

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna mencapai Gelar S-1
Jurusan Teknik Industri



Disusun Oleh:

Roh Fitri Ningrum

D600 090 041

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing Skripsi/Tugas Akhir:

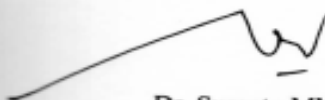
Nama : Dr. Suranto MM
NIP/NIK : 797
Nama : Muchlison Anis, ST, MT
NIP/NIK : 796

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan Skripsi/Tugas Akhir dari mahasiswa:

Nama : Roh Fitri Ningrum
NIM : D600 090 041
Jurusan : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan. Demikian persetujuan yang dibuat, semoga dapat dipergunakan sepenuhnya.

Menyetujui,
Pembimbing I



Dr. Suranto MM
797

Surakarta, Maret 2014
Pembimbing II



Muchlison Anis, ST, MT
796

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Roh Fitri Ningrum

NIM : D600090041

Jurusan/Progdi : Teknik/ Teknik Industri

Jenis : Skripsi

Judul : PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak *royalty* kepada Perpustakaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), menampilkannya dalam bentuk *softcopy*, untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan UMS, tanpa perlu meminta ijin dari saya sebagai penulis.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan Perpustakaan UMS, dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, Maret 2014

Yang Menyatakan:



Roh Fitri Ningrum

PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Roh Fitri Ningrum

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Jl. Ahmad Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura 57102 Telp 0271 717417
Email: roh_fitriningrum@yahoo.com

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang mempunyai peranan penting dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Pelayanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan akan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan UMS dan layanan perpustakaan yang paling dominan terhadap kepuasan pengunjung. Variabel pada penelitian ini dilihat dari aspek sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen, berdasar ISO 9001 terhadap kepuasan pengunjung. Manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan pembelajaran untuk menyelesaikan masalah pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Tipe penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan UMS dengan metode penetapan sampel menggunakan teknik nomograf Harry King. Dari jumlah populasi selama 1 minggu sebanyak 1801 orang maka jumlah sampel yang diteliti sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisioner dan wawancara. Teknik pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan perangkat lunak SPSS 16.0

Berdasarkan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa layanan berdasar sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan berdasar ISO 9001 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Semakin tinggi layanan yang diberikan perpustakaan ke pengunjung, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Besarnya pengaruh layanan berdasar sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan berdasar ISO 9001 terhadap kepuasan pengunjung sebesar 54,3%, sedangkan sisanya sebesar 45,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini

Kata kunci : Aspek layanan, Kepuasan pengunjung, *Software SPSS 16.0*

Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin canggih dan cepat. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan akurat, relevan dan tepat waktu. Sehingga peranan perpustakaan terhadap masyarakat dapat meningkat.

Persaingan yang semakin ketat di bidang pelayanan perpustakaan mendorong para karyawan perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengunjung. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta merupakan salah satu perpustakaan yang menyediakan berbagai macam informasi, baik berupa informasi cetak maupun elektronik.

Pelayanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan akan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Untuk dapat memberikan layanan yang optimal kepada pengunjung, petugas perpustakaan UMS harus selalu antusias dan ramah serta menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pengunjung.

Untuk memenuhi kebutuhan dibidang layanan, maka pihak perpustakaan perlu mendapatkan masukan layanan guna meningkatkan kualitas layanan. Layanan yang diberikan bisa dilihat dari sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan berdasarkan standar ISO 9001.

Landasan Teori

Perpustakaan adalah sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku, dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

Tujuan perpustakaan secara umum adalah menghimpun, menyediakan, mengolah, memelihara, dan mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya, dan melayani masyarakat pengguna, yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Salah satu fungsi perpustakaan adalah sebagai sumber informasi dan layanan program pendidikan dan pengajaran.

Layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pemakai perpustakaan. karakteristik layanan perpustakaan dapat dilihat dari:

- a. Koleksi adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk memenuhi kebutuhan informasi.
- b. Fasilitas adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak, dan sebagainya).
- c. Sumber daya manusia yaitu petugas yang ada di bagian layanan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah kesopanan, keramahan, tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan, empati, profesionalisme

ISO 9001 merupakan standard internasional yang mengatur tentang Sistem Management Mutu (Quality Management System), perpustakaan UMS sudah memenuhi standar ISO 9001, target yang dijadikan sasaran yaitu manajemen mutu mengenai pengolahan buku, hambatan yang terjadi dalam sistem.

Perkembangan teknologi informasi mulai merambah perpustakaan, dan beberapa aplikasi mulai melengkapi jenis layanan di perpustakaan seperti OPAC, sirkulasi, pengolahan bahan koleksi, administrasi pendaftaran, Hot Spot

Layanan perpustakaan adalah aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna Perpustakaan Maju mundurnya suatu lembaga sangat dipengaruhi oleh sistem manajemen yang diberlakukan. Yang perlu diperhatikan dalam penataan manajemen adalah skill yang memadai, sumber daya yang sesuai, perubahan sikap dan penampilan petugas.

Pelanggan adalah semua orang yang membeli barang atau jasa yang menuntut pihak perusahaan untuk memenuhi standar kualitas yang akan mempengaruhi performansi pihak perusahaan tersebut.

kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.

Pengukuran kepuasan berdasarkan pelanggan sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *Ghost Shopping, Lost Customer Analysis*

Penentuan sampel menggunakan teknik nomograf "Harry King" jika populasi sekitar 300 orang dengan tingkat kepercayaan diterima 90% dan tingkat kesalahan 10% dengan cara menarik garis angka 300 pada skala sebelah kanan (ukuran populasi), melewati taraf kesalahan 10%, ditemukan titik sebelah kiri (persentasi populasi yang diambil sebagai subjek uji coba).

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kemampuan dalam mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan oleh instrument tersebut. Uji reliabilitas bertujuan

untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan rumus *product moment* dari Pearson yang dilakukan dengan menghitung korelasi antar masing-masing skor *item* pernyataan dari tiap variabel dengan total skor variabel tersebut. Dasar pengambilan keputusan jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid.

Pengujian terhadap asumsi-asumsi bertujuan untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta untuk menghindari kesalahan spesifikasi model regresi yang digunakan. Pengujian asumsi terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel *dependen*, bila nilai variabel *independen* dirubah-rubah atau dinaik-turunkan. persamaan regresi yang digunakan untuk lima prediktor adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

Y = Subyek variabel dependen yang diprediksikan yaitu kepuasan pengunjung

a = Harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen. prosedur langkahnya adalah sebagai berikut:

- Menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1)
- Menentukan *Level Of Signifikan*
- Menentukan nilai t_{hitung} dan t_{tabel}
- Kriteria pengujian
- Kesimpulan

Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Nilai R^2 berkisar antara $0 < R^2 < 1$ dan kecocokan model dikatakan lebih baik jika nilai R^2 mendekati 1

Metodologi Penelitian

Objek penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah mahasiswa/i UMS yang menjadi anggota Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berada di Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura, Surakarta 57162. Jumlah populasi selama 1 minggu 1801 pengunjung maka berdasar teknik hary king jumlah sampel yang diteliti sebanyak 90 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Prosedur tahap penelitiannya adalah sebagai berikut:

- Identifikasi aspek pelayanan
Identifikasi layanan perpustakaan guna meningkatkan kepuasan pengunjung dilihat dari sumber daya manusia, fasilitas, teknologi informasi, manajemen dan layanan menurut standar ISO 9001:2008
- Penyusunan kuesioner
Penyusunan kuesioner terdiri dari 2 tahap, pertama kuesioner terbuka yang berisi pertanyaan mengenai pelayanan pengunjung di perpustakaan. Kedua kuesioner tertutup yang disusun dengan pembagian lima aspek layanan sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan sebagai variabel dependen.
- Penyebaran kuesioner pendahuluan
- Penyebaran kuesioner kedua

5. Validitas dan Reliabilitas
6. Pengolahan data menggunakan SPSS
 - a. Uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji auto korelasi
 - b. Analisis regresi berganda yang terdiri dari uji t student, uji F dan koefisien determinasi
7. Analisa hasil dan pembahasan
8. Kesimpulan dan saran

Hasil dan Pembahasan

Kualitas data penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan dengan membandingkan Koefisien Korelasi Product Moment dengan $\alpha = 0,05$ sebagai nilai kritisnya.

Tabel 1 Pengujian validitas variabel independen

	variabel	R hitung	keterangan
sumber daya manusia	sdm1	0,732	Valid
	sdm2	0,482	Valid
	sdm3	0,707	Valid
	sdm4	0,681	Valid
	sdm5	0,446	Valid
	sdm6	0,567	Valid
	sdm7	0,46	Valid
	sdm8	0,573	Valid
	sdm9	0,549	Valid
	sdm10	0,483	Valid
fasilitas	fasilitas1	0,448	Valid
	fasilitas2	0,562	Valid
	fasilitas3	0,553	Valid
	fasilitas4	0,512	Valid
	fasilitas5	0,480	Valid
	fasilitas6	0,668	Valid
	fasilitas7	0,496	Valid
	fasilitas8	0,752	Valid
	fasilitas9	0,699	Valid
	fasilitas10	0,487	Valid
	fasilitas11	0,458	Valid
teknologi	teknologi1	0,480	Valid
	teknologi2	0,539	Valid
	teknologi3	0,557	Valid
	teknologi4	0,438	Valid
	teknologi5	0,590	Valid
	teknologi6	0,446	Valid

	teknologi7	0,767	Valid
	teknologi8	0,789	Valid
	teknologi9	0,725	Valid
manajemen	manajemen1	0,502	Valid
	manajemen2	0,595	Valid
	manajemen3	0,577	Valid
	manajemen4	0,762	Valid
	manajemen5	0,653	Valid
ISO 9001	iso1	0,613	Valid
	iso2	0,629	Valid
	iso3	0,540	Valid
	iso4	0,595	Valid

Sumber : data primer diolah (2014)

Berdasarkan data tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dari 5 aspek layanan yang terdiri dari 39 butir pernyataan semua dinyatakan valid karena nilai Rhitung > R tabel (0,361). Hal ini berarti butir pernyataan variabel sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen, ISO 9001 mampu digunakan untuk pengukuran penelitian ini.

Tabel 2 Pengujian validitas variabel dependen

	variabel	R hitung	keterangan
kepuasan	kps1	0,456	Valid
	kps2	0,443	Valid
	kps3	0,495	Valid
	kps4	0,553	Valid
	kps5	0,608	Valid
	kps6	0,515	Valid
	kps7	0,678	Valid
	kps8	0,579	Valid
	kps9	0,498	Valid
	kps10	0,584	Valid
	kps11	0,413	Valid
	kps12	0,641	Valid
	kps13	0,566	Valid
	kps14	0,402	Valid
	kps15	0,472	Valid
	kps16	0,750	Valid
	kps17	0,704	Valid
	kps18	0,664	Valid
	kps19	0,553	Valid
	kps20	0,467	Valid

	kps21	0,455	Valid
	kps22	0,639	Valid

Sumber : data primer diolah (2014)

Berdasarkan data tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung yang terdiri dari 22 butir pernyataan semua dinyatakan valid karena nilai Rhitung > Rtabel (0,361). Hal ini berarti butir pernyataan variabel tingkat kepuasan mampu digunakan untuk pengukuran penelitian ini.

Tabel 3 Pengujian reliabilitas variabel independen

	variabel	R hitung	keterangan
sumber daya manusia	sdm1	0,678	Reliabel
	sdm2	0,399	Reliabel
	sdm3	0,661	Reliabel
	sdm4	0,621	Reliabel
	sdm5	0,383	Reliabel
	sdm6	0,515	Reliabel
	sdm7	0,391	Reliabel
	sdm8	0,517	Reliabel
	sdm9	0,474	Reliabel
	sdm10	0,422	Reliabel
fasilitas	fasilitas1	0,392	Reliabel
	fasilitas2	0,497	Reliabel
	fasilitas3	0,481	Reliabel
	fasilitas4	0,439	Reliabel
	fasilitas5	0,424	Reliabel
	fasilitas6	0,631	Reliabel
	fasilitas7	0,442	Reliabel
	fasilitas8	0,701	Reliabel
	fasilitas9	0,646	Reliabel
	fasilitas10	0,430	Reliabel
	fasilitas11	0,395	Reliabel
teknologi	teknologi1	0,415	Reliabel
	teknologi2	0,458	Reliabel
	teknologi3	0,502	Reliabel
	teknologi4	0,378	Reliabel
	teknologi5	0,545	Reliabel
	teknologi6	0,392	Reliabel
	teknologi7	0,709	Reliabel
	teknologi8	0,735	Reliabel
	teknologi9	0,669	Reliabel

manajemen	manajemen1	0,377	Reliabel
	manajemen2	0,503	Reliabel
	manajemen3	0,465	Reliabel
	manajemen4	0,649	Reliabel
	manajemen5	0,546	Reliabel
ISO 9001	iso1	0,446	Reliabel
	iso2	0,489	Reliabel
	iso3	0,380	Reliabel
	iso4	0,441	Reliabel

Sumber : data primer diolah (2014)

Berdasarkan data tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dari 5 aspek layanan yang terdiri dari 39 butir pernyataan semua dinyatakan reliabel karena nilai Rhitung > Rtabel (0,361). Hal ini berarti butir pernyataan variabel sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen, ISO 9001 konsisten digunakan untuk pengukuran penelitian walaupun digunakan pada waktu yang berbeda.

Tabel 4 Pengujian reliabilitas variabel dependen

	variabel	R hitung	keterangan
Kepuasan	kps1	0,422	Reliabel
	kps2	0,413	Reliabel
	kps3	0,456	Reliabel
	kps4	0,523	Reliabel
	kps5	0,584	Reliabel
	kps6	0,488	Reliabel
	kps7	0,652	Reliabel
	kps8	0,545	Reliabel
	kps9	0,468	Reliabel
	kps10	0,56	Reliabel
	kps11	0,379	Reliabel
	kps12	0,612	Reliabel
	kps13	0,527	Reliabel
	kps14	0,378	Reliabel
	kps15	0,452	Reliabel
	kps16	0,73	Reliabel
	kps17	0,68	Reliabel
	kps18	0,64	Reliabel
	kps19	0,528	Reliabel
	kps20	0,444	Reliabel
	kps21	0,423	Reliabel
	kps22	0,608	Reliabel

Sumber : data primer diolah (2014)

Berdasarkan data tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung yang terdiri dari 22 butir pernyataan semua dinyatakan reliabel karena nilai Rhitung > R table (0,361). Hal ini berarti butir pernyataan variabel tingkat kepuasan konsisten digunakan untuk pengukuran penelitian walaupun digunakan pada waktu yang berbeda.

Untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian asumsi klasik uji normalitas. Uji statistik yang digunakan adalah *One- sample kolmogorov-Smirnov test*. Jika didapat nilai signifikansi > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal secara multivariate

Tabel 5 Hasil uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.29029244
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.052
	Negative	-.043
Kolmogorov-Smirnov Z		.498
Asymp. Sig. (2-tailed)		.965

a. Test distribution is Normal.

Sumber : data primer diolah (2014)

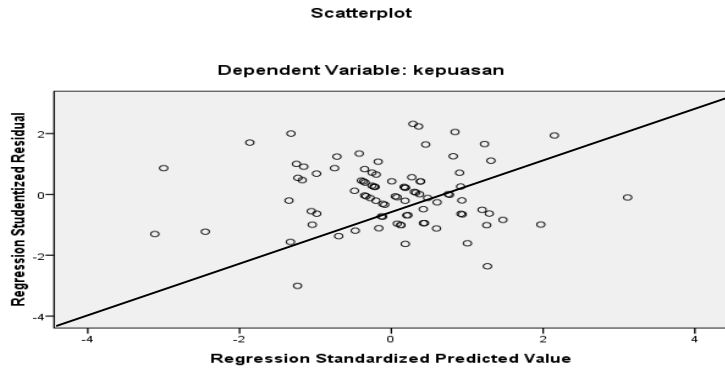
Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleransinya. Apabila nilai VIF < 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas.

Tabel 4.6 Hasil uji multikolinieritas

collinearity statistics		
Variable	Tolerance	VIF
sumber daya manusia	0,904	1,107
Fasilitas	0,850	1,177
Teknologi	0,696	1,436
Manajemen	0,874	1,144
ISO 9001	0,673	1,487

Sumber : data primer diolah (2014)

Untuk mendeteksi terjadinya heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian untuk mengetahui ada tidaknya korelasi kesalahan pengganggu digunakan uji autokorelasi. Untuk mendeteksinya dilakukan uji statistik runs test. Jika diperoleh nilai signifikansi > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data ini memenuhi asumsi klasik autokorelasi.

Tabel 7 Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.05491
Cases < Test Value	45
Cases >= Test Value	45
Total Cases	90
Number of Runs	53
Z	1.484
Asymp. Sig. (2-tailed)	.138

a. Median

Sumber : data primer diolah (2014)

Selanjutnya data dianalisis menggunakan SPSS. Hasil pengujian regresi berganda diperoleh persamaan $Y = 18,492 + 0,433X_1 + 0,199X_2 + 0,149X_3 + 0,862X_4 + 1,003X_5$. Untuk nilai F hitung = 22,173 > F tabel = 2,323 atau Sig F = 0,000 < $\alpha = 0,05$. Koefisien Korelasi Berganda (R) = 0,754 artinya terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen. Koefisien Determinasi (R²) = 0,543 artinya 54,3% variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Sisanya sebesar 45,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam model ini.

Tabel 8 Hasil pengujian regresi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.569	.543	2.357

a. Predictors: (Constant), ISO_9001, fasilitas, SDM, manajemen, teknologi

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	616.145	5	123.229	22.173	.000 ^a
	Residual	466.844	84	5.558		
	Total	1082.989	89			

a. Predictors: (Constant), ISO_9001, fasilitas, SDM, manajemen, teknologi

b. Dependent Variable: kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.492	7.958		2.324	.023		
	SDM	.433	.138	.237	3.148	.002	.904	1.107
	Fasilitas	.199	.224	.069	.885	.378	.850	1.177
	teknologi	.149	.128	.100	1.169	.246	.696	1.436
	manajemen	.862	.225	.293	3.823	.000	.874	1.144
	ISO_9001	1.003	.203	.431	4.934	.000	.673	1.487

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasar pengujian nilai t student variabel sumber daya manusia, manajemen dan ISO 9001 berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Hal ini ditunjukkan nilai t hitung > t tabel (2,282). Sedangkan variabel fasilitas dan teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung < t tabel (2,282).

ANALISA PEMBAHASAN

Pernyataan hipotesis pertama bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,433. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi layanan sumber daya manusia yang diberikan perpustakaan ke pengunjung, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung.

Pernyataan hipotesis kedua bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan signifikan sebesar 0,378 lebih besar dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,199. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan perpustakaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Pernyataan hipotesis ketiga bahwa teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,246 lebih besar dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,149. Dapat disimpulkan bahwa teknologi yang diberikan perpustakaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Pernyataan hipotesis keempat bahwa manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,862. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi layanan manajemen yang diberikan perpustakaan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung.

Pernyataan hipotesis kelima bahwa berdasar ISO 9001 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 1,003. Dapat disimpulkan bahwa

semakin tinggi layanan berdasar ISO 9001 yang diberikan perpustakaan ke pengunjung, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa dari variabel sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan layanan berdasar ISO 9001. Variabel berdasar ISO 9001 yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan.

Kesimpulan

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dan analisa pembahasan pengolahan data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan berdasar sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan berdasar sasaran mutu ISO 9001 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Besarnya pengaruh layanan berdasar sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan berdasar sasaran mutu ISO 9001 terhadap kepuasan pengunjung sebesar 54,3%, sedangkan sisanya sebesar 45,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.
2. Layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung adalah layanan berdasar sasaran mutu ISO 9001. Semakin tinggi layanan yang diberikan perpustakaan ke pengunjung, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung.

Saran

Dari hasil analisa yang telah diperoleh, maka saran yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan layanan dari sumber daya manusia, fasilitas dan manajemen perpustakaan guna pengunjung merasakan kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan pihak perpustakaan.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel aspek layanan lainnya untuk mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, diluar variabel yang telah diteliti penulis.

Daftar Pustaka

- Indriaty, Dewi Retno. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- J. Supranto. 2009. *“Statistik teori dan aplikasi Edisi tujuh”*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan A. B Susanto. 2000. *“Manajemen pemasaran di Indonesia Edisi pertama”*. Jakarta: Salemba empat
- Latan, Hengky & Selva Temalagi. 2013. *“Analisis Multivariate Teknik & aplikasi menggunakan program IBM spss 20.0”*. Bandung: CV Alfabeta
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. *“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU”*. Jurnal Studi perpustakaan dan informasi Universitas Sumatera Utara
- Sugiyono. 2012. *“Metode Penelitian Bisnis”*. Bandung: CV alfabet
- Sulistyo, Basuki. 1991. *“Pengantar Ilmu Perpustakaan”*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sunjoyo, Rony setiawan dkk. 2013. *“Aplikasi SPSS untuk SMART Riset”*. Bandung: CV Alfabeta
- Tjiptoo, Fandy. 1998. *“Strategi pemasaran Edisi dua”*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Yan Hapsari. 2008. *“Analisis yang mempengaruhi kepuasan pelanggan”*. Tesis Program Magister Manajemen Pemasaran Universitas Diponegoro
- Kurnia, Ahmad. 2013. <http://net1/kepuasan/teori-kepuasan-kerja.html>, diakses pada tanggal 5 Februari 2014