

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Mirajtannia Perwita Sari¹⁾ Sulistiowati²⁾ Julianto Lemantara³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baru 98 Surabaya, 60298

Email: miapelangie@gmail.com, sulistiowati@stikom.edu, julianto@stikom.edu

Abstract: *Analysis of the influence of the quality of the service of library visitors Satisfaction is much needed in the analysis of improvements to existing questionnaires in Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Problems in Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur is a questionnaire distributed by the Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur is still less effective because of the questions that are listed in the questionnaire is still not able to reflect the quality of service in compliance with UU No. 40 Year 2007 regarding the library, so it is still said to be yet can yield measurements better service quality. In addition, the library felt difficulty in knowing what factors can affect the quality of service. Doing so will result in the parties having difficulty in performing the management improvement of the service quality of the library. The solution of the above problems is to improve the content of the questionnaire based on standards used by the library. The analysis provides information in the form of the result of the processing of the questionnaires in the form of information service quality dimensions/factors that impact customer satisfaction. Analysis of results of processing of the questionnaires is the target that will serve the purpose of achieving the level of quality of the existing information systems.*

Keywords: *Questionnaires, Service Quality, Customer Satisfaction, Standard.*

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur merupakan perpustakaan milik Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jalan Menur Pumpungan 32, Surabaya. Perpustakaan tersebut merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat. Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur hingga kini memiliki jumlah koleksi buku berjumlah 236.000 eksemplar dengan 80.000 judul buku. Dalam bidang pelayanan, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur juga mengenal prinsip dasar layanan prima (*excellent service*). Pelayanan publik dijelaskan dalam undang-undang no. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 14 ayat (1) yang menyatakan bahwa layanan

perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi kepada kepentingan pemustaka. Menurut Kepmenpan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) No.81 Tahun 1993 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, unsur-unsur pelayanan meliputi: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, keamanan, efisiensi, ekonomis, keadilan merata, dan ketepatan waktu. Sesuai dengan kandungan definisi tersebut berarti para birokrat termasuk para pegawai/ karyawan instansi pemerintah hendaknya harus memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna jasa (masyarakat) dan bukan yang dilayaninya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Badan Perpustakaan dan Kearsipan

provinsi Jawa Timur. Pihak perpustakaan belum dapat mengetahui faktor mana dari kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat berakibat pihak perpustakaan mengalami kesulitan dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki program rutin dalam melakukan pemantauan kualitas pelayanan yaitu dengan membagikan kuesioner yang digunakan sebagai sarana dalam pengambilan data mengenai kepuasan pengunjung. Hal ini sesuai dengan penuturan Rangkuti (2002: 162-163), yang menyatakan bahwa untuk mencapai visi dan misi yang ditetapkan sudah selayaknya perusahaan memantau secara konsisten tingkat kepuasan pelanggan secara periodik dan sistematis. Menurut Rangkuti (2002: 162-163), Program pemantauan kualitas tersebut dilakukan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan serta sebagai masukan atau dasar dalam pengambilan keputusan. Selama ini pengisian kuesioner pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur masih dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pengunjung perpustakaan untuk diisi oleh pengunjung perpustakaan. Setelah itu kuesioner yang telah terisi akan diberikan kepada kepala bagian layanan untuk melakukan penghitungan kuesioner dengan cara statistik.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur mempunyai sertifikasi ISO 9001: 2000 mengenai Pelayanan. Kuesioner yang dibagikan oleh Badan perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur masih kurang efektif karena pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner masih belum dapat mencerminkan kualitas pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan sehingga masih dikatakan belum dapat menghasilkan pengukuran kualitas pelayanan yang lebih baik. Selain itu, pihak perpustakaan merasa

kesulitan dalam mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal tersebut akan mengakibatkan pihak manajemen mengalami kesulitan dalam melakukan perbaikan dari kualitas pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka diperlukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Analisis tersebut dapat membantu dalam memperbaiki isi dari kuesioner tersebut, serta akan memberikan informasi berupa hasil dari pengolahan kuesioner berupa informasi faktor/ dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis dari pengolahan kuesioner merupakan target yang akan dijadikan tujuan pencapaian tingkat kualitas sistem informasi yang ada. Penghitungan nilai tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode regresi liner berganda. Hasil akhirnya dapat dinyatakan dalam nilai numerik yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada *customer satisfaction performance*.

Kuesioner akan dibuat dengan berpedoman pada standar perpustakaan sesuai dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan mendukung teori Parasuraman dalam Tjiptono (1998:69) dimensi kualitas pelayanan yang dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, serta *tangible*. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 5, dimana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak puas (*strongly disssatisfied*) dan angka 5 mewakili perasaan sangat puas (*strongly satisfied*). Oleh karena itu, dengan adanya analisis tersebut dapat memberikan informasi berupa faktor kualitas pelayanan yang terbaik dan terburuk yang ada di perpustakaan tersebut. Dari faktor-faktor tersebut maka dapat

memudahkan pihak perpustakaan dalam memperbaiki pelayanan.

LANDASAN TEORI

Perpustakaan

Menurut UU No. 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelolaan koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara Profesional dengan sistem yang baik guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan dan rekreasi para pemustaka.

Menurut Khoerunnisa (2013), dalam arti tradisional Perpustakaan adalah sebuah koleksi buku dan majalah. Meskipun kini banyak perpustakaan yang merupakan kepemilikan/koleksi pribadi, tetapi perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri.

Kepuasan Pelanggan

Kotler dalam Tjiptono dan Chandra (2005: 210-212) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan: sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan pelanggan.

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan pelanggan.

b. Ghost Shopping

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing.

c. Lost Customer Analysis

Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli

atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei McNeal dan Lamb dalam Tjiptono dan Chandra (2005), survei tersebut dilakukan melalui pos, telepon, *e-mail*, *website*, maupun wawancara langsung. Perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (1998), melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan dan mengidentifikasi lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Tangibles* (tampilan fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (kepercayaan), Menurut Lovelock dalam Tjiptono (1998), *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan

sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

4. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. *Empathy* (empati), merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Regresi

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005: 264), metode regresi (dan korelasi) merupakan metode paling populer dan banyak digunakan dalam praktik peramalan bisnis. Analisis regresi merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik dan kekuatan asosiasi atau hubungan antara dua atau lebih variable, yaitu satu atau lebih variable bebas (*independent variables*) dan satu variable terkait/tergantungan (*dependent variable*).

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

(Tjiptono dan Chandra, 2005)

Dengan :

Y adalah variable terikat

β_0 adalah koefisien *intercept* regresi

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ adalah koefisien *slope* regresi

$X_1 X_2 X_3$ adalah variable bebas

ε adalah *error* persamaan regresi

Regresi Linier Berganda

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005: 267), regresi ini lebih sesuai dengan kenyataan di lapangan bahwa suatu variable terkait tidak hanya dapat dijelaskan oleh satu variable bebas saja, tetapi perlu dijelaskan oleh beberapa variable terikat. Proses perhitungan secara umum adalah sama dengan regresi linear sederhana hanya

perlu pengembangan sesuai dengan kebutuhan regresi linear berganda.

Pengujian Persamaan Regresi

Untuk memperoleh kepastian bahwa model yang dihasilkan secara umum dapat dipergunakan maka diperlukan suatu pengujian secara bersama-sama. Pengujian dilakukan dengan uji F melalui prosedur sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2}{(1-R^2)} \left[\frac{k-(n+1)}{n} \right]$$

(Supranto, 2009)

SPSS

Menurut Priyatno (2009), awalnya SPSS merupakan kependekan sari *Statistical Package for the Social Sciences* karena program ini mula-mula dipakai untuk meneliti ilmu-ilmu sosial. Namun, seiring dengan perkembangan waktu penggunaan SPSS semakin luas untuk berbagai bidang ilmu seperti bisnis, pertanian, perindustrian, ekonomi, psikologi, dan lain-lain sehingga sekarang kepanjangan SPSS menjadi *Statistical Product and Service Solution*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi.

Definisi

Kepuasan pengunjung dalam penelitian ini adalah hasil pengukuran dari kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan. Kualitas pelayanan tersebut disesuaikan dengan standart perpustakaan sesuai dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Kepuasan pengunjung yang dimaksud adalah besar dari nilai kepuasan pengunjung serta dapat mengetahui dimensi apa yang memperoleh nilai paling tinggi. Sedangkan untuk dimensi yang mempunyai nilai paling rendah dapat digunakan sebagai dimensi yang harus diperbaiki.

Pengukuran Variabel

Pengukuran variable dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Skala likert yang digunakan dengan bobot nilai: 5= sangat puas; 4= puas; 3= cukup puass; 2= kurang puas; 1= puas.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa timur . Penelitian dilakukan dalam kurun waktu lima bulan, yaitu Agustus 2013 sampai dengan Desember 2013.

Populasi dan Sampel

Populasi yang ditentukan dalam penelitian ini adalah pengunjung Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil sampel secara acak dari populasi tersebut.Sedangkan sampel yang diambil untuk mewakili dari populasi tersebut berjumlah 150 sampel. Jumlah sampel yang diambil tersebut sudah ditetapkan oleh pihak perpustakaan.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan sebagai alat ukur dalam melaksanakan suatu penelitian. Data yang dikumpulkan dapat berupa angka-angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan fakta-fakta yang berhubungan dengan penelitian, maka dalam penelitian ini menggunakan dua teknik utama pengumpulan data, yaitu studi dokumentasi dan teknik angket.

Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak Badan perpustakaan dan Kearsipan provinsi Jawa Timur dan data dari penelitian terdahulu diperoleh dari beberapa jurnal

Analisis Data

a. Tabulasi Data

Kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden diseleksi kelengkapan pengisiannya, hanya kuesioner yang terisi lengkap yang dipergunakan. Setelah itu, data yang sudah diseleksi diberi nomor angket.

b. Tahapan Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 17.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Jumlah populasi pengunjung perpustakaan yang diminta mengisi kuesioner sebesar 150 orang. Jumlah tersebut sudah ditentukan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak wanita sebagaimana ditunjukkan Tabel 1.

Tabel 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Pria	56	37,33 %
Wanita	94	62,67 %
Jumlah	150	100.0%

Sumber: Data primer yang Diolah

Usia

Berdasarkan usia, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak berusia 19-25 tahun sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.2.

Tabel 2. Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Persentase
≤ 18 Tahun	25	16,67 %
19 - 25 Tahun	98	65,33 %

26 - 35 Tahun	19	12,67 %
36 - 45 Tahun	7	4,67 %
≥ 46 Tahun	1	0,67 %
Jumlah	150	100.0%

Sumber: Data primer yang Diolah

Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak pelajar sebagaimana ditunjukkan Tabel 3.

Tabel 3. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
Pelajar-Mahasiswa	111	74,00 %
Dosen/Guru	5	3,33 %
Pewagai Negeri	2	1,33 %
Pegawai Swasta	17	11,33 %
Lainnya	15	10,00 %
Jumlah	150	100.0%

Sumber: Data primer yang Diolah

Uji Validitas

Uji validitas berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga dapat dikatakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Menguji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan alat ukur tersebut. Berikut ini adalah output dari uji validitas item kualitas pelayanan dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4. Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tampilan Fisik	13.99 91667	4.659	.793	.871
Keandalan	14.18 61508	4.501	.734	.880
Daya Tanggap	13.86 92064	4.279	.743	.878
Jaminan	13.96 50397	4.035	.782	.870
Empati	14.09 39286	4.513	.721	.882

Uji validitas item kualitas pelayanan dengan analisa *reliability* dapat dilihat pada tabel 4 pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Output tersebut untuk variabel kualitas pelayanan, nilai korelasi untuk kelima item variabel semuanya lebih dari 0,30. Jadi dapat disimpulkan bahwa semuanya item pada variabel kualitas pelayanan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan kuesioner. Berikut ini adalah output dari uji validitas item kualitas pelayanan dengan menggunakan SPSS:

Tabel 5. Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

Keterangan: Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Output Tabel 5 menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan. Dapat dilihat bahwa case valis sejumlah 150 dengan persentase

100% dan tidak ada data yang dikeluarkan (*excluded*) dengan total data sebanyak 150.

Tabel 6. *Reliability Statistics*

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.899	5

Output dari Tabel 6 ini adalah sebagai hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas alpha 0,6. *Cronbach Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,899. Nilai tersebut lebih dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah reliabel.

Analisis Regresi Linier

Setelah pengolahan data hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, selanjutnya melakukan penghitungan regresi linier berganda. Berikut ini adalah hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS:

Tabel 7. *Variables Entered/Removed*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Tampilan Fisik	.	Enter

Keterangan:

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Output pada Tabel 7 menjelaskan tentang variabel yang memasukkan dalam model dan yang dikeluarkan dari model. Dari output dapat dilihat bahwa variabel independen yang dimasukkan ke dalam model adalah empati, daya tanggap, keandalan, jaminan dan tampilan fisik. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengunjung. Tidak ada variabel yang dikeluarkan (*removed*),

sedangkan model regresinya menggunakan enter.

Tabel 8. *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.570	.57782725

Keterangan: Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Tampilan Fisik

Tabel 8 menjelaskan mengenai ringkasan model, yang terdiri dari :

- **R** yang didapat adalah 0,765, artinya korelasi antara variabel empati, daya tanggap, keandalan, jaminan dan tampilan fisik terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,765. Hal ini berarti terjadi hubungan yang erat karena nilai mendekati 1.
- **R Square (R²)** atau kuadrat R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Nilai R² sebesar 0,585 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel empati, daya tanggap, keandalan, jaminan dan tampilan fisik sebesar 58,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model ini.
- **Adjusted R Square**, adalah R Square yang telah disesuaikan, nilainya sebesar 0,570. Hal ini juga menunjukkan sumbangan pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen.
- **Standart Error of the Estimate**, yang didapat sebesar 0,57782725 yang artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam mempresiksi analisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 0,57782725.

Tabel 9. *ANOVA^b*

Model	SS	df	M	F	Sig.
1 Regression	67.671	5	13.534	40.535	.000 ^a
Residual	48.079	144	.334		
Total	115.750	149			

Keterangan:

a. Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Tampilan Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Output dari tabel 9, uji koefisien regresi secara bersama-sama dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa independen terhadap variabel dependen.

Tabel 10. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	.266	.346	.770	.443
Tampilan Fisik	.436	.158	2.753	.007
Keandalan	-.119	.125	-.956	.341
Daya Tanggap	.637	.111	5.737	.000
Jaminan	.130	.115	1.129	.261
Empati	.160	.114	1.396	.165

Keterangan: Dependent Variable adalah Kepuasan Pengunjung

Output pada Tabel 10 ini menjelaskan tentang nilai koefisien, nilai hitung dan signifikasi. Signifikasi diatas berisikan nilai probabilitas untuk memperoleh keasalahn. Jika pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05, maka artinya peluang memperoleh kesalahan maksimal 5% dan 95% keputusan bernilai benar.

a. Persamaan Regresi Linier Berganda

Nilai-nilai pada output persamaan regresi linier berganda adalah:

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

$$Y' = 0,266 + 0,4366 X_1 + -0,119 X_2 + 0,637 X_3 + 0,130 X_4 + 0,160 X_5$$

Keterangan:

- Nilai konstanta(a) adalah 0,266, artinya apabila tampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*)

dan empati (*emphaty*) nilainya 0 maka tingkat kepuasan pengunjungnya adalah 0,266.

- Nilai koefisien regresi variabel tampilan fisik (b_1) bernilai positif yaitu 0,4366. Artinya tingkat nilai tampilan fisik meningkat 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,4366 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel keandalan (b_2) bernilai negatif yaitu - 0,119. Artinya tingkat nilai keandalan menurun 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan menurun sebesar - 0,119 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel tampilan fisik (b_3) bernilai positif yaitu 0,637. Artinya tingkat nilai daya tanggap meningkat 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan meningkat 0,637 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel jaminan (b_4) bernilai positif yaitu 0,160. Artinya tingkat nilai jaminan meningkat 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan meningkat 0,130 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel empati (b_5) bernilai positif yaitu 0,160. Artinya tingkat nilai empati meningkat 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan meningkat 0,160 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

b. Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah dalam melakukan uji F adalah:

- Merusmuskan hipotesis

Ho: variabel tampilan fisik, keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ha : variabel tampilan fisik, keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- Menentukan F hitung
Dari output yang diperoleh, F hitung sebesar 40,535.
- Menentukan F tabel
F tabel dilihat dari tabel statistik (terdapat pada lampiran) pada tingkat signifikan 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) =5, dan df 2 (n-k-1) atau 150-5-1 =144 (n= jumlah data; k= jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 2,2770044
- Kriteria Pengujian
 - Jika F hitung \leq F Tabel maka Ho diterima
 - Jika F hitung $>$ F Tabel maka Ho ditolak
- Membuat Kesimpulan
Karena F hitung $>$ F tabel (40,535 $>$ 2,2770044) maka Ho ditolak. Jadi secara bersama-sama variabel tampilan fisik, keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Dari analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur diperoleh suatu kesimpulan yaitu:

1. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung adalah diterima
2. Hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 58,8%, sehingga semakin besar pengaruh kualitas pelayanan maka semakin besar kepuasan pelanggan.

SARAN

Berdasarkan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang telah dilakukan, saran yang dapat disampaikan oleh penulis yaitu nilai koefisien regresi variabel keandalan (b_2) bernilai positif yaitu -0,119. Artinya tingkat nilai tampilan fisik menurun 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan menurun sebesar -0,119 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap sehingga perlu adanya perbaikan dari variabel keandalan.

RUJUKAN

- Khoerunnisa, Lina. 2013. *Perpustakaan*. <http://www.pemustaka.com/pengertian-tujuan-dan-peran-perpustakaan>. diakses pada 6 Maret 2013 pukul 20.34.
- Kotler, P dan Keller, Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran, edisi ke-12*. Jakarta: PR. Indeks.
- Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara. 1993. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/81/M.PAN/1993 tentang penyelenggaraan pelayanan publik*. <http://pustaka.pu.go.id/new/katalogdetail.asp?kode=BIRO%20UMUM-05359&jenis=HUKUM>. diakses 30 September 2013 pukul 07.58.
- Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 februari 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan ajuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik*. <http://www.bkp-pangkalpinang.deptan.go.id/download/KEPMENPAN%20NOMOR%2026%20TAHUN%202004.pdf>. diakses pada 27 Februari 2013 puku 19.03.

- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.
http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/peraturan/UU_43_2007_PERPUSAKAAN.pdf. diakses pada 21 Maret pukul 12.22.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra Gregorius. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.