

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**
(Studi Empiris Pengguna Perpustakaan Universitas Muhammadiyah
Surakarta)



SKRIPSI
Disusun Guna Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan
Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Oleh:

SILMIY MIFTA KHUN NAJAH

NIM. B100190448

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA (Studi
Empiris Pengguna Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Yang disusun oleh:

SILMIY MIFTA KHUN NAJAH

NIM. B100190448

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada Tanggal: 09 Agustus 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si

(Ketua Dewan Penguji)

2. Imron, S.E., M.Si

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Kusdiyanto, S.E., M.Si

(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si)
NIDN: 0616087401



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A.Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta -57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Silmiy Mifta Khun Najah
NIRM/NIM : B100190448
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna
Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

SILMIY MIFTA KHUN NAJAH

NIM. B100190448

MOTTO

“Apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah”

(Q.S. Ali Imron: 159)

“Tanpa pengetahuan, tindakan tidak berguna dan pengetahuan tanpa tindakan adalah sia-sia”

(Abu Bakar Ash-Shidiq)

“Bantinglah otak untuk mencari ilmu sebanyak-banyaknya guna mencari rahasia besar yang terkandung didalam benda besar bernama dunia, namun pasanglah pelita dalam hati sanubari, yaitu pelita kehidupan jiwa”

(Imam Al-Ghazali)

“Orang berilmu pengetahuan ibarat gula yang mengandung banyak semut. Dia menjadi cahaya bagi diri dan sekelilingnya”

(Abdullah Gymnastiar)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pegasih lagi Maha Peyayang, Alhamdulillahirabbil'alamin. Sebagai ungkapan rasa syukur dan terimakasih dengan segala kerendahan hati, dengan bangga penulis persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta ridha-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi penulis dan semoga sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau.
3. Orang tua penulis Bapak Sarju dan Ibu Saminem serta keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan sebaik-baiknya.
4. Bapak Prof. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan skripsi.
8. Imron, S.E., M.Si dan Bapak Kusdiyanto, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan masukan

bagi penulis.

9. Bapak Muhammad Shilahuddin S.E., M.Si., Ph.D. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa studi penulis.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
11. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta". Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta ridha-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi penulis dan semoga sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau.
3. Orang tua penulis Bapak Sarju dan Ibu Saminem serta keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan sebaik-baiknya.
4. Bapak Prof. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Surakarta.

7. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan skripsi.
8. Imron, S.E., M.Si dan Bapak Kusdiyanto, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan masukan bagi penulis.
9. Bapak Muhammad Shilahuddin S.E., M.Si., Ph.D. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa studi penulis.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
11. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan.

Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan skripsi ini khususnya bagi peneliti selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

Wassalam'ualaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh.

Surakarta, 28 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Silmiy Mifta Khun Najah', with a horizontal line drawn underneath the name.

Silmiy Mifta Khun Najah

NIM. B100190448

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landaan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Hipotesis.....	15
D. Kerangka Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Data dan Sumber Data.....	23
C. Metode Pengumpulan Data	24
D. Populasi dan Sampel	25
E. Metode Analisis Data	26
BAB IV HASIL ANALISIS DATA	31
A. Gambaran Umum Penelitian	31
B. Analisis Deskripsi Responden.....	31
C. Analisis Data Penelitian	35
D. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Keterbatasan Penelitian	58
C. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Semester Kuliah

Tabel 4.3 Program Studi

Tabel 4.4 Kartu Keanggotaan Perpustakaan

Tabel 4.5 Jenis Layanan Perpustakaan

Tabel 4.6 *Outer Loading*

Tabel 4.7 *Average Variance Extracted (AVE)*

Tabel 4.8 *Cross Loading*

Tabel 4.9 *Composite Reliability*

Tabel 4.10 *Cronbach's Alpha*

Tabel 4.11 *R-Square*

Tabel 4.12 *F-Square*

Tabel 4.13 *Normed Fit Model (NFI)*

Tabel 4.14 *Path Coefficient*

Tabel 4.15 *Indirect Effect*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

Gambar 4.1 *Outer Model*

Gambar 4.2 *Inner Model*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran2 Hasil Analisis Data

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas layanan. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan sampel 170 responden. Pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data yang dibutuhkan berupa data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner secara langsung. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan *software* SmartPLS 4.0. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *outer model* yang terdiri dari *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, *cronbach's alpha* dan uji multikolinearitas. Serta *inner model* yang terdiri dari *coefficient determination*, *uji effect size (f²)*, *Normed Fit Model (NFI)* dan Uji Hipotesis yaitu *Direct Effect* dan *Indirect Effect*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Affect of Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, *Information Control* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas layanan, *Library as Place* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, *Affect of Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, *Information Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, *Library as Place* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, *Affect of Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dimediasi oleh kualitas layanan, *Information Control* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dimediasi oleh kualitas layanan, *Library as Place* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dimediasi oleh kualitas layanan, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Affect of Service*, *Information Control*, *Library as Place*, Kualitas layanan, dan Kepuasan pengguna.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Affect of Service, Information Control, and Library as Place on user satisfaction through service quality. The population in this study was students of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Surakarta with a sample of 170 respondents. Sampling using nonprobability sampling with purposive sampling techniques. The data needed is in the form of primary data obtained by direct distribution of questionnaires. The data that has been collected is then analyzed using SmartPLS 4.0 software. Data testing techniques used in this study include outer models consisting of convergent validity, discriminant validity, composite reliability, cronbach's alpha and multicollinearity tests. As well as the inner model consisting of coefficient determination, effect size (f^2) test, Normed Fit Model (NFI) and Hypothesis Test, namely Direct Effect and Indirect Effect. The results of this study show that Affect of Service has a positive and significant effect on service quality, Information Control has a positive and insignificant effect on service quality, Library as Place has a positive and significant effect on service quality, Affect of Service has a positive and significant effect on user satisfaction, Information Control has a positive and significant effect on user satisfaction, Library as Place has a positive and insignificant effect on user satisfaction, Affect of Service has a positive and significant effect on user satisfaction mediated by service quality, Information Control has a positive and insignificant effect on user satisfaction mediated by service quality, Library as Place has a positive and significant effect on user satisfaction mediated by service quality, and service quality has a positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords: Affect of Service, Information Control, Library as Place, Quality of service, and User satisfaction.