan.

g) Karyawan Menangani Keluhan Mahasiswa dengan Cepat

Di dalam perpustakaan biasanya mahasiswa memiliki keluhan seperti tata letak buku yang tidak sesuai dan buku-buku yang dicari tidak ada. Hal ini karyawan harus mampu menangani keluhan mahasiswa dengan cepat agar memudahkan yang dibutuhkan mahasiswa.

Tabel 5. 14
Karyawan Menangani keluhan Mahasiswa dengan Cepat

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	12
Setuju	34	34
Cukup Setuju	50	50
Tidak Setuju	4	4
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

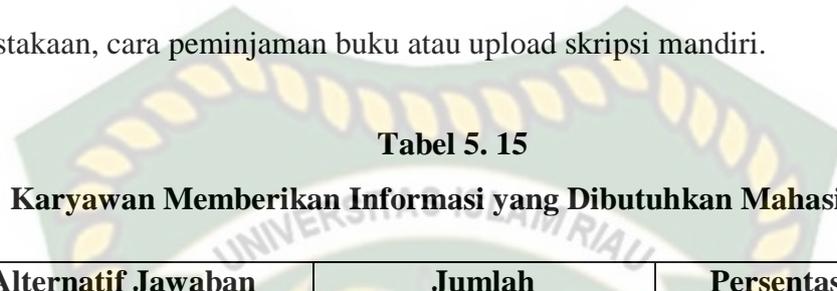
Sumber: Data Olahan(2020)

Berdasarkan tabel diatas hasil tanggapan responden mengenai karyawan menangani keluhan mahasiswa memilih cukup setuju sebanyak 50 responden atau 50% yang memilih setuju 34 responden atau 34% yang memilih sangat setuju sebanyak 12 responden atau 12% dan yang memilih tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat responden cukup setuju dengan karyawan menangani keluhan mahasiswa yang memudahkan mahasiswa atau pengunjung dalam mengatasi kebutuhan yang diinginkan saat berada di perpustakaan. Masih ada mahasiswa yang tidak setuju karena masih ada yang kurang dalam menangani keluhan.

h) Karyawan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Mahasiswa

Memberikan informasi adalah menyampaikan kabar atau berita yang penting agar orang lain juga mengetahui hal tersebut. Dalam hal ini karyawan harus memberikan informasi penting kepada mahasiswa seperti jam buka/tutup perpustakaan, cara peminjaman buku atau upload skripsi mandiri.



Tabel 5. 15

Karyawan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Mahasiswa

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	19
Setuju	34	34
Cukup Setuju	40	40
Tidak Setuju	7	7
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan(2020)

Dari hasil diatas dapat dilihat tanggapan responden mengenai karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa memilih cukup setuju sebanyak 40 responden atau 40% yang memilih setuju sebanyak 34 responden atau 34%, sedangkan yang memilih setuju sebanyak 19 responden atau 19% dan sangat tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7 %.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat responden cukup setuju dengan karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa yang memudahkan mahasiswa atau pengunjung dalam mengetahui informasi yang ada pada perpustakaan. Ada beberapa mahasiswa yang tidak setuju karena karayawan masih ada yang tidak memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.

i) Karyawan Bersikap Sabar dan Sopan Kepada Mahasiswa

Sikap sabar dan sopan harus dimiliki oleh seorang karyawan. Dalam melayani mahasiswa karyawan harus memiliki etika yang baik kepada mahasiswa agar mahasiswa nyaman berada didalam perpustakaan.

Tabel 5. 16
Karyawan Bersikap Sabar dan Sopan Kepada Mahasiswa

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	19
Setuju	32	32
Cukup Setuju	42	42
Tidak Setuju	7	7
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari hasil diatas dapat dilihat tanggapan responden mengenai karyawan bersikap sabar dan sopan kepada mahasiswa memilih cukup setuju sebanyak 42 responden atau 42% yang memilih setuju sebanyak 32 responden atau 32% yang memilih sangat setuju sebanyak 19 responden atau 19% dan yang memilih tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat responden cukup setuju dengan karyawan bersikap sabar dan sopan kepada mahasiswa yang membuat mahasiswa atau pengunjung nyaman dalam perpustakaan. Beberapa mahasiswa tidak setuju dengan karyawan bersikap sabar karena masih adanya kekurangan dalam melayani mahasiswa.

j) Inisiatif Karyawan Memberikan Bantuan Kepada Mahasiswa

Karyawan perpustakaan juga harus memiliki inisiatif dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa jika mahasiswa tersebut terlihat seperti kebingungan dalam mencari buku atau informasi lainnya.

Tabel 5. 17
Inisiatif Karyawan Dalam Memberikan Bantuan Kepada Mahasiswa

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	9
Setuju	28	28
Cukup Setuju	50	50
Tidak Setuju	11	11
Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari hasil diatas dapat dilihat tanggapan responden mengenai inisiatif karyawan dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa memilih cukup setuju sebanyak 50 responden atau 50% yang memilih setuju sebanyak 28 responden atau 28% yang memilih sangat setuju sebanyak 9 responden atau 9%, sedangkan yang memilih tidak setuju sebanyak 11 responden atau 11% yang memilih setuju dan sangat tidak setuju masing-masing sebanyak 2 responden atau 2%.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat responden cukup setuju dengan inisiatif karyawan dalam memberikan informasi kepada mahasiswa yang memudahkan mahasiswa atau pengunjung dalam mencari informasi di perpustakaan. Masih kurangnya inisiatif karyawan membuat mahasiswa tidak setuju dengan pernyataan diatas.

k) Buku Tersedia Semua Bidang Ilmu

Beraneka ragamnya bidang ilmu buku yang akan dibaca para mahasiswa membuat perpustakaan harus mengoleksi buku sesuai kebutuhan mahasiswa seperti tentang buku psikolog komunikasi, matematika terapan, manajemen dan lain-lainnya.

Tabel 5. 18
Buku Tersedia Mencakup Bidang Ilmu

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	13
Setuju	31	31
Cukup Setuju	41	41
Tidak Setuju	11	11
Sangat Tidak Setuju	4	4
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai buku tersedia mencakup bidang ilmu bahwa dari 100 responden sebanyak 41 responden atau 41% memilih cukup setuju dengan buku tersedia bidang ilmu yang memilih setuju sebanyak 31 responden atau sebesar 31%. Sedangkan yang memilih setuju sebanyak 13 responden atau sebesar 13% yang memilih tidak setuju sebanyak 11 responden atau sebesar 11% dan yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%.

Maka dari penjelasan tersebut responden cukup setuju jika koleksi buku mencakup semua bidang ilmu dan memudahkan mahasiswa untuk membaca atau menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Banyak mahasiswa yang tidak

menyetujui pernyataan ini disebabkan masih terbatasnya buku-buku yang ada diperputakaan.

l) **Karyawan Memiliki Sifat yang Dapat Dipercaya**

Karakter yang perlu ada dan dikembangkan secara terus-menerus seperti pelajaran yang dilatih seumur hidup. Secara umum tidak mudah untuk memberikan kepercayaan kepada orang lain. Sikap karyawan yang dapat dipercaya mampu membuat mahasiswa yakin atas dirinya.

Tabel 5. 19

Karyawan Memiliki Sifat Dipercaya Dalam Melayani Mahasiswa

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	18
Setuju	33	33
Cukup Setuju	42	42
Tidak Setuju	7	7
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari hasil diatas dapat dilihat tanggapan responden mengenai karyawan memiliki sifat dapat dipercaya dalam melayani mahasiswa memilih cukup setuju sebanyak 42 responden atau 42% yang memilih setuju sebanyak 33 responden atau 33% yang memilih sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18% dan yang memilih tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%.

Dari penjelasan diatas responden cukup setuju karyawan memiliki sifat dapat dipercaya dalam melayani mahasiswa. Karakter baik yang dimiliki karyawan membuat mahasiswa senang. Terkadang mahasiswa belum merasa

karyawan memiliki sifat dapat dipercaya oleh karena itu beberapa mahasiswa memilih tidak setuju dengan pernyataan ini.

m) Karyawan Profesional dalam Melayani Mahasiswa

Sikap profesional harus dimiliki seseorang yang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki dan harus melakukan sesuatu secara objektif. Dalam melayani mahasiswa karyawan harus mampu melayani mahasiswa dengan profesional hal ini agar mahasiswa tidak kesulitan ketika berada diperpustakaan.

Tabel 5. 20
Karyawan Profesional Dalam Melayani Mahasiswa

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	18
Setuju	35	35
Cukup Setuju	37	37
Tidak Setuju	7	7
Sangat Tidak Setuju	3	3
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dapat dilihat dari tabel tersebut bahwan responden cukup setuju dengan karayanan profesional dalam melayanin mahasiswa sebanyak 37 responden atau 37% yang memilih setuju sebanyak 35 responden atau 35% yang memilih sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18% yang memilih tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7% dan yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%.

Hasil diatas menunjukkan bahwa responden memilih cukup setuju dengan karyawan profesional dalam melayanin mahasiswa. Karyawan yang profesional dalam menjalankan tugasnya adalah karyawan yang telaten. Mahasiswa memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju disebabkan mahasiswa masih merasa karyawan belum profesional dalam melayani mahasiswa.

n) Suasana Perpustakaan Tenang

Suasana didalam perpustakaan seharusnya tenang agar pembaca lainnya tidak terganggu jika didalam perpustakaan ribut maka pengunjung lainnya merasa tidak nyaman. Oleh karena itu suasana perpustakaan yang tenang sangat dibutuhkan di dalam perpustakaan.

Tabel 5. 21
Suasana Perpustakaan Selalu Tenang

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	14	14
Setuju	32	32
Cukup Setuju	41	41
Tidak Setuju	10	10
Sangat Tidak Setuju	3	3
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai suasana perpustakaan selalu tenang dari 100 responden sebanyak 41 responden atau 41% memilih cukup setuju, yang memilih setuju sebanyak 32 responden atau sebesar 32%, yang memilih sangat setuju sebanyak 14 responden atau 14%. Sedangkan yang memilih tidak setuju sebanyak 10 responden atau sebesar 10% dan yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%.

Dari penjelasan diatas bahwa responden memilih cukup setuju dengan suasana perpustakaan yang tenang. Perpustakaan yang tenang membuat mahasiswa lebih berkonsentrasi dalam membaca buku. Mahasiswa yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju karena masih ada beberapa pengunjung yang ribut di dalam perpustakaan.

o) Tersedianya Fotocopy untuk Mahasiswa

Perlengkapan seperti fotocopy ini sangat penting di dalam perpustakaan. Sebab ada beberapa buku yang tidak bisa dipinjam dan hanya bisa di baca di dalam perpustakaan tersebut. Alternatif lain jika tidak ingin membaca di dalam perpustakaan dan ingin membacanya di rumah maka sebaiknya di fotocopy saja.

Tabel 5. 22
Tersedianya Fotocopy untuk Mahasiswa

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	15	15
Setuju	40	40
Cukup Setuju	35	35
Tidak Setuju	8	8
Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai tersedianya fotocopy untuk mahasiswa dari 100 responden sebanyak 40 responden atau 40% memilih setuju, yang memilih cukup setuju sebanyak 35 responden atau sebesar 35%, yang memilih sangat setuju sebanyak 15 responden atau 15%. Sedangkan yang memilih tidak setuju sebanyak 8 responden atau

sebesar 8% dan yang berpendapat sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Dari penjelasan diatas responden memilih setuju dengan tersedianya fotocopy di dalam perpustakaan tersebut. Hal ini memudahkan mahasiswa untuk menfocopy jurnal, skripsi, thesis dan lain-lain. Masih banyak yang tidak mengetahui tata letak fotocopy ini membuat mahasiswa memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan ini.

p) Kepedulian Karyawan Dalam Memahami Kebutuhan dan Kesulitan Mahasiswa

Biasanya banyak mengalami kesulitan berada didalam perpustakaan seperti bagaimana cara meminjam buku dengan menggunakan komputer atau daftar anggota perpustakaan secara online. Disini karyawan harus membantu mahasiswa dalam kesulitan yang di alami mahasiswa tersebut. Agar memudahkan mahasiwa untuk meminjam buku selanjutnya atau kegiatan kainnya.

Tabel 5. 23
Kepedulian Karyawan dalam Memahani Kebutuhan dan Kesulitan Mahasiswa

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	12
Setuju	34	34
Cukup Setuju	49	49
Tidak Setuju	5	5
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dapat dilihat dari tabel tersebut bahwan responden cukup setuju dengan kepedulian karyawan dalam memahami kebutuhan dan kesulitan mahasiswa sebanyak 49 responden atau 49% yang memilih cukup setuju sebanyak 34 responden atau 34% yang memilih sangat setuju sebanyak 12 responden atau 12% dan yang memilih tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%.

Berdasarkan hasil diatas bahwan responden memilih cukup setuju dengan kepedulian karyawan dalam memahami kebutuhan dan kesulitan mahasiswa. Banyak mahasiswa yang memerlukan bantuan akan tetapi sungkan untuk memberitahu kesulitannya. Masih kurangnya kepedulian karyawan dalam memahami kebutuhan dan kesulitan mahasiswa membuat beberapa mahasiswa tidak setuju dengan pernyataan ini.

q) Karayawan Bersikap Terbuka dan Kooperatif dengan Mahasiswa

Kerjasama dengan mahasiswa itu sangat perlu agar memudahkan melakukan kegiatan yang ada di dalam perpustakaan. Ini harus ditanamkan pada karyawan harus memiliki sikap yang terbuka dan memiliki kerjasama yang baik.

Tabel 5. 24

Karyawan Memiliki Sifat Terbuka dan Kooperatif dengan Mahasiswa

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	14	14
Setuju	36	36
Cukup Setuju	39	39
Tidak Setuju	11	11
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan memiliki sifat terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa responden memilih cukup setuju sebanyak 39 responden atau 39% yang memilih setuju sebanyak 36 responden atau 36% yang memilih sangat setuju sebanyak 14 responden atau 14% dan yang memilih tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11%.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat responden cukup setuju mengenai karyawan memiliki sikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa. Hal ini membuat mahasiswa terbantu dengan adanya karyawan yang memiliki sikap terbuka. Banyaknya mahasiswa yang tidak setuju dengan pernyataan ini disebabkan mahasiswa belum melihat karyawan memiliki sikap terbuka dan kooperatif.

r) Karyawan Mampu Melayani Mahasiswa dengan Penuh Perhatian

Karyawan yang melayani hangat, bersahabat dan penuh perhatian, menyelesaikan persoalan mahasiswa, dan terlihat sangat memahami apa yang diinginkan mahasiswa. Hal ini karyawan harus mampu melayani mahasiswa dengan penuh perhatian agar mahasiswa akan terus berulang datang ke perpustakaan setiap saatnya.

Tabel 5. 25

Karyawan Mampu Melayani Mahasiswa dengan Penuh Perhatian

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	19
Setuju	32	32
Cukup Setuju	36	36
Tidak Setuju	9	9
Sangat Tidak Setuju	4	4
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil tanggapan responden tentang karyawan mampu melayani mahasiswa dengan penuh perhatian responden memilih cukup setuju sebanyak 36 responden atau 36% yang memilih setuju sebanyak 32 responden atau 32% yang memilih sangat setuju sebanyak 19 responden atau 19% yang memilih tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9% dan yang memilih sangat tidak setuju 4 responden atau 4%.

Dari penjelasan diatas responden cukup setuju mengenai karyawan mampu melayani mahasiswa dengan penuh perhatian. Hal tersebut membuat mahasiswa nyaman ketika membutuhkan informasi dan lain-lain. Masih banyaknya mahasiswa yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju karena karyawan belum mampu melayani mahasiswa dengan penuh perhatian karena adanya keterbatasan dalam melayani mahasiswa.

s) Karyawan Mampu Menjalani Hubungan yang Baik dengan Mahasiswa

Hubungan yang baik membuat mahasiswa tetap ingin berkunjung ke perpustakaan, bahkan mereka akan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Karyawan yang memiliki hubungan baik dengan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perpustakaan ataupun universitas.

Tabel 5. 26

Karyawan Mampu Menjalin Hubungan yang Baik dengan Mahasiswa

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	20
Setuju	29	29
Cukup Setuju	45	45
Tidak Setuju	4	4
Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari tabel diatas hasil tanggapan responden tentang karyawan mampu menjalin hubungan yang baik dengan mahasiswa responden memilih cukup setuju sebanyak 45 responden atau 45% yang memilih setuju sebanyak 29 responden atau 29% yang memilih sangat setuju sebanyak 20 responden atau 20% yang memilih sangat tidak setuju 4 responden atau 4% dan yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa responden cukup setuju mengenai karyawan mampu menjalin hubungan yang baik dengan mahasiswa. Oleh karena itu, menjalin hubungan baik dengan mahasiswa itu sangat penting agar mahasiswa tidak takut jika ke perpustakaan. Mahasiswa yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju karena masih terdapat karyawan yang belum mampu menjalin hubungan baik dengan mahasiswa.

Tabel 5. 27

Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Indikator Kualitas Pelayanan	Skor Jawaban					Skor
	5	4	3	2	1	
Ruang Baca Sangat Nyaman	25	37	36	2	-	385
Bobot Nilai	125	148	108	4	-	
Wifi Tersedia Secara Gratis	16	29	46	9	-	352
Bobot Nilai	80	116	138	18	-	
Fasilitas yang Lengkap (ruang ibadah, meja dll)	19	41	35	5	-	374
Bobot Nilai	95	164	105	10	-	
Karyawan dapat Mengetahui Letak Posisi Koleksi Buku	10	39	38	13	-	346
Bobot Nilai	50	156	114	26	-	
Jaringan Wifi Sangat Lancar	12	34	39	13	2	341
Bobot Nilai	60	136	117	26	2	
Tampilan OPAC Mudah di Akses	8	43	47	2	-	357
Bobot Nilai	40	172	141	4	-	
Karyawan Menangani Keluhan yang Dialami Mahasiswa dengan Cepat	12	34	50	4	-	354
Bobot Nilai	60	136	150	8	-	
Karyawan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Mahasiswa dengan Cepat	19	34	40	7	-	365
Bobot Nilai	95	136	120	14	-	
Karyawan Selalu Bersikap Sabar dan Sopan Kepada Mahasiswa	19	32	42	7	-	363
Bobot Nilai	95	128	126	14	-	
Inisiatif Karayawan Memberikan Bantuan Kepada Mahasiswa	9	28	50	11	2	331
Bobot Nilai	45	112	150	22	2	
Buku Tersedia Mencakup Semua Bidang Ilmu yang ada di Universitas	13	31	41	11	4	338

Bobot Nilai	65	124	123	22	4	
Karyawan Memiliki Sifat Dapat Dipercaya Dalam Melayani Mahasiswa	18	33	42	7	-	362
Bobot Nilai	90	132	126	14	-	
Karyawan Profesional Dalam Melayani Mahasiswa	18	35	37	7	3	358
Bobot Nilai	90	140	111	14	3	
Suasana di Perpustakaan Selalu Tenang	14	32	41	10	3	344
Bobot Nilai	70	128	123	20	3	
Tersedianya Fotocopy untuk Mahasiswa	15	40	35	8	2	358
Bobot Nilai	75	160	105	16	2	
Kepedulian Karyawan dalam Memahami Kebutuhan dan Kesulitan Mahasiswa	12	34	49	5	-	353
Bobot Nilai	60	136	147	10	-	
Karyawan Bersikap Terbuka dan Kooperatif dengan Mahasiswa	14	36	39	11	-	353
Bobot Nilai	70	144	117	22	-	
Karyawan Mampu Melayani Mahasiswa dengan Penuh Perhatian	19	32	36	9	4	353
Bobot Nilai	95	128	108	18	4	
Karyawan Mampu Menjalin Hubungan yang Baik dengan Mahasiswa	20	29	45	4	2	361
Bobot Nilai	100	116	135	8	2	
Total Skor						6748
Skor Tertinggi						9500
Skor Terendah						1900

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indikator ruang baca yang nyaman yaitu dengan skor 385. Artinya ruang baca di perpustakaan sudah sesuai dengan yang diinginkan mahasiswa. Ruang baca yang

nyaman membuat mahasiswa akan lebih betah saat berada di dalam perpustakaan. Sedangkan yang paling rendah berada pada indikator inisiatif karyawan memberikan bantuan kepada mahasiswa dengan skor 331. Artinya karyawan masih ada yang belum berinisiatif membantu mahasiswa yang merasa kesulitan ketika berada di perpustakaan. Hal ini karyawan harus memperhatikan atau membantu mahasiswa yang merasa kesulitan.

Untuk mengetahui jumlah ideal semua jawaban responden tertinggi dan terendah dapat dilihat pada penjelasan berikut ini.

$$\text{Skor Maksimal} = \Sigma \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Bobot Tertinggi} \times \Sigma \text{Responden}$$

$$= 19 \times 5 \times 100$$

$$= 9500$$

$$\text{Skor Minimal} = \Sigma \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Bobot Terendah} \times \Sigma \text{Responden}$$

$$= 19 \times 1 \times 100$$

$$= 1900$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$$

$$= \frac{9.500 - 1.900}{5}$$

$$= 1520$$

Berdasarkan skor yang didapatkan pada tingkatan pengelompokan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebagai berikut :

Sangat Setuju = 7980 – 9500

Setuju = 6460 – 7980

Cukup Setuju = 4940 – 6460

Tidak Setuju = 3420 – 4940

Sangat Tidak Setuju = 1900 – 3420

Sehingga dari penilaian 100 responden penelitian, jumlah variabel kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 6748 termasuk kategori tinggi (skor 6460-7980) apabila dipersentase maka dapat dihitung yaitu :

$$= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$$

$$= \frac{6748}{9500} \times 100$$

$$= 71,03\%$$

Berdasarkan data diatas, hasil skor untuk variabel kualitas pelayanan perpustakaan jika dipersentasekan akan mendapatkan nilai sebesar 71,03% dan ini termasuk dalam kategori kuat. Oleh sebab itu dapat dilihat bahwa mayoritas responden yaitu sangat setuju terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau.

5.3.2 Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan Universitas Islam Riau

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33). Mengacu pada definisi-definisi tersebut di atas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

Dalam penelitian ini ada beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan universitas islam riau antara lain sebagai berikut.

- a. Mengidentifikasi kepuasan saat berada di dalam perpustakaan.
- b. Keramahan karyawan terhadap mahasiswa.
- c. Kelengkapan buku sesuai dengan yang diharapkan.
- d. Suasana di dalam perpustakaan yang nyaman dan tenang.
- e. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan yang diharapkan.
- f. Kemudahan dalam mencari buku.
- g. Sering berkunjung.
- h. Selalu mengajak teman-teman untuk mengunjungi perpustakaan.
- i. Senang ketika berda didalam perpustakaan.
- j. Memiliki pengalaman yang baik.

a) **Kepuasan Saat Berada di Dalam Perpustakaan**

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-

harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Apabila mahasiswa nyaman berada di perpustakaan maka mahasiswa puas ketika melakukan kegiatan di dalam perpustakaan

Tabel 5. 28
Tanggapan Responden tentang Kepuasan Saat Berada di Dalam Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	23	23
Puas	39	39
Cukup Puas	28	28
Tidak Puas	7	7
Sangat Tidak Puas	3	3
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari hasil diatas dapat dilihat tanggapan responden yang memilih puas sebanyak 39 responden atau 39% yang memilih cukup puas sebanyak 28 responden atau 28%, sedangkan yang memilih sangat puas sebanyak 23 responden atau 23% yang memilih tidak puas sebanyak 7 responden atau 7% dan yang memilih sangat tidak puas 3 responden atau 3%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa puas ketika berada di dalam perpustakaan dan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Responden yang memilih tidak puas dan sangat tidak puas dikarenakan ada kegiatan yang seharusnya tidak dilakukan dalam perpustakaan.

b) Keramahan Karayawan terhadap Mahasiswa

Jika karyawan tidak memiliki sikap yang baik maka mahasiswa akan kecewa. Bila karyawan memiliki sikap yang baik, mahasiswa akan puas. Sedangkan bila karyawan memiliki sikap yang melebihi harapan mahasiswa akan sangat puas.

Tabel 5. 29
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Keramahan
Karayawan terhadap Mahasiswa

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	12	12
Puas	34	34
Cukup Puas	43	43
Tidak Puas	10	10
Sangat Tidak Puas	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dilihat dari hasil diatas tanggapan responden yang memilih cukup puas sebanyak 43 responden atau 43% yang memilih puas sebanyak 34 responden atau 34%, sedangkan yang memilih sangat puas sebanyak 12 responden atau 12% sangat tidak puas sebanyak 10 responden atau 10% dan yang memilih sangat tidak puas sebanyak 1 responden atau 1%.

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa responden cukup puas dengan keramahan karyawan kepada mahasiswa. Hal ini membuat pengunjung senang dalam pelayanan perpustakaan. Masih ada mahasiswa yang tidak puas dengan keramahan karyawan disebabkan masih ditemui karyawan yang kelihatan cuek dan lain-lainnya.

c) Kelengkapan Buku Sesuai dengan yang Diharapkan

Kelengkapan buku dalam ranah pustaka atau perpustakaan yaitu pendahuluan lalu harus ada pelabelan atas buku, kartu peminjam, kartu buku sebagai informasi tentang buku dan saku kartu buku. Koleksi buku yang uptodate membuat mahasiswa akan sering mengunjungi perpustakaan.

Tabel 5. 30

Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Kelengkapan Buku Sesuai dengan yang Diharapkan

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	10	10
Puas	32	32
Cukup Puas	45	45
Tidak Puas	10	10
Sangat Tidak Puas	3	3
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Dilihat dari hasil diatas tanggapan responden yang memilih cukup puas sebanyak 45 responden atau 45% yang memilih puas sebanyak 32 responden atau 32%, yang memilih sangat puas sebanyak 10 responden atau 10%. Sedangkan yang memilih tidak puas sebanyak 10 responden atau 10% dan yang memilih sangat tidak puas sebanyak 3 responden 3%.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden cukup puas dengan kelengkapan buku sesuai dengan yang diharapkan. Akan tetapi masih ada buku-buku yang dicari pengunjung tidak ada pada perpustakaan tersebut. Mahasiswa tidak puas dan sangat tidak puas karena masih banyak buku-buku yang tidak lengkap untuk bebagai fakultas.

d) Suasana di Dalam Perpustakaan Nyaman dan Tenang

Perpustakaan yang nyaman membuat orang-orang jadi betah dan suka berada di perpustakaan, suasana di perpustakaan harus dibuat senyaman mungkin. Contohnya nih dekorasi ruangan yang nyaman dan bagus serta penerangan yang pas untuk mendukung kegiatan membaca dan belajar.

Tabel 5. 31
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Suasana di Dalam
Perpustakaan Nyaman dan Tenang

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	18	18
Puas	26	26
Cukup Puas	42	42
Tidak Puas	11	11
Sangat Tidak Puas	3	3
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden dari 100 responden sebanyak 42 responden atau 42% memilih cukup puas, yang memilih puas sebanyak 26 responden atau sebesar 26%, yang memilih sangat puas sebanyak 18 responden atau 18%. Sedangkan yang memilih tidak puas sebanyak 11 responden atau sebesar 11% dan yang memilih sangat tidak puas sebanyak 3 responden atau 3%.

Dapat disimpulkan bahwa responden cukup puas dengan suasana di dalam perpustakaan nyaman dan tenang. Di ruang perpustakaan tidak ribut dan tenang membuat pengunjung nyaman ketika berada di perpustakaan. Mahasiswa memilih

tidak puas dan sangat tidak puas dikarenakan masih banyak pengunjung yang ribut dan tidak ngikuti aturan dari perpustakann.

e) Fasilitas Penunjang yang Didapat Sesuai dengan yang Diharapkan

Dilihat darisudut pandang yang lain fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsinya. Arti bahwa fasilitas adalah kemudahan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar suatu usaha yang dilakukan. Yang dimaksud dengan fasilitas penunjang yaitu tersedianya toilet, tersedianya tempat penyimpanan barang atau fasilitas untuk orang-orang yang berkebutuhan khusus.

Tabel 5. 32
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Fasilitas Penunjang yang Didapat Sesuai dengan yang Diharapkan

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	20	20
Puas	36	36
Cukup Puas	41	41
Tidak Puas	3	3
Sangat Tidak Puas	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden dari 100 responden sebanyak 41 responden atau 41% memilih cukup puas. Sedangkan yang memilih puas sebanyak 36 ressponden atau sebesar 36% yang memilih sangat puas sebanyak 20 responden atau 20% dan yang memilih tidak puas sebanyak 3 responden atau 3%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas penunjang kurang susai dengan yang diharapkan oleh pengunjung sehingga pengunjung merasa cukup puas. Masih kurangnya fasilitas penunjang seperti toilet untuk mahasiswa dan beberapa mahasiswa memilih tidak puas dengan pernyataan ini.

f) Kemudahan Dalam Mencari Buku

Banyaknya jumlah buku pada perpustakaan membuat para pengunjung akan kesulitan dalam mencari buku yang diinginkan. Biasa pengunjung akan menanyakan posisi letak buku pada petugas perpustakaan agar lebih mudah mencari buku.

Tabel 5. 33
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Kemudahan Dalam Mencari Buku

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	11	11
Puas	37	37
Cukup Puas	37	37
Tidak Puas	14	14
Sangat Tidak Puas	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden dari 100 responden sebanyak 37 responden atau 37% memilih puas yang memilih cukup puas sebanyak 37 responden atau sebesar 37%. Sedangkan yang memilih sangat puas sebanyak 11 responden atau 11% dan yang memilih tidak puas sebanyak 14 responden atau 14% dan yang memilih sangat tidak puas sebanyak 1 responden atau 1%.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mudah mencari buku yang diinginkan oleh pengunjung sehingga pengunjung merasa puas. Banyak mahasiswa yang tidak puas dan sangat tidak puas terhadap kemudah dalam mencari buku disebabkan masih banyak mahasiswa yang tidak meletakkan kembali buku yang telah dibaca. Masih banyak buku yang dibiarkan diatas meja dan tidak dirapikan kembali oleh pengunjung.

g) Sering Berkunjung

Rasa ketertarikan akan meningkat menjadi senang apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang serta kepuasan, maka pemustaka/mahasiswa akan berkunjung kembali ke perpustakaan.

Tabel 5. 34
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Sering Berkunjung

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	15	15
Puas	33	33
Cukup Puas	43	43
Tidak Puas	6	6
Sangat Tidak Puas	3	3
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden dari 100 responden sebanyak 43 responden atau 43% memilih cukup puas, yang memilih puas sebanyak 33 responden atau sebesar 33%. Sedangkan yang memilih sangat puas sebanyak 15 responden atau 15% yang memilih sangat tidak puas sebanyak 6 responden atau 6% dan sangat tidak puas sebanyak 3 responden atau 3%.

Dari penjelasan diatas pengunjung cukup sering datang ke perpustakaan untuk mencari bahan bacaan atau untuk mencari ataupun melihat referensi untuk penelitian. Responden yang memilih tidak puas dan sangat tidak puas karena mereka jarang berkunjung ke perpustakaan karena masih ada buku yang tidak ada di perpustakaan.

h) Mengajak Teman-teman untuk Mengunjungi Perpustakaan

Pelayanannya harus baik, harus berkesan dan disesuaikan dengan visi dan misi perpustakaan. Dan dimana mahasiswa lainnya mengajak para teman-temannya untuk berkunjung ke perpustakaan agar mendapatkan ilmu bersama-sama.

Tabel 5. 35
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Mengajak Teman-teman untuk Mengunjungi Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	19	19
Puas	31	31
Cukup Puas	41	41
Tidak Puas	8	8
Sangat Tidak Puas	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden dari 100 responden sebanyak 41 responden atau 41% memilih cukup puas, yang memilih puas sebanyak 31 responden atau sebesar 31%. Sedangkan yang memilih sangat puas sebanyak 19 responden atau 19% yang memilih tidak puas sebanyak 8

responden atau 8% dan yang memilih sangat tidak puas sebanyak 1 responden atau 1%.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengunjung cukup sering mengajak teman-teman untuk mengunjungi perpustakaan untuk melihat buku-buku yang ada di perpustakaan. Masih banyak yang memilih tidak puas dan sangat tidak puas karena mahasiswa tersebut berkunjung ke perpustakaan perorangan jarang berkelompok.

i) Senang Ketika Berada didalam Perpustakaan

Ketertarikan berada didalam perpustakaan bisa diartikan ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, pelayanan dan lain-lainnya. Rasa ketertarikan akan bertambah menjadi senang apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang serta kepuasan.

Tabel 5. 36

Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Senang Ketika Berada didalam Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	17	17
Puas	39	39
Cukup Puas	36	36
Tidak Puas	8	8
Sangat Tidak Puas	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan(2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden dari 100 responden sebanyak 39 responden atau 39% memilih puas, yang memilih cukup

puas sebanyak 36 responden atau sebesar 35%. Sedangkan yang memilih sangat puas sebanyak 17 responden atau 17% dan yang memilih tidak puas sebanyak 8 responden atau 8%.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengunjung puas ketika diberada dialam perpustakaan. Ketertarikan pada koleksi buku-buku atau ruang baca membuat pengunjung senang di dalam perpustakaan. beberapa mahasiswa tidak puas dengan senang berada didalam perpustakaan biasanya disebabkan ada beberapa pengunjung lain tidak mengikuti aturan perpustakaan.

j) Memiliki Pengalaman yang Baik

Pengalaman yang baik ini adalah mahasiswa sering mengunjungi perpustakaan, sering membaca buku-buku yang ada pada perpustakaan dan sering juga meminjam buku-buku untuk kebutuhan tugas mereka.

Tabel 5. 37
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Memiliki Pengalaman yang Baik

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	13
Setuju	36	36
Cukup Setuju	46	46
Tidak Setuju	4	4
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat hasil tanggapan responden dari 100 responden sebanyak 46 responden atau 46% memilih cukup puas, yang memilih puas sebanyak 36 responden atau sebesar 36%. Sedangkan yang memilih sangat

puas sebanyak 13 responden atau 13% yang memilih tidak puas sebanyak 4 responden atau 4% dan yang memilih sangat tidak puas sebanyak 1 responden atau 1%.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengunjung sering membaca buku-buku yang ada di perpustakaan bahkan sering meminjam buku-buku perpustakaan. mahasiswa yang memilih tidak puas dan sangat tidak puas tidak memiliki pengalaman baik karena mereka jarang meminjam buku ataupun berkunjung ke perpustakaan.

Tabel 5. 38
Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Indikator Kepuasan Mahasiswa	Skor Jawaban					Skor
	5	4	3	2	1	
Kepuasan Saat Berada di Dalam Perpustakaan	23	39	28	7	3	372
Bobot Nilai	115	156	84	14	3	
Kepuasan Terhadap Keramahan Karayawan terhadap Mahasiswa	12	34	43	10	1	346
Bobot Nilai	60	136	129	20	1	
Kepuasan Terhadap Kelengkapan Buku Sesuai dengan yang Diharapkan	10	32	45	10	3	336
Bobot Nilai	50	128	135	20	3	
Kepuasan Terhadap Suasana di Dalam Perpustakaan Nyaman dan Tenang	18	26	42	11	3	345
Bobot Nilai	90	104	126	22	3	

Kepuasan Terhadap Fasilitas Penunjang yang Didapat Sesuai dengan yang Diharapkan	20	36	41	3	-	332
Bobot Nilai	100	144	82	6	-	
Kepuasan Terhadap Kemudahan Dalam Mencari Buku	11	37	37	14	1	343
Bobot Nilai	55	148	111	28	1	
Kepuasan Terhadap Sering Berkunjung ke Perpustakaan	15	33	43	6	3	351
Bobot Nilai	75	132	129	12	3	
Kepuasan Terhadap Mengajak Teman-teman untuk Mengunjungi Perpustakaan	19	31	41	8	1	359
Bobot Nilai	95	124	123	16	1	
Kepuasan Terhadap Senang Ketika Berada didalam Perpustakaan	17	39	36	8	-	365
Bobot Nilai	85	156	108	16	-	
Kepuasan Terhadap Memiliki Pengalaman yang Baik	13	36	46	4	1	356
Bobot Nilai	65	144	138	8	1	
Total Skor						3505
Skor Tertinggi						9500
Skor Terendah						1900

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indikator kepuasan saat berada di dalam perpustakaan yaitu dengan skor 372. Artinya didalam perpustakaan suasana yang tenang dan tidak ribut dan membuat pengunjung merasa puas ketika berada di perpustakaan. Sedangkan yang paling rendah berada pada indikator fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan

yang diharapkan dengan skor 332. Artinya pengunjung belum sesuai dengan yang diharapkan pengunjung sehingga mendapatkan nilai rendah.

Untuk mengetahui jumlah ideal semua jawaban responden tertinggi dan terendah dapat dilihat pada penjelasan berikut ini.

$$\text{Skor Maksimal} = \Sigma \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Bobot Tertinggi} \times \Sigma \text{Responden}$$

$$= 19 \times 5 \times 100$$

$$= 9500$$

$$\text{Skor Minimal} = \Sigma \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Bobot Terendah} \times \Sigma \text{Responden}$$

$$= 19 \times 1 \times 100$$

$$= 1900$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$$

$$= \frac{9500 - 1900}{5}$$

$$= 1520$$

Berdasarkan skor yang didapatkan pada tingkatan pengelompokan penilaian responden terhadap keputusan mahasiswa sebagai berikut :

$$\text{Sangat Setuju} = 7980 - 9500$$

$$\text{Setuju} = 6460 - 7980$$

Cukup Setuju = 4940 – 6460

Tidak Setuju = 3420 – 4940

Sangat Tidak Setuju = 1900 – 3420

Sehingga dari penilaian 100 responden penelitian, jumlah variabel kepuasan mahasiswa sebesar 3505 termasuk kategori rendah (skor 3420-4940) apabila dipersentase maka dapat di hitung yaitu :

$$= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$$

$$= \frac{3505}{9500} \times 100$$

$$= 36,89\%$$

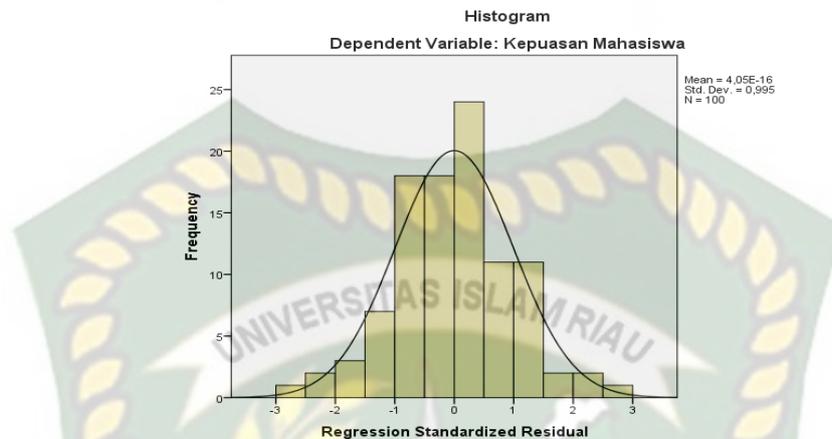
Berdasarkan data diatas, hasil skor untuk variabel kepuasan mahasiswa adalah 3505. Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala 3420 - 4940 atau jika dipersentasekan akan mendapatkan nilai sebesar 36,89% dan ini termasuk dalam kategori rendah. Oleh sebab itu dapat dilihat bahwa mayoritas responden yaitu tidak setuju terhadap kepuasan konsumen pada perpustakaan.

5.4 Uji Asumsi Klasik

5.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah untuk mengetahui apakah ada regresi variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Atau untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara data dengan

rata-rata data keseluruhan. Berikut ini adalah hasil output uji normalitas menggunakan *SPSS 22*.



Gambar 5. 1
Uji Normalitas Menggunakan Histogram

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa variabel berdistribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat bahwa data tersebut tetap pada di tengah garis diagonal dan membentuk seperti lonceng.

5.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians atauresidual darisatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedasitas. Berikut hasil output uji heteroskedastisitas dengan bantuan dari *SPSS 22*.

Tabel 5. 39
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.377E-15	3.342		.000	1.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.049	.000	.000	1.000

Sumber : Data Olahan (2020)

Dari tabel 5.39 dapat dilihat bahwa nilai probabilitas kualitas pelayanan sebesar 1,00. Maka nilai probabilitas diatas lebih besar dari 0,05 atau 1,00 > 0,005. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

5.4.3 Uji Autokerlasi

Uji autokolerasi yang dilakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Berikut ini adalah hasil output uji autokorelasi menggunakan SPSS 22.

Tabel 5. 40
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.574 ^a	.329	.322	3.891	1.939

Sumber : Data Olahan (2020)

Berdasarkan hasil tersebut nilai Durbin-Watson sebesar 1,939 maka akan dilakukan perbandingan dengan DU dan DL. Untuk nilai DU dan DL dapat dilihat pada tabel Durbin Watson. Pada penelitian ini, nilai DL sebesar 1,6540 dan DU sebesar 1,6944. Dapat diambil kesimpulan bahwa $D > DU$ ($1,939 > 1,6944$) maka tidak terjadi autokorelasi pada model regresi ini.

5.7.4 Persamaan Regresi Sederhana

Uji regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear sederhana, digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel. Adapun rumus regresi linear sederhana adalah.

$$Y = a + bX$$

Y = variabel kepuasan mahasiswa

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = variabel kualitas pelayanan

Berikut ini adalah hasil output menggunakan SPSS 22.

Tabel 5. 41
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.419	3.342		3.716	.000
	Kualitas Pelayanan	.341	.049	.574	6.936	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 12.419 + 0,341X$$

Dari tabel diatas persamaan regresi linear sederhana diatas dapat diartikan sebagai berikut.

- a. Nilai konstanta (12.419) artinya jika variabel kualitas pelayanan = 0 (nol) maka variabel kepuasan mahasiswa berada pada 12.419
- b. Koefisien regresi (0,341) artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,341 satuan.

5.5 Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Riau dapat dilihat dari perhitungan korelasi *Product Moment* dengan program *SPSS 22*. Jumlah total variabel X dan total variabel Y serta cara perhitungan yang dibuat dalam perhitungan korelasi dengan menggunakan program *SPSS 22*, maka mendapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 5. 42
Hasil Analisis Korelasi

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Mahasiswa
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.574**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

Sumber : Data Olahan (2020)

Dari hasil diatas maka dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,547. Dapat diartikan variabel X terhadap variabel Y memiliki hubungan sedang atau dapat di lihat dari tabel 3.2.

5.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur dan menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat dari *R Square* dalam hasil *SPSS 22* berikut ini.

Tabel 5. 43
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.574 ^a	.329	.322	3.891	1.939

Sumber : Data Olahan (2020)

Berdasarkan tabel 5.42 dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah $0,574^2 = 0,329$. Hal ini menunjukkan dimana variabel independen (kualitas pelayanan perpustakaan) memiliki hubungan terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa).

Dari hasil diatas bahwa nilai *R Square* adalah 0,329. Artinya 32,9% bahwa variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5.7 Uji Hipotesis

5.7.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi-variabel dependen. Jika nilai t lebih besar dari 0,05 maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen (koefisien regresi tidak signifikan) (Gozali,2011:98). Berikut ini adalah hasil uji t dengan menggunakan *SPSS 22* :

Tabel 5. 44
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.419	3.342		3.716	.000
Kualitas Pelayanan	.341	.049	.574	6.936	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
Sumber : Data Olahan (2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ dengan *degree of freedom* (df) = $n-k$ jadi $df = 100 - 2 = 98$. Maka diperoleh $t_{tabel} = 1,660$. Hasil dari pengujian diatas maka kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa menyatakan bahwa nilai $t_{hitung} = 6,936$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.

Dari nilai signifikan diatas lebih kecil dari tingkat signifikan yaitu 0,05. Oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($6,936 > 1,660$) yang mana hipotesis dalam penelitian ini H_0 di tolak dan H_a diterima. Maka H_1 diterima dimana kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Riau.

5.8 Pembahasan

5.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau

Berdasarkan pengamatan dan survey penelitian yang sudah dilakukan, mahasiswa yang paling banyak berkunjung pada perpustakaan Universitas Islam Riau adalah mahasiswa semester 6 karena mereka membutuhkan referensi untuk tugas ataupun penelitian. Berdasarkan fakultas mahasiswa yang paling sering berkunjung adalah mahasiswa fakultas ekonomi. Menurut gender mahasiswa yang sering berkunjung pada perpustakaan lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki.

Kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau sudah baik karena umumnya responden menyatakan setuju terhadap semua indikator yang

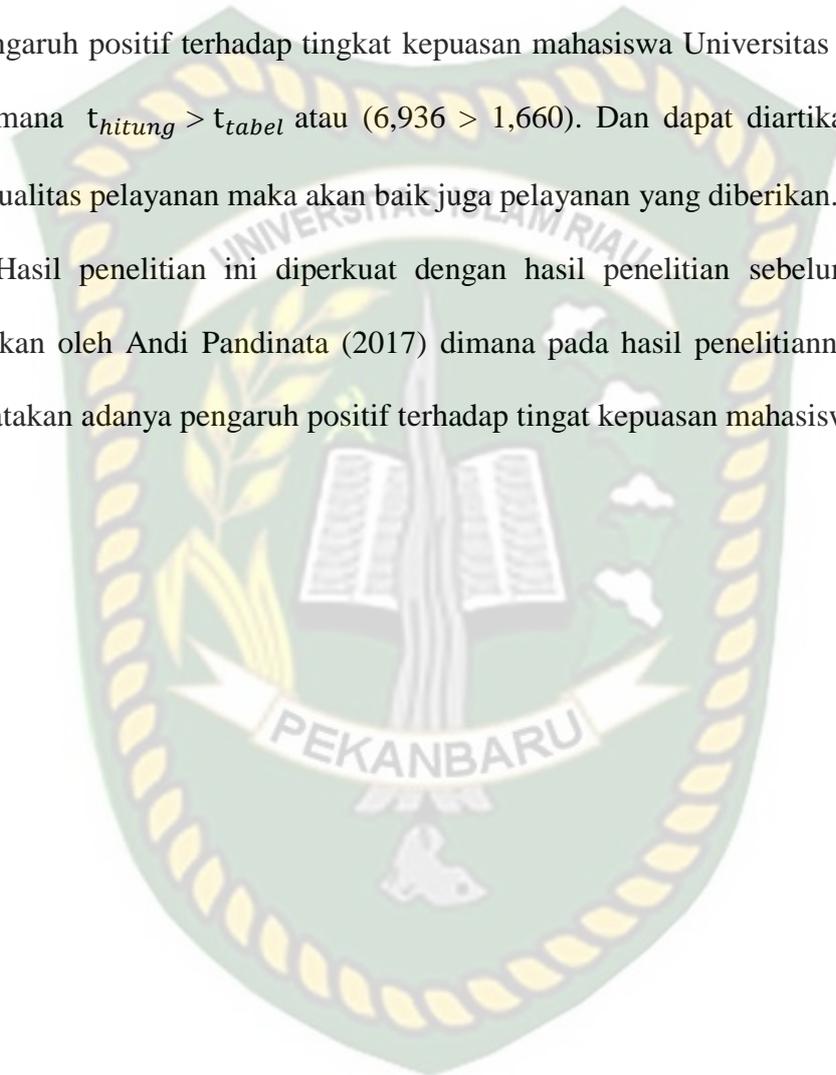
ditanyakan. Berdasarkan pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dari pihak perpustakaan meliputi ruang baca sangat nyaman, wifi tersedia secara gratis, fasilitas yang lengkap (ruang ibadah, meja dan lain-lain), karyawan dapat mengetahui letak posisi buku, jaringan wifi sangat lancar, tampilan *OPAC* mudah di akses, karyawan menangani keluhan yang dialami mahasiswa dengan cepat, karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dengan cepat, karyawan selalu bersikap sabar dan sopan kepada mahasiswa, buku tersedia mencakup bidang ilmu yang ada di Universitas, karyawan memiliki sikap dapat dipercaya dalam melayani mahasiswa, karyawan profesional dalam melayani mahasiswa, suasana di perpustakaan selalu tenang, tersedianya fotocopy untuk mahasiswa, kepedulian karyawan dalam memahami kebutuhan dan kesulitan mahasiswa, karyawan memiliki sikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa, karyawan mampu melayani mahasiswa dengan penuh perhatian dan karyawan mampu menjalin hubungan yang baik dengan mahasiswa memiliki kategori baik.

Secara umum mahasiswa (responden) sudah merasa puas terhadap pelayanan, walaupun ada beberapa responden yang menyatakan belum puas karena ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang diberikan dari pihak perpustakaan yang meliputi kepuasan saat berada di dalam perpustakaan, memiliki pengalaman yang baik, keramahan karyawan terhadap mahasiswa, kelengkapan buku sesuai yang diharapkan, suasana di dalam perpustakaan nyaman dan tenang, fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan yang diharapkan, kemudahan dalam

mencari buku, sering berkunjung, mengajak teman-teman untuk mengunjungi perpustakaan dan senang ketika berada di dalam perpustakaan memiliki kategori rendah.

Hasil uji hipotesis menunjukkan dimana kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Riau yang mana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(6,936 > 1,660)$. Dan dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan maka akan baik juga pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andi Pandinata (2017) dimana pada hasil penelitiannya tersebut menyatakan adanya pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.



BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Riau maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Dari dimensi tersebut terdapat indikator-indikator yang telah memenuhi kualitas pelayanan dalam perpustakaan. Hal ini membuat variabel kualitas pelayanan memiliki kategori baik.
2. Pada variabel kepuasan mahasiswa terdiri dari beberapa indikator. Dalam indikator tersebut mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan, meskipun masih ada mahasiswa yang belum puas karena ada indikator yang belum sesuai dengan yang diharapkan.
3. Dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan diatas adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya perpustakaan mempertahankan ruang baca yang nyaman karena pengunjung sangat senang ketika berada diruang baca atau memberikan fasilitas lebih lagi untuk ruang baca.
2. Karyawan perpustakaan harus meningkatkan inisiatif dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa. Dalam penelitian ini masih ditemui kurangnya inisiatif karyawan.
3. Perpustakaan juga harus memperhatikan fasilitas yang telah ada diperpustakaan agar mahasiswa tetap senang saat berada di dalam perpustakaan.
4. Akan lebih baik jika ruang perpustakaan yang tenang agar tidak mengganggu aktifitas mahasiswa lainnya.
5. Perpustakaan juga harus menyediakan fasilitas penunjang seperti toilet untuk mahasiswa atau fasilitas untuk berkebutuhan khusus.
6. Diharapkan adanya penelitian yang lebih lanjut terhadap kepuasan didalam Perpustakaan mengingat hasil penelitian ini yang menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 32,9 %, jadi kepuasan mahasiswa selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh aspek lain sebesar 67,1 %. Diharapkan terdapat penelitian lanjutan mengenai aspek lain yang mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pengunjung)*. Malang.
- Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2004.
- Dwijati, Siti. 2006. *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan*. "Media Informasi dan Komunikasi Kepustakaan". Vol. 1/ No.2/ Juli-Desember: 58-62. Universitas Airlangga
- Ellitan, Lenna. 2001. "Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan". *Jurnal Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia* 15/Th. X.
- Fandy, Yanto dan Anastasia. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi
- Fatmawati, Endang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL*. Jakarta, Sagung Seto, 2013.
- Garvin, *perspektif terhadap kualitas*, (dalam Lovelock), 1994.
- Gasperz, *Pengembangan Manajemen Kualitas*, (1997).
- Hasan, M. Iqbal. 1999. *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (statistic Inferensi)*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika kepastakawanan : Suatu Pendekatan terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Cet 1. Jakarta: Sagung Seto.
- Kosasih, Aa. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan". *Jurnal Perpustakaan: Universitas Negeri Malang*, 2009.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management the Millennium Edision*. America: Prentice Hall International.
- . 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathar, Muh. Quraisy. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Nazir, M. (2006). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Poerwadarminta, W.J.S. 2014. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Sanusi, Anwar. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Selemba Empat
- Suharto dan Sumarsih. 2001. *Promosi Sebagai Salah Satu Pemasaran Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Informasi Di Perpustakaan*. [s.l: s.n].
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Cet. II. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutarno, N. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Supranto, M. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutardji. 2006. *Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Ubi-Umbian* <<http://pustaka-deptan.go.id/publikasi/pp152062.pdf>> (12/05/2008).
- Syahrial-Pamuntjak, Rusina. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Edisi Rev. Cet 5. Jakarta: Djambatan.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- , 2008. *Service Management Mejuwudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Trimo, Soedjono. 1992. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.