

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perpustakaan Nasional RI merupakan gabungan dari tiga lembaga yaitu Pusat Pembinaan Perpustakaan, Perpustakaan Nasional Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan Perpustakaan Wilayah di Propinsi yang merupakan satuan organisasi yang melaksanakan fungsi dan tugas perpustakaan nasional. Perpustnas RI memiliki visi, “Terwujudnya Indonesia Cerdas Melalui Gemar Membaca Dengan Memberdayakan Perpustakaan”. Visi tersebut sebagai cerminan tanggung jawab Perpustnas RI untuk mencerdaskan kehidupan bangsa lewat membaca dan perpustakaan.

Perpustnas RI berada dibawah Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi pada bagian Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi yang dibagi menjadi tiga bidang layanan dengan beberapa kelompok layanan dibawahnya. Bidang Layanan Koleksi Umum yang terdiri dari Layanan Kunjungan dan Informasi, Promosi Layanan, Keanggotaan dan Bimbingan Pemustaka, Layanan Ekstensi, Layanan Referensi, Layanan Anak, Layanan Lansia dan Disabilitas, Layanan Monograf Tertutup, Layanan Terbitan Berkala, Mancanegara, Layanan Monograf Terbuka, Layanan Majalah Terjilid, dan Layanan Informasi Budaya Nusantara. Kemudian pada Bidang Layanan Koleksi Khusus terdapat, Graha Literasi, Layanan Audio Visual, Pemasarakatan dan Layanan Naskah Nusantara, Kajian dan Pengembangan Naskah Nusantara, Layanan Buku Langka, Layanan Koleksi Foto, Peta, dan Lukisan, Layanan Multimedia, dan Layanan Surat Kabar Langka. Selanjutnya pada Bidang Kerjasama Perpustakaan dan Otomasi terdapat Sub Bidang Kerjasama Perpustakaan dan Sub Bidang Otomasi.

Perpustakaan UISU merupakan unit penunjang kegiatan pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di Universitas Islam Sumatera Utara. Perpustakaan berfungsi untuk menyediakan, mengelola, menyimpan, dan memelihara bahan perpustakaan. Salah satu cabang perpustakaan

nya adalah di fakultas kedokteran. Perpustakaan di fakultas kedokteran menyiapkan seluruh bahan atau buku yang bisa digunakan oleh mahasiswa fakultas kedokteran. Adapun beberapa fasilitas yang ada di perpustakaan fakultas kedokteran adalah Layanan Baca di tempat, Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, Layanan Digital, Layanan Literasi Informasi.

Perpustakaan fakultas kedokteran juga memiliki tata tertib yang harus dipenuhi setiap pemustaka baik dari segi peminjaman buku serta mengembalikan buku. Perpustakaan fakultas kedokteran juga memiliki jam operasional selain itu juga layanan digital yang disiapkan oleh perpustakaan UISU sangat memadai seperti jurnal online, *Ebook* dan mampu memperpanjang buku melalui *Online Public Access Catalog (OPAC)* perpustakaan fakultas kedokteran UISU.

Koleksi buku di Perpustakaan Fakultas Kedokteran UISU dilayankan secara terbuka. Ini berarti ada Standart Operasional dalam meminjam buku, dimana yang membutuhkan buku dapat masuk ke ruang penempatan koleksi setelah terlebih dahulu mengisi absensi di komputer yang telah disediakan dan mencari sendiri buku yang dikehendaki dan meramban (*browse*) buku yang ada di rak. Setelah mengecek di *OPAC (online Public Access Catalogue)* dan mendapatkan buku tertentu yang ingin dipinjam, pengguna membawa buku ke meja sirkulasi (*circulation desk*) dan menyerahkan buku serta kartu anggota kepada petugas. Melalui komputer petugas mengetik No.NPM mahasiswa dan memilih fitur peminjaman setelah keluar fitur data mahasiswa petugas mengetikkan No. buku di fitur peminjaman. Petugas memberi stempel tanggal kembali dan menyerahkan buku serta kartu kepada peminjam.

Perpustakaan fakultas kedokteran UISU mempunyai pustakawan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan / atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pustakawan berhubungan erat dengan layanan. Apabila layanan pustakawan bagus maka tingkat kepuasan seorang pemustaka baik dan sebaliknya apabila layanan pustakawan rendah maka tingkat kepuasan seorang pemustaka juga rendah.

Hal yang melatarbelakangi seorang peneliti berdasarkan observasi adalah rendahnya antusiasme mahasiswa untuk datang ke perpustakaan FK UISU dapat dilihat dari jumlah yang datang untuk masuk ke perpustakaan FK UISU. Selain itu juga berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa fakultas kedokteran terdapat masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan seperti mahasiswa bertanya tentang tata letak buku. Hal lain juga untuk 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 Sumatera Utara mengenai gambaran umum Perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara Fakultas Kedokteran khususnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka yang sesuai dengan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara?

1.3. Tujuan Masalah

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui :

1. Kualitas pelayanan perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara

2. Kepuasan mahasiswa di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.
3. Kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.

1.4. Manfaat Masalah

1. Secara Teoritis

- a) Sebagai bahan rujukan bagi peneliti yang akan meneliti yang sama atau berhubungan dengan objek kajian ini.
- b) Untuk menambah wawasan ke ilmuan pihak pustakawan dalam bidang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.

2. Secara praktis

- a) Memberikan masukan bahwa begitu pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara.
- b) Memberikan refleksi kepada pustakawan dalam perpustakaan perguruan tinggi sebagai sumber dan penyebarluasan informasi yang ditujukan kepada dosen peneliti dan mahasiswa

1.5. Batasan Masalah & Asumsi

1.5.1. Batasan Masalah

Untuk mempermudah dalam penyusunan dan tidak terjadi penyimpangan dalam melakukan penelitian, maka laporan ini dibatasi pada masalah bahwa :

1. Responden dibatasi pada mahasiswa yang datang ke perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara
2. Penelitian ini dilakukan selama dua minggu dan kusioner dibagikan kepada mahasiswa Fakultas Kedokteran yang datang ke perpustakaan Fakultas Kedokteran UISU.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Korelasi.

1.5.2. Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam studi tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Melihat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan pustakawan
2. Proses keseharian tidak mengalami perubahan selama penelitian
3. Pustakawan dalam keadaan sehat dan normal.

1.6. Sistematika Penulisan

Secara garis besar batas dan luasnya penelitian, maka peneliti akan merancang hasil penelitian ini dengan deskripsi singkat sistematika penulisan penelitian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, batasan masalah dan asumsi yang digunakan serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan teori-teori yang mendukung pemecah masalah penelitian. Teori yang digunakan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dan penjabaran konsep-konsep dalam pengolahan data.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III Metodologi Penelitian, berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, objek penelitian, variabel penelitian, kerangka konseptual penelitian, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini berisikan tentang pengumpulan data baik data primer dan data skunder, dan langkah-langkah pengolahan data. Hasil penelitian nantinya akan dibandingkan dengan yang ada dilintasan factual.

BAB V ANALISA DAN EVALUASI

Bab ini berisi tentang analisa-analisa terhadap hasil pengolahan data dan dilakukan pembahasan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dan mengevaluasi perbedaan-perbedaan yang terlihat.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat, jelas, dan tepat yang telah dipaparkan dari hasil penelitian dan berisi tentang saran untuk universitas dan pembaca.”

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teoretis

2.1.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di Perusahaan (Arianto.,2018)

Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan (Kasmir.,2017). Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratmiko.,2015).

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

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. 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.

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono.,2017). Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan (Rahma.,2017).

Menurut (Rahayuningsih .,2018) memaparkan karakteristik layanan pemustaka yang berkualitas dapat dilihat dari segi :

1. Koleksi
 - a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan

- b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.
2. Fasilitas
- a) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
 - b) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.
3. Sumber daya manusia
- a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
 - b. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
 - c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna
 - d. Profesional, profesionalisme petugas perpustakaan dibagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah ditengah kesulitan.
 - e. *Knowledge*, menguasai dan memahami isi koleksi.
 - f. Skill dalam melakukan penelusuran setiap koleksi referensi.

Indikator Tingkat Kualitas Pelayanan

Dimensi layanan dibagi menjadi lima dimensi servqual oleh Parasuraman dalam (Tjiptono, 2017). Lima dimensi tersebut meliputi.

1. Keandalan (*Realiability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Untuk mengukur kemampuan dan keandalan penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Keandalan adalah menjamin pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa keandalan merupakan wujud dari kemampuan atau kesanggupan seseorang atau sekelompok orang yang dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan berdasar pada aturan/kebijakan secara cepat, akurat dan terpercaya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan keandalan dalam hal ini artinya bahwa pustakawan harus mampu untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan yaitu layanan dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan atau kesanggupan para staf dan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cepat, tepat serta tanggap keinginan konsumen. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap yang dimaksud disini adalah kesiapan pustakawan dalam membantu pemustaka dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan pustakawan dalam melayani pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan kecepatan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka.

3. Jaminan (*Assurance*)

Untuk mengukur kemampuan, keramahan dan kesopanan karyawan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan jaminan adalah kemampuan kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud empati adalah perhatian khusus terhadap segala kebutuhan pemustaka dan adanya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka serta pustakawan mengerti keinginan dari para pemustaka.

5. Bukti langsung (*Tangibles*)

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 memeberi 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.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi :

- a. Faktor kesadaran.
- b. Faktor organisasi, yang meliputi sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai.
- c. Faktor aturan.
- d. Pendapatan pegawai.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan.
- f. Faktor sarana pelayanan.

2.1.2. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakanya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan,apabila harapan maka pelanggan akan kecewa (Oliver.,2019).

Kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka adalah respon pemustaka terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Tjiptono 2017)

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan, mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan (Lasa.,2014)

Berdasarkan penertian diatas bahwa kepuasan pemustaka diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pemustaka sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus.

Dalam tingkatan kepuasan pemustaka, ada tiga kategori, yaitu :

- a. Layanan yang diberikan melebihi dari harapan, maka pemustaka 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 pemustaka, maka pemustaka akan merasa kurang puas bahkan kecewa atas pelayanan tersebut.

2. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka

Tingkat kepuasan pemustaka dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya pemustaka mengunjungi perpustakaan, hal tersebut merupakan elemen terpenting dalam menyediakan fasilitas dan tata letak parabol yang sesuai kebutuhan pemustaka. (Hendrik.,2013) berbagai macam metode dalam pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran.

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering di lewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos.

2. *Ghost shopping* (Pemberi Bayangan)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pemustaka dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna

potensial. Metode ini biasanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan ghost shopping dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

3. *Lost customer analysis* (Analisis Pelanggan yang Beralih).

Pemimpin perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pemustaka. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan perpustakaan. Bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan perpustakaan harus dicari.

4. Survei kepuasan pemustaka

Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pemustaka terhadap sarana dan prasarana yang diberikan perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan survey ataupun melalui pos, telepon maupun wawancara langsung.

Untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dan mengembangkan komitmen setiap orang yang berbeda dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau kinerja norma lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai (Tjiptono, 2017).

3. Indikator Kepuasan Pemustaka

Dalam memberikan strategi kepuasan pemustakaa perpustakaan, terdapat tiga kunci utama yaitu, sebagai berikut:

- a. Kemampuan memahami keinginan pemustaka serta memahami tipe- tipe pemustaka perpustakaan.
- b. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap pemustaka dan perubahan kondisi.
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi (Hartono.,2016).

Adapun indikator-indikator dalam kepuasan pemustaka yaitu sebagai berikut (Elva.,2011) :

a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka.

Dalam upaya mencapai kepuasan pemustaka. Ada hal yang perlu diperhatikan mulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pemustaka dimulai dari hati, yaitu kesadaran keamatan terhadap pemustaka. Adapun kegiatan yang dilakukan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

b. Totalitas

memberikan layanan Dalam memberikan jasanya, hendaklah secara totalitas artinya selalu diusahakan sampai terpenuhi kebutuhannya. Misalnya pemustaka sedang mencari buku “Statistika Pendidikan ”, sebaiknya tidak hanya disuruh permintaan tersebut segera dilakukan dan terus di informasikan perkembangannya. Mereka merasa ada kepastian dan tidak menunggu tanpa informasi yang jelas.

c. Kesenangan dan kenyamanan

Selalu tersenyum dalam melayani pemustaka. Wajah tenaga perpustakaan seharusnya diwarnai dengan senyuman. Karena dengan senyuman yang tulus dari lubuk hati yang dapat:

- a. Membangun situasi yang menyenangkan.
- b. Mengakrabkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan.
- c. Mencairkan suasana yang kurang baik.
- d. Mempermudah untuk pencarian informasi.
- e. Memperlancar untuk memperoleh dukungan.

2.2. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pemustaka

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 pemustaka. Menurut jurnal dari Dian Tauriana (2012 : 449-460) yang menyatakan pelayanan berhubungan erat dengan bisnis 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.

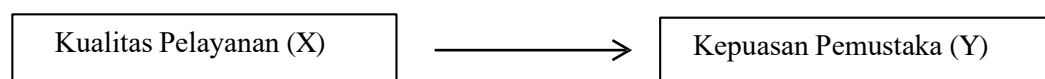
Melalui analisis ini, Guzzo mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (*overall customer satisfaction level*) pada setiap pelayanan yang tersedia. Kumar Jaiswal (2008 : 405-416) mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, 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

2.3. 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.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka merupakan dua faktor penting dalam upaya suatu universitas atau lembaga untuk mencapai kepuasan pemustaka. Tidak semua pemustaka akan puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, akan tetapi ada juga yang merasa tidak puas dengan pelayanannya.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori - teori dan kerangka berpikir yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah :

Ha : Ada pengaruh signifikan yang positif antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pemustaka Universitas Islam Sumatera Utara.

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan yang positif antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pemustaka Universitas Islam Sumatera Utara.

2.5. Deskriptif Korelasi

Penelitian korelasi atau korelasional adalah suatu penelitian untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variable (Wellen.,2008). Secara sederhana, korelasi dapat diartikan sebagai hubungan. Namun ketika dikembangkan lebih jauh, korelasi tidak hanya dapat dipahami sebatas pengertian tersebut. Korelasi merupakan salah satu teknik analisis data statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat kuantitatif. Dua variabel atau lebih dikatakan berkorelasi apabila perubahan pada variabel yang satu akan diikuti perubahan pada variabel yang lain secara teratur dengan arah yang sama (korelasi positif) atau berlawanan (korelasi negatif).

Korelasional merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan korelasional antara dua variabel atau lebih. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel atau membuat prediksi berdasarkan korelasi antar variabel. Tipe penelitian ini menekankan pada penentuan tingkat hubungan yang di dapat juga digunakan untuk melakukan prediksi (Sugiyono.,2017).

Penelitian korelasional dilakukan dalam berbagai bidang diantaranya pendidikan, sosial, maupun ekonomi. Penelitian ini hanya terbatas pada panafsiran

hubungan antarvariabel saja tidak sampai pada hubungan kausalitas, tetapi penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk dia jadi penelitian selanjutnya seperti penelitian eksperimen. Penelitian korelasi mempunyai tiga karakteristik penting untuk para peneliti yang hendak menggunakannya. Tiga karakteristik tersebut adalah sebagai berikut (Emzir.,2016) :

1. Penelitian korelasi, tepat jika variabel kompleks dan peneliti tidak mungkin melakukan manipulasi dan mengontrol variabel seperti dalam penelitian eksperimen.
2. Memungkinkan variabel diukur secara intensif dalam setting (lingkungan) nyata.
3. Memungkinkan peneliti mendapatkan derajat asosiasi yang signifikan.

2.6. Kuisiener

Kuisiener atau angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responde untuk memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna (Widoyoko,2016).

Dalam kuisiener, pertanyaan-pertanyaannya dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu :

a. Pertanyaan Tertutup (*Closed Question*)

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang membatasi atau menutup pilihan-pilihan respons yang tersedia bagi responden. Responden hanya dapat memilih jawaban yang tertera pada kuisiener. Responden tidak dapat memberikan jawabannya secara bebas yang mungkin dikehendaki oleh responden yang bersangkutan. Umumnya jenis kuisiener ini digunakan apabila masalahnya telah jelas. Pertanyaan-pertanyaan yang bersifat tertutup diukur dengan menggunakan skala interval 1-5, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

b. Pertanyaan Terbuka (*Open Question*)

Pertanyaan terbuka adalah jenis pertanyaan yang memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada responden. Untuk memberikan jawaban atau

tanggapannya. Orang yang ingin mendapatkan opini biasanya menggunakan kuesioner jenis ini.

2.7. Skala Likert

Menurut Sugiyono (2013) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS), skornya 5.
2. Untuk jawaban Setuju (S), skornya 4.
3. Untuk jawaban Ragu-ragu (RR), skornya 3.
4. Untuk jawaban Tidak Setuju (TS), skornya 2.
5. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), skornya 1.

2.8. Uji Instrumen

Sebelum Kusioner penelitian dipergunakan dalam penelitian sesungguhnya, Kusioner tersebut diuji cobakan terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun benar-benar merupakan instrumen yang baik. Baik buruknya instrumen akan mempengaruhi benar-tidaknya data yang didapat. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliable. Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumennya, sehingga dapat diketahui layak tidaknya instrumen yang digunakan dalam penelitian :

2.8.1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Uji ini dilakukan dengan melihat korelasi atau skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total. Perhitungan dilakukan menggunakan rumus korelasi product moment, dengan bantuan software *SPSS versi 29*. Adapun rumus korelasi korelasi product moment adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[(N \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2] [(N \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Korelasi product moment
- N = Jumlah sampel
- $\sum X$ = Jumlah skor distribusi X
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor distribusi Y
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat distribusi Y
- $\sum XY$ = Jumlah skor distribusi X dan Y

Dasar pengambilan keputusan jika r hitung lebih besar r tabel maka butir-butir soal tersebut valid dan jika r hitung lebih kecil r tabel maka butir-butir soal tersebut tidak valid atau gugur.

2.8.2. Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dapat memberikan hasil yang sama bila dipakai untuk mengukur ulang. Perhitungan uji reliabilitas menggunakan teknik alpha, dengan bantuan software *SPSS versi 29*. Adapun rumus koefisien alpha adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right]$$

Dimana :

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya Kusioner
- $\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir
- $\sigma^2 t$ = Varians total

Dasar pengambilan keputusannya jika r alpha hitung lebih besar dari r alpha tabel, maka instrument penelitian dinyatakan reliabel.

2.9. Pengolahan Data

Pengolahan Data merupakan kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan masukan berupa data dan menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk tujuan sesuai dengan yang direncanakan (Sugiyono.,2017). Selain itu juga pengolahan data juga sebagai bukti ada atau tidak nya pengaruh suatu varibel dengan variable

lainya (pengujian hipotesis). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada perumusan masalah. Hipotesis alam penelitian ini yaitu:

Ha : Ada pengaruh signifikan yang positif antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pemustaka Universitas Islam Sumatera Utara.

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan yang positif antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pemustaka Universitas Islam Sumatera Utara.

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono.,2017).

2.9.1 Uji 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 (2017), sebagai berikut.

Selanjutnya Sugiyono (2017: 182), menguraikan bahwa teknik yang digunakan untuk menghitung nilai koefisien korelasi dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh pearson yang dikenal dengan rumus korelasi product moment, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[(N \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2] [(N \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum X$ = Jumlah skor distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor distribusi Y

$\sum XY$ = Jumlah skor distribusi X dan Y

N = Jumlah sampel

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat distribusi Y

2.9.2. Uji Regresi

Uji regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear sederhana, digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel. Kegunaan regresi linier sederhana adalah untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terikat dan memprediksikan variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas dengan nilai probabilitas 0,05 (Sugiono, 2017: 66). Adapun rumus regresi linear sederhana, sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = Nilai dalam variabel dependen yang diprediksi (kualitas pelayanan).

a = Konstanta (bila harga X = 0)

b = Koefisien regresi variabel independen yang menunjukkan angka peningkatan/penurunan variabel independen didasarkan pada variabel dependen.

X = Nilai dalam variabel independen (kepuasan pemustaka).

2.9.3. Uji T

Uji ini berguna untuk menunjukkan pengaruh satu variabel penjelas secara parsial/individual/sendiri-sendiri dalam menerangkan variansi variabel terikat. Kesignifikanan nilai t ditunjukkan oleh p-value nya. Untuk menguji tingkat signifikan dari masing-masing koefisien regresi yang diperoleh dari perhitungan, maka pada pengujian parsial ini, prosedurnya dimulai dengan dirumuskannya hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) bagi setiap koefisien regresi. (Sugiono.,2017)

Berikut ini adalah pengambilan keputusan dalam uji t:

- a) Jika 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_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh signifikan secara signifikan dari variabel X terhadap variabel Y.

Selanjutnya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel independen yang diteliti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, yang berarti variabel independen yang teliti tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

