

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN DAN INTENSITAS PEMANFAATAN MAHASISWA

**Nurdini Hari Rizki**

Universitas Surabaya  
Jl. Ngagel Jaya Selatan 169 Surabaya  
Email: nurdiniharirizki@gmail.com

**Abstract:** The quality of library services is one of the important indicators in regarded in implementing TQM to foster a higher satisfaction for students as the key customers in the university. The purpose of this study is to describe the effects of library service quality on satisfaction and its utilization intensity as experienced by students at the Faculty of Education State University of Malang. This study used a descriptive correlational design. Results indicate that the service quality, satisfaction, and utilization intensity are categorised as sufficient. There is a significant effect of service quality on satisfaction and utilization intensity. However, this study found that the satisfaction does not have a significant effect on the utilization intensity. Such a finding suggests the other individual factors probably contribute to the increased effects of the service quality that need to be concerned by other researchers in the future study.

**Keyword:** service quality, satisfaction, utilization intensity

**Abstrak:** Kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu indikator penting penerapan TQM dalam meraih kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama dalam pendidikan. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan dan intensitas pemanfaatan Mahasiswa FIP UM. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasional. Hasil penelitian menunjukkan kondisi kualitas layanan, kepuasan, dan intensitas pemanfaatan dalam kategori sedang. Terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan dan kualitas layanan terhadap intensitas pemanfaatan. Walaupun demikian, penelitian ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap intensitas pemanfaatan. Hal ini mengindikasikan kemungkinan terdapat faktor individual lain yang berperan dan perlu dipertimbangkan oleh peneliti lain dalam penelitian-penelitian yang akan datang

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan, intensitas pemanfaatan

Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan lebih dikenal dengan TQM (*Total Quality Management*) sebagai strategi membangun komitmen individu untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dalam organisasi (Burhanuddin, 2016). Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan TQM adalah institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni industri yang memberikan layanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Layanan atau jasa yang diinginkan tentunya merupakan sesuatu yang bermutu/berkualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini adalah siswa/mahasiswa sebagai

pelanggan utama dalam pendidikan (Sallis, 2011).

Perguruan tinggi merupakan lembaga jasa dimana masyarakat memberi masukan sumber daya dan dana yang diperlukan, serta masyarakat pula yang nantinya akan menerima atau memanfaatkan hasil layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut tanggung jawabnya atas layanan/jasa yang dijanjikan. Layanan/jasa yang diberikan tentunya harus berkualitas. Seperti yang dikatakan oleh Berry (1988) kualitas layanan adalah kesesuaian untuk pelanggan dimana penilaian pelanggan atas keunggulan atau

keistimewaan suatu layanan secara menyeluruh. Layanan berbeda dari produksi dalam hal metode. Salah satu perbedaan-perbedaan tersebut adalah sebuah layanan sulit untuk diukur keberhasilan produktivitasnya karena memang layanan berbeda dari produk sehingga layanan hanya bisa dinikmati melalui rasa bukan dalam bentuk barang dan rasa tersebut hanya dapat diukur melalui kepuasan pelanggan (Sallis, 2011). Kesimpulannya, indikator dari sebuah kualitas layanan/jasa adalah kepuasan pelanggan.

Seperti yang dijelaskan oleh Nasution (2001) bahwa "kita akan dapat mengidentifikasi apakah pelanggan merasa puas atau tidak puas dalam mengkonsumsi produk yang ditawarkan berdasarkan performa sekarang". Performa sekarang jika dikaitkan dengan layanan perpustakaan, maka berkaitan dengan penilaian terhadap layanan yang diterimanya. Layanan yang diterima oleh pelanggan/mahasiswa berkaitan dengan penilaian performa petugas dalam melayani.

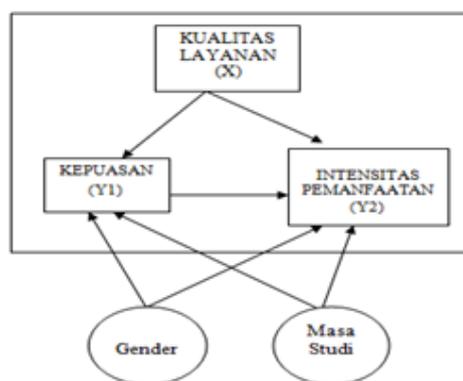
Sumarsono (2012) mengatakan bahwa mengoptimalkan kepuasan pelanggan harus dilakukan karena hal tersebut merupakan salah satu wujud dari janji yang telah diberikan. Lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi mempunyai pelanggan yaitu mahasiswa, sehingga langkah yang harus dilakukan dalam mengoptimalkan kepuasan tersebut dengan cara peningkatan mutu layanan akademik dan mutu pengajaran. Peningkatan mutu berkaitan dengan kualitas, termasuk di dalamnya adalah kualitas layanan yang diberikan. Hasil akhir yang diharapkan dari kualitas layanan adalah pemanfaatan bagi mahasiswa. Pemanfaatan layanan-layanan perpustakaan berhubungan dengan minat dan kebutuhan setiap individu. Minat dan kebutuhan setiap individu berbeda-beda. Hal ini mengindikasikan bahwa intensitas pemanfaatan dari suatu layanan akan berbeda bagi setiap individu.

Upaya-upaya peningkatan kualitas pendidikan tinggi dapat didukung oleh fasilitas-fasilitas. Fasilitas-fasilitas yang menunjang dalam peningkatan kualitas khususnya dalam proses adalah kualitas pengajaran yang diberikan oleh Universitas Negeri Malang begitu banyak, salah satunya adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu fasilitas yang mendukung terlaksananya program pendidikan perguruan

tinggi. Perpustakaan sendiri menurut Bafadal (2015) adalah "suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya". Perpustakaan merupakan tempat yang dijadikan rujukan dalam memperoleh sumber referensi. Sumber referensi merupakan salah satu hal penting dalam menunjang mahasiswa menyelesaikan studinya. Mahasiswa akan mempelajari teori-teori dari para ahli untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat di perkuliahan, sehingga kualitas layanan dari perpustakaan menjadi perhatian utama. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas tersebut dapat dilihat dari harapan-harapan pengguna dalam hal ini mahasiswa. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi apakah kualitas layanan UPT Perpustakaan UM berpengaruh terhadap kepuasan dan intensitas pemanfaatan mahasiswa FIP UM.

## METODE

Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif dengan desain correlational multivariate. Rancangan penelitian ini dapat dilukiskan sebagai berikut



Gambar 1 Rancangan Penelitian

Model ini melukiskan adanya hubungan antara variabel eksogen yaitu X (kualitas layanan), dan variabel endogen yaitu Y1 (kepuasan) dan Y2 (intensitas pemanfaatan). Hubungan antara X terhadap Y1, X terhadap Y2 dan dari Y1 ke Y2 disebut pengaruh langsung, sedangkan X terhadap Y2 melalui Y1 disebut pengaruh tidak langsung. Selain itu gender dan masa studi sebagai faktor

situasional yang berhubungan dengan kepuasan dan intensitas pemanfaatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FIP Universitas Negeri Malang angkatan 2014, 2015, dan 2016 pada kampus pusat dengan total 1.593 mahasiswa. Teknik *propotional random sampling* digunakan untuk menentukan besarnya sampel disetiap program studi karena jumlah setiap program studi berbeda (Arikunto, 2010). Teknik ini dilakukan dengan cara menghitung sampel besar berdasarkan rumus *Slovin* dengan hasil 320 mahasiswa yang selanjutnya dihitung masing-masing jumlah sampel berdasarkan gender, masa studi, dan jurusan.

Teknik pengumpulan data adalah kuesioner dengan item-item pernyataan secara tertutup menggunakan pilihan jawaban skala likert 1-5. Teknik analisis data adalah deskriptif untuk mendeskripsikan kualitas layanan UPT Perpustakaan UM, kepuasan mahasiswa FIP UM, dan intensitas pemanfaatan mahasiswa FIP UM atau data sebenarnya (Nasution & Hardius, 2008). Analisis faktor digunakan untuk menguji validitas item-item dengan menggunakan *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). *Exploratory Factor Analysis* (EFA) untuk menentukan apakah respon-respon yang diberikan oleh individu terhadap pernyataan-pernyataan yang telah dibuat untuk mengukur konsep kualitas layanan, kepuasan, dan intensitas pemanfaatan dapat dikelompokkan bersama membentuk sebuah indeks konsep itu (Cramer, 2003). Tahap diatas dilakukan dengan bantuan *SPSS* versi 17. Diteruskan dengan prosedur validasi lebih lanjut yang akan menerapkan prosedur *Structure Equation Modeling* (SEM). Teknik *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk menguji kemungkinan bahwa struktur faktor yang diusulkan didukung atau dikonfirmasi oleh data (Cramer, 2003). Pada tahap CFA digunakan dengan bantuan aplikasi *SPSS Amos 22*. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh antar masing-masing variabel laten, digunakan analisis jalur.

Hubungan antar variabel laten dalam penelitian ini menggunakan *Path Analysis* dengan pendekatan *Structur Equation Modeling* (SEM). Melalui analisis jalur dari model yang telah divalidasi dengan analisis faktor akan dapat ditemukan jalur mana yang paling tepat

dan singkat sehingga dapat diketahui hubungan antara variabel secara langsung maupun tidak langsung (Sugiyono, 2009).

## HASIL

Berdasarkan hasil analisis deskriptif memperlihatkan distribusi frekuensi skor kualitas layanan UPT Perpustakaan UM. Jumlah 17,2% menyatakan berkualitas rendah, 64,4% menyatakan berkualitas sedang, dan 18,4% menyatakan berkualitas tinggi. Dilihat dari distribusi frekuensi tersebut, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan ini dalam kategori sedang.

Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa FIP terhadap layanan UPT Perpustakaan UM dengan jumlah 16,3% tingkat kepuasan rendah, 68,4% tingkat kepuasan sedang, dan 15,3% tingkat kepuasan tinggi, diperoleh hasil kepuasan dalam kategori sedang.

Rata-rata keseluruhan untuk indikator layanan peminjaman bahan pustaka sebesar 11,76 dikategorikan sedang. Rata-rata keseluruhan untuk indikator layanan serial sebesar 9,00 dikategorikan rendah. Rata-rata keseluruhan untuk indikator layanan online sebesar 15,48 dikategorikan sedang. Rata-rata keseluruhan untuk indikator layanan referensi dan koleksi karya ilmiah sebesar 9,00 dikategorikan rendah. Rata-rata keseluruhan untuk indikator layanan baca sebesar 13,80 dikategorikan sedang. Rata-rata keseluruhan untuk indikator layanan pendukung sebesar 9,57 dibulatkan menjadi 10 dikategorikan sedang. Rata-rata keseluruhan untuk variabel intensitas pemanfaatan sebesar 70,63 sehingga dapat disimpulkan bahwa intensitas pemanfaatan mahasiswa FIP terhadap layanan UPT Perpustakaan UM dapat dikategorikan sedang.

Berdasarkan hasil *Exploratory Factor Analysis* (EFA), maka dapat disimpulkan skala/sub skala pengukuran variabel kualitas layanan pada data utama menghasilkan 9 sub skala pengukuran yang terdiri dari skala *emphaty& responsive* item 1, 2, 3, 47 dengan *alpha crobach* 0,753. Skala *Assurance Reliability* item 5, 6, 48, 49 dengan *alpha crobach* 0,843. Skala *Scope* item 7, 8, 9, 10 dengan *alpha crobach* 0,657. Skala *Convenience* item 11, 12, 13, 50 dengan *alpha crobach* 0,708. Skala *Ease of Navigation*

item 15, 16, 52, 53 dengan *alpha crobach* 0,850. Skala *Equipment* item 17, 18, 19, 20 dengan *alpha crobach* 0,712. Skala *Tangibles* 21, 22, 23, 55 dengan *alpha crobach* 0,712. Skala *Utilitarian Space* item 24, 25, 26, 27 dengan *alpha crobach* 0,835. Skala *Refuge* item 28, 29, 56 dengan *alpha crobach* 0,770.

Berdasarkan hasil *Exploratory Factor Analysis* (EFA), maka dapat disimpulkan skala/sub skala pengukuran variabel kepuasan pada data utama menghasilkan 6 sub skala pengukuran yang terdiri dari skala katalogisasi dan mampu menyelesaikan pekerjaannya item 30, 31, 5, 59 dengan *alpha crobach* 0,852. Skala Penguasaan IT item 32, 45, 46, 60 dengan *alpha crobach* 0,865. Skala Berpenampilan rapi, bersih, dan percaya diri item 33, 34, 35, 36, 61, 62 dengan *alpha crobach* 0,905. Skala Senang saat bekerja item 37, 3, 63, 64 dengan *alpha crobach* 0,897. Skala Komunikasi yang menyenangkan dan mengerti perasaan pengguna item 39, 40, 65, 66 dengan *alpha crobach* 0,838. Skala Menjawab pertanyaan dengan ramah, santun, serta intonasi suara yang jelas item 41, 42, 43, 44, 67, 68 dengan *alpha crobach* 0,858.

Berdasarkan hasil *Exploratory Factor Analysis* (EFA), maka dapat disimpulkan skala/sub skala pengukuran variabel intensitas pemanfaatan pada data utama menghasilkan 6 sub skala pengukuran yang terdiri dari skala layanan peminjaman item 71, 72, 89, 90 dengan *alpha crobach* 0,823. Skala layanan serial item 73, 74, 91, 92 dengan *alpha crobach* 0,823. Skala layanan *online* item 75, 76, 78, 79 dengan *alpha crobach* 0,762. Skala layanan referensi dan karya ilmiah item 80, 81, 93, 94 dengan *alpha crobach* 0,856. Skala layanan baca item 82, 83, 84, 69 dengan *alpha crobach* 0,776. Skala layanan pendukung 85, 86, 87, 88 dengan *alpha crobach* 0,752.

Hasil *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) model pengukuran kualitas layanan memperoleh nilai fit yang cukup baik (*goog fit to the data*), dalam arti model ini didukung oleh data. Terbukti nilai DF 3,732 atau  $< 5$  menunjukkan model pengukuran yang baik. Nilai IFI, TLI, CFI juga tinggi (0,749, 0,708, dan 0,706) atau mendekati "1". Hal ini memperkuat kualitas model yang dicapai. Nilai RMSEA juga mendekati nilai "0" (0,93). Sehingga dapat disimpulkan model

pengukuran ini dapat memprediksi terhadap keadaan data lapangan. Diharapkan dapat mengungkapkan dan menggambarkan kualitas layanan Perpustakaan UM.

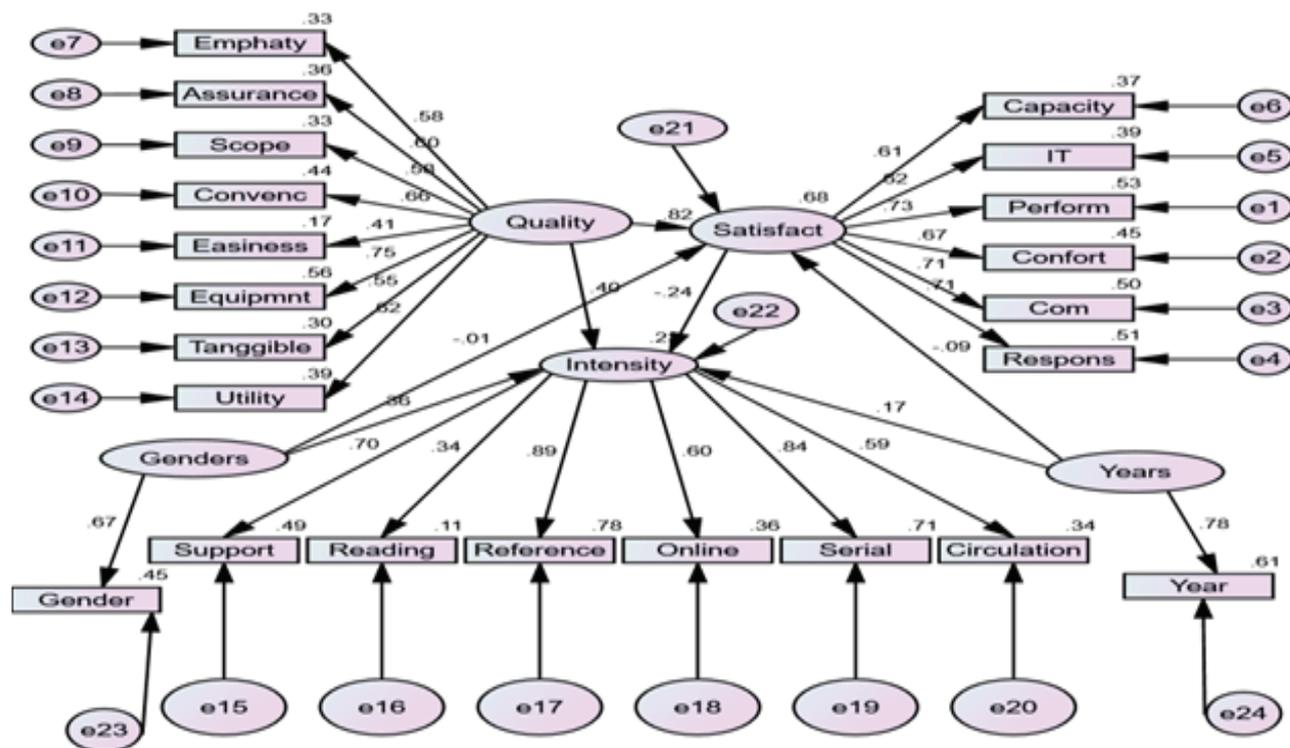
Hasil *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) model pengukuran kepuasan memperoleh nilai yang kurang fit hal ini diprediksi oleh peneliti disebabkan karena jumlah sampel yang kurang. Hasil menunjukkan nilai DF 9,251 atau  $> 5$  menunjukkan model pengukuran yang kurang baik. Nilai IFI, TLI, CFI juga kurang tinggi (0,544, 0,500, dan 0,542) atau jauh mendekati "1" namun masih diatas  $> 0,5$ . Nilai RMSEA juga diatas "0,1" (0,161). Sehingga dapat disimpulkan model pengukuran ini dapat mengukur secara parsial berdasarkan masing-masing skala namun belum mampu mengukur secara keseluruhan variabel kepuasan. Setelah mencoba dengan model *hierarcicle*, peneliti juga mencoba model lain dengan model *correlation* dan setelah dikonfirmasi hasilnya tidak jauh beda, sehingga dapat disimpulkan bahwa model diatas merupakan model *finding* yang dipilih peneliti dalam rangka memenuhi prinsip parsimoni.

Hasil *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) model pengukuran intensitas pemanfaatan memperoleh nilai yang kurang fit hal ini diprediksi oleh peneliti disebabkan karena jumlah sampel yang kurang atau masing-masing individu memiliki kriteria intensitas yang berbeda-beda. Hasil menunjukkan nilai DF 6,706 atau  $> 5$  menunjukkan model pengukuran yang kurang baik. Nilai IFI, TLI, CFI juga kurang tinggi (0,734, 0,672, dan 0,731) nilai ini lebih baik dibandingkan nilai pada variabel kepuasan, namun nilai-nilai tersebut masih diatas  $> 0,5$ . Nilai RMSEA juga diatas "0,1" (0,134). Sehingga dapat disimpulkan model pengukuran ini dapat mengukur secara parsial berdasarkan masing-masing skala namun belum mampu mengukur secara keseluruhan variabel intensitas pemanfaatan. Setelah mencoba dengan model *hierarcicle*, peneliti juga mencoba model lain dengan model *correlation* dan setelah dikonfirmasi hasilnya tidak jauh beda, sehingga dapat disimpulkan bahwa model diatas merupakan model *finding*.

Hasil model dengan memasukkan faktor eksternal gender dan masa studi responden dimana data yang dimasukkan berupa data nominal untuk genders (laki-laki = "1" dan

perempuan = "0") dan data ordinal untuk masa studi/years (tahun 2014 = "3", tahun 2015 = "2", tahun 2016 = "1"). Selanjutnya model ini akan diberi nama *path analysis eksternal factor*. Hasil *path analysis eksternal factor* akan disajikan dalam gambar 2 berikut.

variabel laten. Angka-angka tersebut masuk dalam kategori tidak signifikan dilihat pada C.R yang tidak ada tanda (\*\*\*) dalam hal ini berarti variabel-variabel tersebut tidak dapat menjelaskan konstruk atau tidak dapat mempengaruhi.



Gambar 2 Path Analysis Eksternal Factor

Tabel 1 Unstandardized Regression Weights

Regression Weights	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Satisfact <--- Years	-.103				par_22
Satisfact <--- Genders	-.029				par_24
Intensity <--- Genders	.851				par_20
Intensity <--- Years	.184				par_21

Tabel 2 Standardized Regression

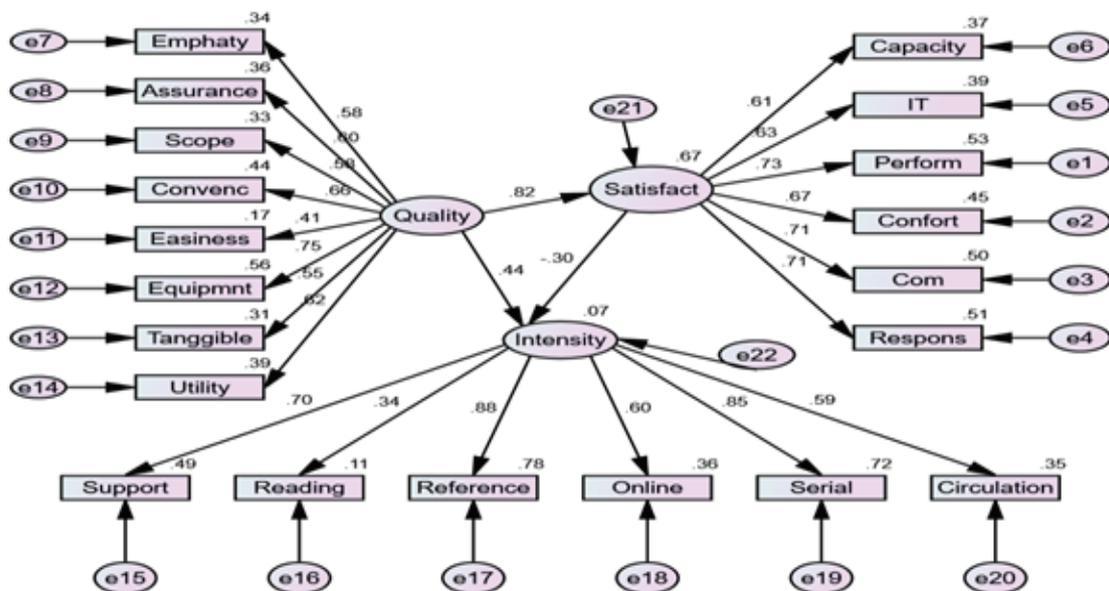
Standardized Regression	Estimate
Satisfact <--- Years	-.089
Satisfact <--- Genders	-.012
Intensity <--- Genders	.364
Intensity <--- Years	.165

Hasil CFA menunjukkan bahwa rata-rata angka estimate pada output Tabel 1 di atas menunjukkan kovarians antara variabel laten dengan indikatornya dan variabel laten dengan

Model path analysis faktor-faktor eksternal tersebut memperoleh nilai  $\chi^2/DF = 2,986$  ( $df = 204$ ),  $p < 0,01$ . Karena nilai  $\chi^2/DF$  lebih kecil dari batas atas  $\chi^2/DF (> 5)$  (Kline, 2005), maka cukup memadai untuk menolak hipotesis nihil *good fit*, yang berarti struktur model analisis jalur dengan memasukkan eksternal faktor dalam penelitian ini sesuai dengan keadaan data yang diteliti. Dari angka-angka index indikator lainnya juga menunjukkan capaian *fit* yang sangat memuaskan. Misalnya *Tucker-Lewis* (TLI, 0,801), dan *Comparative Fit Index* (CFI, 0,839). Semua nilai yang diperoleh mendekati angka “1” mengindikasikan model ini sangat sesuai dengan data sebenarnya. Nilai *RMSEA* = 0,079, mendekati “0”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model analisis jalur eksternal faktor sesuai dengan data. Nilai-nilai uji *Parsimony-Adjusted Measures* juga mendekati angka “1” atau  $> 5$ , atau dapat ditafsirkan sebagai model yang sederhana. Karena tidak semua angka signifikan, sehingga akan dicoba model kedua dimana model ini tanpa memasukkan faktor *genders* dan masa studi. Struktur model final path analysis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan intensitas pemanfaatan diilustrasikan pada Gambar 3 sebagai berikut.

menolak hipotesis nihil *good fit*, yang berarti struktur model analisis jalur di dalam penelitian ini sesuai dengan keadaan data yang diteliti. Dari angka-angka index indikator lainnya juga menunjukkan capaian *fit* yang sangat memuaskan. Misalnya *Tucker-Lewis* (TLI, 0,809), dan *Comparative Fit Index* (CFI, 0,848). Semua nilai yang diperoleh mendekati angka “1” mengindikasikan model ini sangat sesuai dengan data sebenarnya. Nilai *RMSEA* = 0,84, mendekati “0”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model analisis jalur kualitas layanan terhadap kepuasan dan intenitas pemanfaatan ini sesuai dengan data. Nilai-nilai uji *Parsimony-Adjusted Measures* juga mendekati angka “1” atau  $> 5$ , atau dapat ditafsirkan sebagai model yang sederhana.

Dalam rangka menjawab hipotesis maka secara detail nilai-nilai statistik berdasarkan perhitungan dengan SPSS Amos 22 diperoleh nilai-nilai pada Tabel 3–4.



Gambar 3 Path Analysis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Intensitas Pemanfaatan

Model *path analysis* tersebut memperoleh nilai  $\chi^2/DF = 3,251$  ( $df = 167$ ),  $p < 0,01$ . Karena nilai  $\chi^2/DF$  lebih kecil dari batas atas  $\chi^2/DF (> 5)$  (Kline, 2005), maka cukup memadai untuk

**Tabel 3 Unstandardized Regression Weights**

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Satisfact	<---	Quality	1.032	.118	8.729	***	par_19
Intensity	<---	Quality	.531	.188	2.825	.005	par_18
Intensity	<---	Satisfact	-.285	.144	-1.975	.048	par_20

**Tabel 4 Standardized Regression**

			Estimate
Satisfact	<---	Quality	.821
Intensity	<---	Quality	.439
Intensity	<---	Satisfact	-.297

### **Pengaruh Kualitas Layanan UPT Perpustakaan UM terhadap Kepuasan Mahasiswa FIP UM**

Berdasarkan Tabel 3-4 dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh positif dan langsung kualitas layanan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan sebagai variabel terikat dengan koefisien regresi  $\beta = 0,821$  (Tabel 8) dan signifikan “\*\*\*” (Tabel 7). Koefisien tersebut tergolong tinggi atau menunjukkan pengaruh sangat kuat berdasarkan kriteria Cohen, 1988 (dalam Lee A. Becker, 2000). Artinya semakin kuat atau semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.

### **Pengaruh Kualitas Layanan UPT Perpustakaan UM terhadap Intensitas Pemanfaatan**

Berdasarkan Tabel 3-4 dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh positif dan langsung kualitas layanan sebagai variabel bebas terhadap intensitas pemanfaatan sebagai variabel terikat dengan koefisien regresi  $\beta = 0,44$  (Tabel 4.8). Koefisien tersebut tergolong rendah atau menunjukkan pengaruh yang kurang kuat. Artinya semakin kuat atau semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan meningkatkan intensitas pemanfaatan mahasiswa sebagai pengguna. Namun pengaruh tersebut sangat rendah, hal ini bisa diartikan bahwa kualitas layanan bukan satu-satunya yang mempengaruhi intensitas pemanfaatan.

### **Pengaruh Kepuasan terhadap Intensitas Pemanfaatan**

Berdasarkan Tabel 3-4 dapat diinterpretasikan bahwa tidak terdapat pengaruh positif kepuasan terhadap intensitas pemanfaatan. Hal ini ditandai dengan koefisien regresi  $\beta = -0,297$  (Tabel 8), dapat diartikan bahwa semakin puas seseorang terhadap kualitas layanan yang diberikan maka tidak akan berpengaruh terhadap intensitas pemanfaatannya.

### **Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Layanan terhadap Intensitas Pemanfaatan melalui Kepuasan.**

Hasil koefisien regresi kualitas terhadap kepuasan  $\beta_1 = 0,821$ , koefisien regresi kepuasan terhadap intensitas  $\beta_2 = -0,297$ , sehingga untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap intensitas melalui kepuasan diperoleh persamaan  $(\beta_1 = 0,82) \times (\beta_2 = -0,30) = -0,246$ . Maka dapat diinterpretasikan bahwa tidak terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap intensitas melalui kepuasan. Dalam artian bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan seseorang namun bukan berarti ketika mereka puas intensitas pemanfaatan akan semakin tinggi. Faktor-faktor lain diluar penelitian ini menjadi penyebab intensitas pemanfaatan.

### **Pengaruh Faktor Eksternal Gender terhadap Kepuasan dan Intensitas Pemanfaatan**

Berdasarkan Gambar 2 *path analysis eksternal factor* dengan koefisien regresi  $\beta = -0,012$  (Tabel 2) faktor eksternal genders tidak mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang tentang layanan perpustakaan. Tetapi karena koefisien regresi bernilai negatif dan mendekati “0” sehingga dapat diinterpretasikan bahwa perempuan yang memberikan dominasi terhadap kepuasan. Kesimpulannya perempuan cenderung lebih puas dalam hal layanan perpustakaan dari pada laki-laki.

## **Pengaruh Faktor Eksternal Masa Studi terhadap Kepuasan dan Intensitas Pemanfaatan**

Berdasarkan Gambar 2 *path analysis eksternal factor* dengan koefisien regresi  $\beta = -0,089$  (Tabel 2) faktor eksternal years (masa studi) tidak mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang tentang layanan perpustakaan. Tetapi karena koefisien regresi bernilai negatif dan mendekati angka 1 yang dalam hal ini diartikan sebagai mahasiswa angkatan lebih muda sehingga dapat diinterpretasikan bahwa angkatan muda yang memberikan dominasi terhadap kepuasan. Kesimpulannya mahasiswa angkatan muda cenderung lebih puas dalam hal layanan perpustakaan dari pada mahasiswa angkatan tua.

Berdasarkan Gambar 2 *path analysis eksternal factor* dengan koefisien regresi  $\beta = 0,165$  (Tabel 2) faktor eksternal years (masa studi) tidak mempengaruhi tingkat intensitas pemanfaatan seseorang tentang layanan perpustakaan. Tetapi karena koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat diinterpretasikan bahwa angkatan tua yang memberikan dominasi terhadap intensitas pemanfaatan. Kesimpulannya mahasiswa angkatan tua cenderung lebih sering memanfaatkan layanan perpustakaan dari pada mahasiswa muda.

## **PEMBAHASAN**

### **Tingkat Kualitas Layanan UPT Perpustakaan UM**

Berdasarkan angket penelitian yang diisi oleh 320 orang responden tentang kualitas layanan UPT Perpustakaan UM memperoleh hasil bahwa kondisi kualitas layanan UPT Perpustakaan UM termasuk kualifikasi sedang.

Berry (1988) kualitas layanan adalah kesesuaian untuk pelanggan dimana penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu layanan secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas merupakan evaluasi menyeluruh atas jasa berdasarkan tolok ukur perbandingan layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Layanan yang pernah dialami akan menjadi standar perbandingan dari layanan yang diharapkan. Hal ini berarti dipengaruhi oleh harapan dan pengalaman. Hasil penelitian ini berdasarkan apa yang dirasakan oleh responden dalam menilai kualitas layanan UPT Perpustakaan UM.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan UPT Perpustakaan UM berada pada kualifikasi sedang. Hal ini dikarenakan ada beberapa kualitas layanan yang masih harus diperbaiki. Peneliti merangkum dari beberapa komentar responden bahwa sebagian besar menyatakan ada beberapa layanan yang harus ditingkatkan seperti keramahan petugas, penambahan buku, kesesuaian data dikomputer maupun di jajaran rak, dan pemenuhan fasilitas untuk mahasiswa berkebutuhan khusus.

### **Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIP UM**

Berdasarkan angket penelitian yang diisi oleh 320 orang responden tentang kepuasan mahasiswa FIP UM memperoleh hasil bahwa kondisi kepuasan mahasiswa FIP UM tentang kualitas layanan termasuk kualifikasi sedang.

Kotler (1999) “kepuasan adalah tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pelanggan”. Hal ini berarti kepuasan menimbulkan perasaan senang jika apa yang pelanggan peroleh dari suatu layanan atau produk sesuai dengan harapannya atau kecewa jika apa yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan mereka. Konsumen akan merasa puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk/layanan”. Sehingga jika dikaitkan dengan perasaan puas yang terdiri dari kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi dalam merasakan jasa, maka hal ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan berdasarkan performa sekarang. Seperti yang dijelaskan oleh Nasution (2008) bahwa “kita akan dapat mengidentifikasi apakah pelanggan merasa puas atau tidak puas dalam mengkonsumsi produk yang ditawarkan berdasarkan performa sekarang”. Performa sekarang jika dikaitkan dengan layanan perpustakaan, maka berkaitan dengan penilaian terhadap layanan yang diterimanya. Layanan yang diterima oleh pelanggan/mahasiswa berkaitan dengan penilaian performa petugas dalam melayani. Perpustakaan yang baik harus memiliki pustakawan yang profesional.

Hasil penelitian ini berdasarkan apa yang dirasakan oleh mahasiswa atau perasaan senangnya ketika merasakan performa langsung dari petugas, sehingga jika kepuasan mahasiswa berada pada kategori sedang secara keseluruhan, maka performa petugas dalam hal ini profesionalisme petugas harus

lebih ditingkatkan lagi.

### **Tingkat Intensitas Pemanfaatan Mahasiswa FIP UM**

Berdasarkan angket penelitian yang diisi oleh 320 orang responden tentang intensitas pemanfaatan mahasiswa FIP UM memperoleh hasil intensitas pemanfaatan layanan peminjaman berada pada kualifikasi sedang, intensitas pemanfaatan layanan serial berada pada kualifikasi sedang, intensitas pemanfaatan layanan online berada pada kualifikasi sedang, intensitas pemanfaatan layanan referensi berada pada kualifikasi rendah, intensitas pemanfaatan layanan baca berada pada kualifikasi sedang, intensitas pemanfaatan layanan pendukung berada pada kualifikasi sedang.

Intensitas pemanfaatan berkaitan dengan seberapa sering mahasiswa memanfaatkan layanan-layanan perpustakaan, kemudian apa saja minat setiap mahasiswa datang ke perpustakaan. Pemanfaatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) “Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti proses, cara, perbuatan memanfaatkan”. Sedangkan intensitas merupakan keadaan tingkatan atau ukuran intensitas (KKBI, 2017).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa datang ke perpustakaan karena ingin meminjam buku, memanfaatkan layanan online seperti wifi maupun mencari jurnal, dan membaca buku atau memanfaatkan ruang baca untuk berdiskusi dan mengerjakan tugas, selain itu mahasiswa datang ke perpustakaan juga memanfaatkan layanan pendukung seperti foto copy maupun kafe pustaka. Kesimpulan tersebut didasarkan pada kualifikasi yang didapat masing-masing layanan sedang. Namun disini dapat disimpulkan juga bahwa intensitas pemanfaatan pada layanan serial seperti jurnal, skripsi, tesis, dan disertasi rendah sehingga kesimpulannya mahasiswa datang ke perpustakaan bisa dikatakan jarang dalam hal memanfaatkan layanan referensi.

### **Pengaruh Kualitas Layanan UPT Perpustakaan UM terhadap Kepuasan Mahasiswa FIP UM**

Berdasarkan analisa data dari angket penelitian yang disebar terhadap 320 orang

responden diperoleh hasil bahwa ada pengaruh positif dan signifikan (\*\*\*) kualitas layanan UPT Perpustakaan UM terhadap kepuasan mahasiswa FIP UM dengan koefisien regresi  $\beta = 0,821$ . Koefisien tersebut tergolong tinggi berdasarkan kriteria Cohen (1988).

Berdasarkan analisa tersebut berarti semakin baik kualitas layanan UPT Perpustakaan UM, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil ini diperkuat dengan pendapat dari Kolter (1999) yang mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas produk, dimana kualitas produk akan dikaitkan dengan mutu yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulannya, suatu layanan yang berkualitas dapat dibentuk melalui *Total Quality Management* sehingga menciptakan suatu produk atau jasa yang bermutu dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan yang akan merasakan mutu layanan tersebut. Sehingga semakin baik kualitas layanan yang dibentuk, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dirasakan.

### **Pengaruh Kualitas Layanan UPT Perpustakaan UM terhadap Intensitas Pemanfaatan Mahasiswa FIP UM**

Berdasarkan analisa data dari angket penelitian yang disebar terhadap 320 orang responden diperoleh hasil bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan UPT Perpustakaan UM terhadap intensitas pemanfaatan mahasiswa FIP UM dengan koefisien regresi  $\beta = 0,439$ . Sesuai dengan kriteria yang diusulkan oleh Cohen (1988) koefisien tersebut tergolong rendah.

Berdasarkan analisa data tersebut berarti artinya semakin kuat atau semakin baik kualitas layanan yang diberikan diprediksi meningkatkan intensitas pemanfaatan mahasiswa sebagai pengguna. Seperti yang dijelaskan dalam hasil penelitian Afrizawati (2014) “hasil pengujian menunjukkan kualitas layanan di Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat minat baca mahasiswa dan banyaknya frekuensi intensitas kunjungan mahasiswa ke perpustakaan tersebut”. Namun pengaruh dalam penelitian ini tergolong rendah, hal ini bisa diartikan bahwa kualitas layanan bukan satu-satunya yang mempengaruhi

intensitas pemanfaatan. Sehingga faktor lain diluar penelitian ini berkontribusi besar dalam mempengaruhi intensitas pemanfaatan.

### **Pengaruh Kepuasan terhadap Intensitas Pemanfaatan Mahasiswa FIP UM**

Berdasarkan analisa data dari angket penelitian yang disebar terhadap 320 orang responden diperoleh hasil bahwa tidak ada pengaruh positif kepuasan terhadap intensitas pemanfaatan mahasiswa FIPUM dengan koefisien regresi  $\beta = -0,297$ . Berdasarkan analisa data tersebut berarti artinya semakin puas seseorang terhadap layanan maka tidak akan berpengaruh terhadap intensitas pemanfaatan mereka, hal ini bisa disebabkan karena intensitas pemanfaatan berkaitan dengan minat, dimana minat seseorang mempunyai tiga perspektif umum dari Krapp et al (1992) dalam Schunk (2012) “Tiga pendekatan ini meliputi minat personal (disposisi individu), daya tarik (aspek konteks), dan minat sebagai keadaan psikologis individu (termasuk minat situasional)”. Meskipun minat seseorang dipengaruhi oleh faktor situasional seperti situasi yang ada dalam perpustakaan, namun ini bukan satu-satunya faktor yang menyebabkan seseorang memutuskan untuk memanfaatkan suatu layanan, bisa juga faktor lain menjadi penyebabnya. Dalam arti ketika seseorang merasa puas akan suatu layanan, belum tentu mereka akan memanfaatkan layanan tersebut, karena dalam hal ini bisa jadi mereka benar-benar membutuhkan layanan itu sehingga meskipun mereka tidak puas mereka tetap memanfaatkannya karena membutuhkan.

### **Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Layanan terhadap Intensitas Pemanfaatan melalui Kepuasan**

Berdasarkan persamaan  $(\beta_1 = 0,82) \times (\beta_2 = -0,30) = -0,246$ . Koefisien tersebut berada dibawah titik kritis berdasarkan kriteria cohen (1988). Maka temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa tidak terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap intensitas melalui kepuasan.

Berdasarkan hasil tersebut berarti kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan seseorang namun bukan berarti ketika mereka puas intensitas pemanfaatan akan semakin tinggi. Karena sebelumnya telah diketahui dan

dijelaskan bahwa hasil penelitian ini memang tidak ada pengaruh antara kepuasan dan intensitas pemanfaatan, sehingga ketika dilakukan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap intensitas pemanfaatan melalui kepuasan tidak akan berpengaruh.

### **Pengaruh Faktor Eksternal Gender terhadap Kepuasan dan Intensitas Pemanfaatan**

Faktor eksternal genders tidak mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang tentang layanan perpustakaan. Hal ini kurang sesuai dengan penelitian (Rahayu, 2009). Kesimpulan yang dapat diambil bahwa gender dapat berpengaruh terhadap kepuasan seseorang tentang layanan hypermart, namun tidak dapat berpengaruh terhadap layanan perpustakaan. Tetapi karena koefisien regresi bernilai negatif dan mendekati “0” sehingga dapat diinterpretasikan bahwa perempuan yang memberikan dominasi terhadap kepuasan. Kesimpulannya perempuan cenderung lebih puas dalam hal layanan perpustakaan dari pada laki-laki.

Faktor eksternal genders tidak mempengaruhi intensitas pemanfaatan layanan perpustakaan. Tetapi karena koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat diinterpretasikan bahwa laki-laki yang diberi nilai “1” lebih dominan dalam pemanfaatan layanan perpustakaan dari pada perempuan.

### **Pengaruh Faktor Eksternal Masa Studi terhadap Kepuasan dan Intensitas Pemanfaatan.**

Faktor eksternal years (masa studi) tidak mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang tentang layanan perpustakaan. Tetapi karena koefisien regresi bernilai negatif dan mendekati angka 1 yang dalam hal ini diartikan sebagai mahasiswa angkatan lebih muda sehingga dapat diinterpretasikan bahwa angkatan muda yang memberikan dominasi terhadap kepuasan. Kesimpulannya mahasiswa angkatan muda cenderung lebih puas dalam hal layanan perpustakaan dari pada mahasiswa angkatan tua.

Faktor eksternal years (masa studi) tidak mempengaruhi tingkat intensitas pemanfaatan seseorang tentang layanan perpustakaan. Tetapi

karena koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat diinterpretasikan bahwa angkatan tua yang memberikan dominasi terhadap intensitas pemanfaatan. Kesimpulannya mahasiswa angkatan tua cenderung lebih sering memanfaatkan layanan perpustakaan dari pada mahasiswa muda.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kondisi kualitas layanan UPT Perpustakaan UM termasuk dalam kualifikasi sedang. Kepuasan mahasiswa FIP UM terhadap layanan UPT Perpustakaan UM termasuk dalam kualifikasi sedang. Intensitas pemanfaatan pada masing-masing layanan diperoleh hasil: intensitas pemanfaatan layanan peminjaman, serial, online, layanan baca, pendukung berada pada kualifikasi sedang. Sedangkan layanan referensi berada pada kualifikasi rendah.

Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan UPT Perpustakaan UM terhadap kepuasan mahasiswa FIP UM dan kualitas layanan UPT Perpustakaan UM terhadap intensitas pemanfaatan mahasiswa FIP UM. Tidak ada pengaruh positif kepuasan terhadap intensitas pemanfaatan mahasiswa FIP UM dan kualitas layanan terhadap intensitas pemanfaatan melalui kepuasan.

Faktor situasional gender tidak mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang tentang layanan perpustakaan dan perempuan cenderung lebih puas dalam hal layanan perpustakaan dari pada laki-laki. Faktor situasional gender tidak mempengaruhi intensitas pemanfaatan layanan perpustakaan dan laki-laki lebih dominan dalam pemanfaatan layanan perpustakaan dari pada perempuan. Faktor situasional masa studi tidak mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang tentang layanan perpustakaan dan mahasiswa angkatan muda cenderung lebih puas dalam hal layanan perpustakaan dari pada mahasiswa angkatan tua. Faktor situasional masa studi tidak mempengaruhi tingkat intensitas pemanfaatan seseorang tentang layanan perpustakaan dan mahasiswa angkatan tua cenderung lebih sering memanfaatkan layanan perpustakaan dari pada mahasiswa muda.

### Saran

UPT Perpustakaan UM mempunyai kualitas layanan yang sedang, sehingga ada beberapa yang

harus diperbaiki seperti keramahan petugas dalam melayani, penyediaan fasilitas untuk mahasiswa berkebutuhan khusus, perbaikan fasilitas seperti colokan yang seharusnya ada disetiap meja pada lantai satu, dua, dan tiga, koleksi buku perlu diperbanyak lagi. Selain itu penambahan jumlah sampel perlu dilakukan jika akan menggunakan model pengukuran dalam penelitian ini.

### DAFTAR RUJUKAN

- Burhanuddin. 2016. Perilaku Organisasi dalam Manajemen dan Kepemimpinan. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Sallis, E. 2011. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan. Jogjakarta: IRCiSod.
- Berry, L. L., Parasuraman., Zeithaml, V. A. 1988. Service Quality Puzzle. *Business Horizons*.
- Nasution, M. E & Usman, H. 2008. Proses Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Lembaga Penerbit.
- Sumarsono, R. B. (2012), Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Laboratorium, *Jurnal Manajemen Pendidikan Vol 23*, Maret p. 411-417.
- Bafadal, I. 2015. Perpustakaan Sekolah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Cramer, D. 2003. *Advance Quantitative Data Analysis*. Philadelphia: Open University Press.
- Sugiyono. 2009. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Kline, R. B. 2005. *Principles and Practice of Structure Equation Modeling (2nd ed.)*. New York: The Guilford Press.
- Becker, L. A. 2000. Effect Size. (Online), (<http://web.uccs.edu/lbecker/Psy590/es.htm>), diakses 25 April 2016.
- Kotler & Armstrong. 1999. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Online), (<http://jagokata.com>), diakses 30 Desember 2016.
- Afrizawati. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca dan Intensitas Kunjungan Mahasiswa Pada Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi Jenius*, 4(1): hlm.16, (Online), dalam (<http://news.palcomtech.com>), diakses 30 Desember 2016.
- Rahayu, S. R. 2009. Pengaruh Gender dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen Mengenai Pelayanan Hypermarket Solo Grand Mall. *Skripsi, Jurusan pendidikan akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Surakarta*.