

**Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam  
Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

**JURNAL**



Ditulis Oleh:

Nama : Ahmad Febrian Azhari  
Nomor Mahasiswa : 14311469  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

---

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS  
EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN ”**

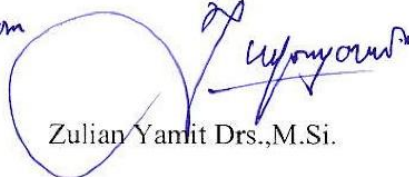
Nama : Ahmad Febrian Azhari  
Nomer Mahasiswa : 14311469  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Oprasional

Yogyakarta,

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

*Ace utk  
di ujikan*

  
Zulian Yanit Drs.,M.Si.

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Ahmad Febrian Azhari menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN** , adalah benar-benar hasil tulisan saya sendiri yang merupakan hasil penelitian, pengolahan dan analisis saya sendiri.

Apabila terbukti skripsi ini plagiat maka skripsi ini dianggap gugur dan harus melakukan penelitian ulang untuk menyusun skripsi baru dan kelulusan serta gelar dibatalkan.

Dengan demikian pernyataan ini dibuat dengan segala akibat dikemudian hari menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 22 Oktober 2018

Penulis,

Ahmad Febrian Azhari

**Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam  
Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

**Ahmad Febrian Azhari  
Zulian Yamit Drs.,M.Si.**

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia  
[azharifebryan@gmail.com](mailto:azharifebryan@gmail.com)

**ABSTRACT**

The background of this research are based on top of the heavy competition in enhancing the quality of education so as not to experience a setback. In the current era of globalization, the tendency of the process of developing products and services that better, more sophisticated, more quality, cheaper is a good strategy in improving the quality of education ... The purpose of this research was to seek influence are reliability, responsiveness, assurance, access, communications and tangibles dimensions of service quality to customer satisfaction. This research uses a quantitative approach and using the method of regression. Data collection using the questionnaire method and data analysis using SPSS tested 22. The respondents in this study is taken from the sound of 120 students in the Faculty of Economics, Universitas Islam Indonesia and spread some force from 2014 s. d 2018. The results of this research indicate that the Reliability of variables have an impact on customer satisfaction with the significance of  $0.020 < 0.05$ . Second, the variable has no effect on the Responsiveness of customer satisfaction with the significance of  $0.755 > 0.05$ . Third, the variable has an effect on the Assurance of customer satisfaction with the significance of the figure of  $0.006 < 0.05$ . Fourth, the variable Access there is no impact on customers ' satisfaction with the significance of  $0.844 > 0.05$ . Fifth, the variable Communications have influence on customer satisfaction with the significance of  $0.009 < 0.05$ . Sixth, Tangibles have variable impact on customer satisfaction with the significance of numbers  $0000 < 0.05$ . Further research were expected much more without aspects should not be ignored but should be advised, revised and improved its performance in order to improve services library FE UII. Then to the aspects that are considered to satisfy the users of the library should continue to be maintained in order to maintain customer satisfaction.

**Keyword : *Quality Service, Satisfaction Customer***

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi perguruan tinggi sedang menghadapi persaingan yang sangat berat dalam meningkatkan kualitas pendidikan agar tidak mengalami kemunduran. Dalam era globalisasi saat ini, kecenderungan proses pengembangan produk dan jasa yang lebih baik, lebih canggih, lebih berkualitas, lebih murah merupakan strategi yang baik dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Hal itu berimplikasi pada cakupan kerja perpustakaan. Oleh karena itu perguruan tinggi harus tanggap dalam merespon perkembangan globalisasi melalui strategi-strategi yang tepat dalam meningkatkan daya saingnya. Strategi yang dapat digunakan ialah dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Saat ini, ada sebuah konsep manajemen mutu yang sedang berkembang yakni manajemen mutu terpadu (*Total quality management*). TQM (*total quality management*) ialah sebuah pendekatan manajemen untuk mencapai dan mempertahankan tujuan jangka panjang organisasi dengan mendorong karyawan agar mendapatkan partisipasinya, memuaskan kebutuhan pelanggan dan harapan dalam menghormati nilai-nilai sosial, kepercayaan dan mematuhi peraturan produk, proses, sistem, orang dan kepemimpinan. Konsep ini juga menyediakan cara mendorong peningkatan yang berkelanjutan bagi organisasi. Secara filosofi TQM menekankan sistematis yang terpadu, konsisten dan seluruh aspek organisasi dengan melibatkan orang dan menyita waktu dengan fokus terhadap kepuasan pelanggan baik lingkup internal maupun eksternal.

Salah satu manfaat dari penerapan konsep TQM ialah meningkatkan kualitas organisasi. Kualitas adalah unsur yang penting dalam menjalankan strategi operasional. Dalam era global competition saat ini kecenderungan proses pengembangan produk dan jasa yang lebih baik, lebih canggih, lebih berkualitas, lebih murah merupakan dampak perubahan yang begitu cepat dalam bidang pelayanan jasa. Kualitas layanan adalah kegiatan atau usaha dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Perpustakaan merupakan sarana dalam menyediakan informasi yang tepat kepada pengguna yang tepat pada waktu yang tepat dan dalam bentuk diperlukan, dapat dikatakan kegiatan tersebut dilakukan demi menjaga kualitas. Kualitas Layanan Perpustakaan berarti memuaskan permintaan setiap pengguna secara akurat, secara mendalam dan cepat.

Perpustakaan merupakan unit kerja lembaga pendidikan yang berperan sebagai tempat penyimpanan koleksi buku-buku pustaka dan berperan penting dalam meningkatkan proses belajar mengajar. Perpustakaan yang terorganisasi mampu memberikan dampak positif bagi pengguna dan lembaga pendidikan itu sendiri. Salah satunya, menjadi sarana dalam perbaikan metode belajar - mengajar yang dirasa sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia merupakan salah satu perpustakaan tinggi yang memiliki peran besar dalam memelihara dan meningkatkan proses belajar dengan baik demi mempersiapkan insan - insan akademis yang berkualitas.

Hal itu, sesuai dengan kebijakan yang dibuat oleh Menteri Pendidikan Nasional mengenai peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia.

Agar peningkatan pelayanan perpustakaan FE UII mengalami perubahan, penerapan TQM sebagai sistem perbaikan kualitas pelayanan menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pendidikan yang sesuai visi, misi dan tujuan FE UII. FE UII, sebagai pelaksana tugas pendidikan berusaha menata dan meningkatkan sistem penjaminan kualitas ini dapat memberikan kualitas pelayanannya kepada insan yang memiliki kriteria mutu tinggi dalam menciptakan mutu pendidikan di FE UII.

TQM adalah sistem yang efektif untuk mengintegrasikan peningkatan pengembangan, pemeliharaan dan kualitas mutu upaya berbagai fungsi bisnis untuk mengaktifkan produksi dan jasa yang memiliki tingkat paling ekonomis untuk memenuhi kepuasan pelanggan penuh. Keberhasilan dari TQM bervariasi dari perpustakaan untuk perpustakaan. Hasil dari variasi TQM setiap perpustakaan berbeda. TQM lebih berfokus untuk memahami kebutuhan pelanggan & tuntutan dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan. Dalam tahap ini Perpustakaan harus menetapkan cita-cita yang dipasarkan berdasarkan indikasi kinerja kuantitatif, dan memantau kemajuan untuk mencapai tujuan tersebut. Situasi perpustakaan saat ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sangat penting tidak hanya untuk menghadapi perubahan besar tetapi juga untuk pertumbuhan perpustakaan hari ini dan besok agar memaksimalkan manfaat dari pengguna.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Sohail dan Raza (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library, J.M.I, New Delhi: A Survey” menggunakan metode kuantitatif dengan survei berbasis kuisioner untuk mengukur kualitas pelayanan pada perpustakaan Dr. Zakir Husain telah sesuai dengan harapan penggunanya. Hasilnya, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka telah merasakan pelayanan yang berkualitas. Jika bagian persepsi tersebut dibandingkan dengan kepentingan individu hasilnya menunjukkan bahwa perpustakaan Universitas belum berhasil dalam menawarkan layanan yang berkualitas.

Persamaan penelitian yang akan penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variable Dimensi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. Perbedaannya, penulis melakukan penelitian yang berlokasi di Perpustakaan FE UII.

Bakti dan Sumaedi (2012) dalam penelitiannya menggunakan metode kuantitatif untuk mencari sampel dalam mengumpulkan data. Penelitian yang berjudul “An analysis of library customer loyalty The role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia” ini bertujuan untuk mencari pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, peneliti mengemukakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan. Kesulitan dalam menghubungi atau memperoleh data secara demografis mahasiswa menjadi hambatan dalam penelitian tersebut.

Persamaan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama menggunakan variable Kualitas Layanan dan kepuasan pelanggan. Perbedaannya, penulis bertujuan untuk

mengukur kualitas pelayanan perpustakaan FE UII dan Metode dalam mencari sampel berfokus pada lingkungan FE UII.

Sayedra, Rajendran dan Lokachari (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “An empirical study of total quality management in engineering educational institutions of India Perspective of management” menggunakan kusioner yang telah dikembangkan berdasarkan kajian pustaka dalam topik manajemen kualitas dan tanggapan dari para senior manajemen. Sifat dari instrumen psikometrik ini diperiksa kehandalan dan keahliannya. Sehingga, korelasi dan beberapa analisis dari regresinya digunakan untuk menganalisis sebuah dampak dimensi Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja kelembagaan (efektivitas).

Persamaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama - sama menjadikan Total Quality Management (TQM) sebagai landasan teori dalam penelitian. Perbedaannya penulis menggunakan kusioner untuk mencari tanggapan dari para pengguna perpustakaan FE UII dan lokasi penelitiannya yang berada di lingkungan FE UII.

Moghaddam dan Moballeghi (2008) dalam penelitiannya yang berjudul “Total quality management in library and information sectors”, peneliti ingin menunjukkan seberapa besar penerapan Total Quality Management dapat mempengaruhi sektor informasi dalam perpustakaan. Hasilnya membuktikan bahwa TQM berhasil diterapkan sebagai filsafat manajemen pada sektor manufaktur. Menyusul keberhasilan tersebut konsep TQM ini semakin sedang diterapkan di sektor jasa, termasuk Perpustakaan

Persamaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama - sama menggunakan konsep TQM sebagai landasan teori. Perbedaannya penulis menggunakan kusioner dalam meliputi data serta lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan FE UII.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kualitas Pelayanan**

Setiap orang memiliki pandangannya sendiri ketika membicarakan tentang pengertian kualitas atau definisi kualitas itu sendiri, banyak pakar dibidang kualitas telah mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing masing . Beberapa diantaranya yang paling populer adalah yang dikembangkan oleh W. Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M. Juran.

Menurut Deming dalam Yamit (2005:7) menjelaskan “bahwa kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen”. Crosby dalam Yamit (2005:7) mengatakan bahwa kualitas merupakan “nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan”. Sedangkan Juran dalam Yamit (2005:7) mengartikan “kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi”.

Ketiga persepsi tersebut kemudian menjadi konsep dasar pemikiran Total Quality Management (TQM) yang sekarang ini menjadi isu sentral dalam aktivitas bisnis. Berbeda dengan penjelasan di atas, menurut Kotler (1997:49) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Sedangkan, menurut Wijaya (2011) kualitas produk dan jasa merupakan gabungan dari karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi dan pemeliharaan yang menjadikan produk dan jasa tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan atau konsumen.

## **Dimensi Mutu**

Banyak para ahli yang mencoba untuk menjelaskan dimensi kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing - masing. Beberapa diantaranya adalah David Garvin, Zeithm, Berry, Parasuraman dan Josep S. Martinich.

Menurut David Garvin dalam Yamit (2005:10) dimensi kualitas digolongkan menjadi delapan (8) bagian, yaitu :

- 1) Performance (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari suatu produk inti.
- 2) Features, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
- 3) Reliability (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakaian.
- 4) Conformance (kesesuaian), yaitu apakah karakteristik desain dan operasi telah memenuhi standar - standar yang ditetapkan sebelumnya.
- 5) Durability (daya tahan), yaitu seberapa lama produk dapat bertahan lama.
- 6) Serviceability, yaitu mencakup kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam memelihara dan menangani keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu berkaitan dengan corak, rasa dan daya tarik produk.
- 8) Perceived, yaitu berkaitan dengan citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Selain itu, Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Yamit (2005:10) berhasil mengidentifikasi kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa dengan lima bagian karakteristik. Kelima (5) karakteristik tersebut adalah:

- 1) Tangibles (bukti tanggung jawab), yaitu mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Reliability (kehandalan), yaitu keunggulan dalam menawarkan layanan begitu cepat dan memuaskan.
- 3) Responsiveness (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Assurance (jaminan), yaitu meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat saling percaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
- 5) Empathy, yaitu kemampuan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memberikan perhatian yang tulus terhadap pelanggan.

Joseph S. Martinich dalam Yamit (2005:10) berpendapat bahwa dimensi kualitas yang relevan dikelompokkan dalam enam(6) dimensi, yaitu :



- 1) *Performance*. Merupakan gambaran suatu keadaan apakah pelayanan diberikan dengan cara yang benar. Karena, hal tersebut sangatlah penting bagi pelanggan.
- 2) *Range dan Type of Features*. Kemampuan atau keistimewaan yang dimiliki produk dan pelayanan guna menarik perhatian para pelanggan.
- 3) *Reliability dan Durability*. Kemampuan produk dalam penggunaan secara normal dan keunggulan suatu produk tersebut bertahan .
- 4) *Maintainability and Serviceability*. Keunggulan untuk operasional produk dan kesigapan dalam memperbaiki atau mengganti komponen yang rusak.
- 5) *Sensory Characteristics*. Mengukur kualitas dari aspek penampilan, corak, rasa, daya tarik, bau dan selera merupakan bagian penting dalam kualitas.
- 6) *Ethical Profile dan Image*. Kualitas adalah bagian terbesar dari kesan pelanggan terhadap produk dan pelayanan.

Dalam penelitian yang berjudul “*Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library, J.M.I, New Delhi: A Survey*” Sohail dan Raza berpendapat bahwa dimensi kualitas digolongkan menjadi enam (6) bagian, yang terdiri dari :

1) *Reliability*

Kemampuan dalam memberikan jawaban yang akurat untuk referensi pertanyaan, menjaga *database holdings status* dan menjalankan komputer dalam menyampaikan informasi baik mengenai peminjaman dengan baik.

2) *Responsiveness*

Mengukur kesiapan personil Perpustakaan dalam memberikan pelayanan. Termasuk, kesesuaian dalam menyampaikan informasi, memeriksa jurnal baru dan Surat Kabar dengan tepat waktu, meminimalkan waktu respon komputer dan pengembalian rak buku yang dibutuhkan dan memutar waktu untuk meminimalkan inter Perpustakaan pinjaman.

3) *Assurance*

Jaminan mengukur pengetahuan dan kesopanan Staf Perpustakaan dan keterampilan mereka untuk menyakinkan pelanggan. Menghargai semua permintaan informasi, bersih dan penampilan staf yang rapi, pemahaman menyeluruh dari koleksi, pengetahuan cara kerja peralatan dan teknologi, belajar memahami pelanggan, memberikan perhatian individu dan mengenali pelanggan tetap.

4) *Access*

Akses mengukur kemampuan untuk mencapai sesuatu, menemukan atau mendapatkan sesuatu yang diperlukan. Ini termasuk menunggu waktu di meja sirkulasi, ketersediaan terminal komputer, *Online access Public Katalog (OPAC)*, tanpa menunggu terlalu lama. Memenuhi harapan dan kenyamanan merupakan suatu hal yang penting bagi Perpustakaan.

5) *Communications*

Komunikasi mengukur kemampuan untuk menjaga informasi klien dalam bahasa yang mereka mengerti dan kemampuan untuk mendengarkan mereka, menentukan kebutuhan klien melalui pertanyaan - pertanyaan lembut, jelas

dalam memberikan petunjuk, mampu meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan dapat ditangani.

6) *Tangible*

Aspek nyata dalam mengukur penampilan fisik fasilitas, peralatan, tenaga, dan bahan-bahan komunikasi modern dan berteknologi yang relevan terhadap peralatan, menarik pembaca dalam lingkup fasilitas.

Sedangkan Menurut Wijaya (2011:13) dimensi kualitas dibagi menjadi delapan (8), yang terdiri dari :

a) Kinerja

Kinerja (performance) merupakan tingkat konsisten dan kebaikan fungsi fungsi produk.

b) Keindahan

Keindahan (esthetics) merupakan dimensi yang berhubungan dengan penampilan sebuah produk. Sebagai contoh : penampilan fasilitas, peralatan, personalia, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.

c) Kemudahan perawatan dan perbaikan

Kemudahan perawatan dan perbaikan (*service ability*) berkaitan dengan pemeliharaan produk dan kemudahan dalam merawatnya.

d) Keunikan

Keunikan (*features*) adalah karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dari produk - produk sejenis. Misalnya, sebuah mobil selain digunakan sebagai alat transportasi, mobil tertentu memiliki keunikan seperti mesin empat (4) silinder, transmisi secara manual, tempat duduk untuk empat penumpang, dan rem cakram roda depan sementara itu mobil lainnya dilengkapi dengan mesin enam silinder, transmisi otomatis, tempat duduk kulit, tempat duduk untuk enam penumpang, dan rem anti kejut.

e) Reabilitas

Reabilitas merupakan probabilitas sebuah produk atau jasa dalam menjalankan fungsi yang dimaksud dalam jangka waktu tertentu.

f) Daya tahan

Daya tahan (*durability*) merupakan ukuran suatu kemanfaatan fungsi produk.

g) Kualitas Kesesuaian

Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*) merupakan spesifikasi suatu produk atau jasa yang telah ditetapkan.

h) Kegunaan yang sesuai

Kegunaan yang sesuai (*fitness of use*) adalah keberhasilan suatu produk dalam menjalankan fungsi - fungsi sebagaimana yang diiklankan dan dijanjikan.

### **Pengertian Menejemen Mutu Terpadu**

Kit Sadgrove (1995) dalam Yamit (2013:181) menjelaskan bahwa Total Quality Management dapat diartikan dari tiga suku kata yang dimilikinya Pertama, Total (keseluruhan). Kedua, Quality (kualitas, derajat / tingkat keunggulan barang atau jasa).

Ketiga, Management (tindakan, seni, cara menghandle, pengendalian pengarahannya). Dari ketiga suku kata tersebut, TQM didefinisi sebagai sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (right first time), melalui perbaikan berkesinambungan (continous improvement) dan motivasi karyawan.

Santoso (1992) dalam Yamit (2013:181) menjelaskan TQM adalah “sistem manajemen yang mengutamakan kualitas sebagai strategi usaha dan memiliki orietasi terhadap kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu sebuah pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Pendekatan ini berangkat dari data. Data tersebut diproses dan dimanipulasi menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan (Kuncoro, 2001:1). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa. Responden diminta menjawab pertanyaan yang ada dalam kuesioner dengan menggunakan skala likert.

## **Definisi Oprasional**

### **Dimensi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Sebagaimana penjelasan penulis dalam landasan teori, menurut Sohail dan Raza (2012) dimensi kualitas diartikan sebagai kebugaran layanan atau produk untuk memenuhi tujuan perusahaan, memenuhi harapan pelanggan serta pengguna produk atau jasa dan meyakinkan pengguna bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan memberikan peningkatan terhadap kinerja.

### **Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ )**

Variabel ini berusaha menunjukkan apakah suatu perusahaan mampu menawarkan suatu produk atau jasa yang berkualitas kepada pelanggan.

- 1) Ada lima (5) faktor dalam menentukan kepuasan pelanggan menurut (Lupiyoadi, 2001) yaitu Kualitas produk, produk yang mampu membuat pelanggan merasa puas dengan produk yang dibeli.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, pelayanan terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan.
- 3) Emosi, keyakinan yang timbul pada pelanggan ketika menggunakan produk tertentu, keyakinan tersebut cenderung menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan tersebut bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self estemm yang membuat pelanggan merasa puas terhadap brand tertentu.
- 4) Harga, suatu produk yang memiliki kualitas yang sama akan tetapi memiliki harga yang murah dengan menawarkan nilai yang lebih terhadap pelanggan.

- 5) Biaya, penilaian pada aspek tersebut berdasarkan pada terpenuhinya keinginan pelanggan tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan dan waktu.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para mahasiswa FE UII. Jumlah sampel pertanyaan yang di sebarkan sejumlah 155 responden tetapi data yang digunakan sejumlah 120 responden. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang terbagi dalam beberapa kategori, yaitu : Status dan jenis kelamin.

### Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 1 Hasil Pengujian Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Cronbach's <i>alpha</i>	Sig	Keterangan
1	Dimensi Kualistas Pelayanan	0,674	>0,6	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan	0,920	>0,6	Reliabel

Dari data diatas menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan riabel. Hal ini terbukti dengan nilai alpha > tingkat signifikan (0,6).

### Hasil Analisis Deskriptif Variabel

**Tabel 2 Hasil Analisis Deskriptif Varabel**

No	Pernyataan	Rata - rata	Kategori
<b>Reliability</b>			

<b>1</b>	<b>Anda memiliki informasi yang dipercaya untuk sebagian besar pertanyaan dalam koleksi referensi</b>	<b>4,58</b>	<b>Setuju</b>
<b>2</b>	<b>Katalogisasi dan bahan klasifikasi di perpustakaan FE UII konsisten</b>	<b>4,35</b>	<b>Amat setuju</b>
<b>3</b>	<b>Katalog akses publik online (OPAC) dapat diandalkan dalam memberikan informasi penuh mengenai pencarian</b>	<b>4,44</b>	<b>Setuju</b>
<b>4</b>	<b>Anda berfikir bahwa keterlambatan pemberitahuan disampaikan secara halus oleh staf perpustakaan FE UII</b>	<b>4,28</b>	<b>Amat setuju</b>
<b>Responsiveness</b>			
<b>1</b>	<b>Anda bisa mendapatkan buku terbitan terbaru di bidang anda</b>	<b>3,90</b>	<b>Amat setuju</b>
<b>2</b>	<b>Staf perpustakaan melayani permintaan anda segera dalam waktu 3 menit</b>	<b>4,43</b>	<b>Setuju</b>
<b>3</b>	<b>Buku diharakan segera disimpan kembali</b>	<b>4,61</b>	<b>Setuju</b>
<b>4</b>	<b>Sistem peminjaman di perpustakaan FE UII efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi anda</b>	<b>4,51</b>	<b>Setuju</b>
<b>5</b>	<b>Online Access Public Catalogue (OPAC) ramah bagi pengguna dan familiar bagi anda</b>	<b>4,34</b>	<b>Amat setuju</b>
<b>6</b>	<b>Surat kabar dan majalah tersedia di rak Perpustakaan saat ini</b>	<b>4,58</b>	<b>Setuju</b>
<b>Asurance</b>			
<b>1</b>	<b>Staf perpustakaan FE UII berpenampilan baik</b>	<b>5,03</b>	<b>Setuju</b>
	<b>Staf perpustakaan FE UII</b>		

2	memberikan materi yang relevan dari koleksi perpustakaan	4,71	Setuju
3	Sistem CD ROM familiar bagi anda	3,76	Amat setuju
4	Staf perpustakaan FE UII mengambil kepentingan pribadi ketika anda mendekati mereka untuk suatu informasi	2,88	Amat tidak setuju
5	Staf perpustakaan FE UII mengenali anda ketika anda mendekati mereka secara perlahan	3,66	Amat setuju
<b>Communications</b>			
<b>Access</b>			
1	Anda menyadari fasilitas dan perpustakaan FE UII	4,64	Setuju
1	Staf perpustakaan FE UII selalu membantu anda	4,70	Setuju
2	Anda merasa terganggu dan tidak nyaman karena staf perpustakaan FE UII menggunakan komputer dan perangkat lainnya	3,53	Amat setuju
3	Anda merasa akses katalog online (OPAC) yang disediakan perpustakaan FE UII	3,28	Amat tidak setuju
4	Waktu tutup dan buka perpustakaan FE UII nyaman dan ideal untuk anda	3,87	Amat setuju
5	Anda selama ini dilayani dalam antrian panjang	2,68	Amat tidak setuju

	<b>digunakan oleh penggunanya</b>		
<b>4</b>	<b>Sistem CD - ROM tersedia, jelas dan mudah digunakan oleh penggunanya</b>	<b>3,86</b>	<b>Amat setuju</b>
<b>5</b>	<b>Anda mendekati Staf Perpustakaan untuk mencari informasi dan mengajukan pertanyaan tentang informasi yang anda inginkan</b>	<b>4,59</b>	<b>Setuju</b>
<b>Tangibles</b>			
<b>1</b>	<b>Kursi-kursi yang disediakan nyaman untuk Anda</b>	<b>4,64</b>	<b>Setuju</b>
<b>2</b>	<b>Pengaturan suhu di Perpustakaan FE UII sesuai dengan Anda</b>	<b>4,53</b>	<b>Setuju</b>
<b>3</b>	<b>Pencahayaan di Perpustakaan FE UII cukup untuk melaksanakan pekerjaan Anda</b>	<b>4,57</b>	<b>Setuju</b>
<b>4</b>	<b>Aula studi cukup diam untuk memungkinkan Anda untuk bekerja dengan damai</b>	<b>4,72</b>	<b>Setuju</b>
<b>Rata - rata variabel Dimensi Kualitas Pelayanan</b>		<b>4,21</b>	<b>Amat setuju</b>

**PE  
MB  
AH  
AS  
AN**

Dal  
am  
Pen  
eliti  
an  
ini  
pen  
eliti  
meli  
batk  
an  
120  
resp  
ond

en dari mahasiswa FE UII. Pandangan mahasiswa FE UII dalam menanggapi unsur-unsur variabel Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan cukup baik. Hasil ini ukur dari pandangan mahasiswa dalam mengisi setiap pertanyaan masing-masing variabel. Pandangan mahasiswa terhadap indikator Dimensi Kualitas (X) dengan nilai rata-rata 4,21 (Tabel 4.7) menunjukkan hasil yang amat baik. Sedangkan pandangan mahasiswa mengenai indikator Kepuasan Pelanggan (Y) menghasilkan nilai rata - rata sebesar 4,73 (Tabel 4.8) menunjukkan hasil yang baik.

Dalam uji reliabilitas cronbach alpha hasil dari setiap variabel menunjukkan  $> 0,6$  (lebih besar). Hal ini, menunjukkan bahwa kuesioner tersebut reliabel atau handal. Sedangkan dalam uji validitas setiap point pertanyaannya menunjukkan hasil koefisien korelasi ( $r$  hitung)  $> 0,1793$ .

#### 1) Pengaruh Dimensi Kualitas dengan teori terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian secara menyeluruh menunjukkan bahwa Dimensi

Kualitas memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan perpustakaan FE UII terlihat dari hasil uji anova dimana angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Md. Sohail dan M. Masoom Raza (2012) yang menjelaskan bahwa beberapa item Dimensi Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

- 2) Enam variabel Dimensi Kualitas Pelayanan yang paling dominan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan perpustakaan FE UII.

Dari hasil pengujian regresi berganda secara parsial menunjukkan bahwa keenam variabel Dimensi Kualitas Pelayanan yang paling dominan berpengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan perpustakaan FE UII yaitu variabel Reliability yang paling berpengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan dalam uji Regresi Berganda hasilnya menunjukkan signifikansi sebesar  $0,020 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kedua, Assurance dengan angka signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ketiga, Communications dengan angka signifikansi sebesar  $0,009 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Keempat, Tangibles dengan angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dua variabel lainnya tidak memiliki pengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan di perpustakaan FE UII, dimensi yang paling tidak berpengaruh adalah variabel Access dengan angka signifikansi sebesar  $0,844 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Berikut ini merupakan aspek - aspek yang menjadi prioritas dalam Kepuasan Pelanggan di perpustakaan FE UII yaitu :

- 1) Perilaku staf perpustakaan FE UII dalam memberikan jawaban yang akurat dalam menjawab pertanyaan.
- 2) Staf perpustakaan FE UII sabar dalam memberikan penjelasan.
- 3) Staf perpustakaan FE UII memiliki pengetahuan, kesopanan dan keterampilan dalam melayani.

Dengan begitu staf perpustakaan FE UII perlu memprioritaskan performanya dalam ketiga aspek diatas. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna perpustakaan.

Penulis berpendapat bahwa aspek - aspek yang perlu dipertahankan dalam Kepuasan Pelanggan di perpustakaan FE UII adalah sebagai berikut :

- 1) Sarana dan prasarana seperti kursi, pencahayaan, suhu ruangan dan suasana yang tenang.
- 2) Segera melakukan penggantian jika ada perlengkapan / peralatan mengalami kerusakan.



- 3) Kondisi perlengkapan dan peralatan perpustakaan.
- 4) Persediaan fasilitas pelayanan perpustakaan FE UII.

Dengan begitu perpustakaan FE UII mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mempertahankan aspek - aspek yang dibutuhkan pengguna perpustakaan.

Berikut merupakan aspek - aspek yang perlu diperbaiki oleh pihak perpustakaan FE UII demi meningkatkan kepuasan pelanggan walaupun banyak dari pengguna perpustakaan kurang menanggapi :

- 1) Segera mengupgrade jurnal, informasi dan surat kabar.
- 2) Daya tanggap staf perpustakaan FE UII.
- 3) Keandalan staf perpustakaan FE UII.

Sebaiknya pihak perpustakaan FE UII mempertimbangkan aspek - aspek diatas guna meningkatkan kualitas pelayanan. Aspek - aspek diatas dirasa masi kurang dirasa oleh pengguna perpustakaan.

## **KESIMPULAN**

Analisis data yang telah diuraikan penulis dalam bab sebelumnya, maka diperoleh sebuah kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang ada yaitu :

- 1) Berdasarkan hasil analisis Regresi Berganda diperoleh hasil bahwa dimensi Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti dari hasil Anova sebesar 0,000. Pengaruh dari dimensi Kualitas Pelayanan besar yaitu 61,4%. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Kualitas Pelayanan bekerja dengan maksimal untuk memenuhi Kepuasan Pelanggan di perpustakaan FE UII.

- 2) Reliability terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis Regresi Berganda secara Parsial diperoleh hasil bahwa variabel Reliability menunjukkan besarnya angka signifikansi sebesar  $0,020 < 0,05$ . Dengan tingkat kepercayaan 95 %, data yang ada tolak  $H_0$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel Reliability terhadap Kepuasan Pelanggan.

- 3) Responsiveness terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis Regresi Berganda secara Parsial diperoleh hasil bahwa variabel Responsiveness menunjukkan besarnya angka signifikansi sebesar  $0,755 > 0,05$ . Dengan tingkat kepercayaan 95 %, data yang ada gagal tolak  $H_0$  yang berarti ada tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Responsiveness terhadap Kepuasan Pelanggan.

- 4) Assurance terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis Regresi Berganda secara Parsial diperoleh hasil bahwa variabel Assurance menunjukkan besarnya angka signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$ . Dengan tingkat kepercayaan 95 %, data yang ada tolak  $H_0$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel Assurance terhadap Kepuasan Pelanggan.

5) Access terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis Regresi Berganda secara Parsial diperoleh hasil bahwa variabel Access menunjukkan besarnya angka signifikansi sebesar  $0,844 > 0,05$ . Dengan tingkat kepercayaan 95 %, data yang ada gagal tolak  $H_0$  yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Access terhadap Kepuasan Pelanggan.

6) Communications terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis Regresi Berganda secara Parsial diperoleh hasil bahwa variabel Assurance menunjukkan besarnya angka signifikansi sebesar  $0,009 < 0,05$ . Dengan tingkat kepercayaan 95 %, data yang ada tolak  $H_0$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel Communications terhadap Kepuasan Pelanggan.

7) Tanggibles terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis Regresi Berganda secara Parsial diperoleh hasil bahwa variabel Tangibles menunjukkan besarnya angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan tingkat kepercayaan 95 %, data yang ada tolak  $H_0$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel Tangibles terhadap Kepuasan Pelanggan.

8) Berdasarkan hasil analisis Regresi Berganda secara parsial diketahui, dari keenam variabel Dimensi Kualitas Pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan perpustakaan FE UII adalah variabel Tangibles dengan angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$

## **SARAN**

Berdasarkan pada hasil dan kesimpulan penelitian ini, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan teori prinsip dimensi Kualitas Pelayanan telah diterapkan keenam variabel dengan sungguh - sungguh terutama pada variabel *Reliability*, *Asurance*, *Communications* dan *Tangibles*. Karena keempat variabel tersebut membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di perpustakaan FE UII. Keempat variabel dari Dimensi Kualitas Pelayanan tersebut kekuatan perpustakaan FE UII dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
- 2) Keenam variabel Dimensi Kualitas Pelayanan tersebut terdapat empat (4) yang membantu dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan di perpustakaan FE UII. Sebaiknya pihak perpustakaan FE UII meningkatkan performanya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya
- 3) Dari penjelasan di atas terdapat aspek - aspek tidak boleh diabaikan namun harus diperhatikan, diperbaiki, dan ditingkatkan kinerjanya agar dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan FE UII. Kemudian untuk aspek - aspek yang dirasa memuaskan pengguna perpustakaan sebaiknya terus dipertahankan agar dapat mempertahankan kepuasan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Yamit,Zulian. 2013. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi keenam. Yogyakarta:EKONISIA Sekaran ,Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1. Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono.2010.Metodologi Penelitian Bisnis:PendekatanKuantitatif,Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Alisyaban(2005),Teknik Analisis Data Penelitian Aplikasi Program SPSS dan TeknikMenghitung, universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) Pasar Rebo, Jakarta Timur
- Suhartanto, Kepuasan Pelanggan : Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan. Usahawan. Edisi Juli 2001
- Supranto, J 2001. Pengukuran Kepuasan Pelanggan. Untuk Menaikkan Pangsa Pasar Rineka Cipta: Jakarta.
- Sari Aida. 2006. Evaluasi Kepuasan Nasabah atas Layanan Berbasis Mobile Banking Network (Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Bandar Lampung). Jurnal Bisnis dan Manajemen. Volume 3 Nomor 1. Universitas Negeri Lampung, Bandar Lampung.
- Hadiati, Sri & Ruci, Sarwi. 1999. September. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Malang Area. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Volume 1, No. 1, P. 56-64.
- Rizkimayasari."Perspektif terhadap kualitas byTQM". 31Maret 2013.[https://rizkimayasari.wordpress.com/2013/03/31/perspektif-terhadap-ku alitas-by-tqm/](https://rizkimayasari.wordpress.com/2013/03/31/perspektif-terhadap-ku-alitas-by-tqm/)
- Zain, Taufian. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan. JEAM. Volume 12, No. 1, P. 104-115.
- Sohail dan Raza (2012). Jurnal. "Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library,J.M.I, New Delhi: A Survey" .
- Bakti dan Sumaedi (2012). Jurnal. "An analysis of library customer loyalty The role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia".
- Sayeda, Rajendran dan Lokachari (2010) Jurnal. "An empirical study of total quality management in engineering educational institutions of India Perspective of management".

Moghaddam dan Moballeghi (2008). Jurnal. "Total quality management in library and information sectors".