

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWADI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS KHAIRUN TERNATE**

Zulaiha Husen¹, Nursia²

Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unkhair

Email: fekon.unkhair@gmail.com

ABSTRACT

Received: 26 Februari 2018

Reviewed: 1 Maret 2018

Accepted: 27 April 2018

Published: 30 April 2018

The purpose of this study is to determine the Influence and Employees and Library Space in general or simultaneously to the Student Satisfaction at the University Library Khairun Ternate. The analysis model used to test multiple linear regression hypothesis, and research method which is the research with the number of samples and the number of respondents as much as 99 respondents. With data processing techniques using SPSS 16 for windows. The results of the study found that: (1) Employee Performance has a positive and significant influence on student satisfaction in the library of Khairun University of Ternate, which means that the higher the employee performance, the higher the student satisfaction level, (2) The library facilities have a positive and significant impact on student satisfaction in the library of the University of Khairun Ternate, which means that with good facilities and adequate to provide learning outcomes to students, (3) Performance and Space Library against students at the University Khairun Ternate, which means that the higher performance and equipped with facilities adequate, the higher the level of student satisfaction in the library of Khairun University of Ternate. With the result of simultaneously both positive and significant variable to student satisfaction with R² value (R Square) corrected by 0,559 or 55,9%.

Keywords: Employee Performance, Library Facilities, and Student Satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberi pengaruh yang besar terhadap kehidupan manusia. Belum lagi di era globalisasi seperti saat sekarang ini, negara kita mengalami persaingan yang luar biasa diberbagai bidang. Dalam upaya menjawab tantangan ini peranan sumber daya manusia perlu diprioritaskan. Perekembangan sumber daya manusia yang diprioritaskan adalah salah satu cara untuk meningkatkan sumber daya manusia melalui pendidikan, dengan adanya pendidikan maka manusia memperoleh ilmu baru yang dapat memperdalam pengetahuannya.

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu bersaing dalam berbagai bidang. Perguruan Tinggi bertugas menghasilkan lulusan- lulusan yang berkualitas, maka proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan sarana prasarana penunjang lainnya terutama perpustakaan (Nurendah dan Mulyana, 2013:93). Menurut Widjaja (2000) yang dikutip oleh Khaerudin (2015:5) perpustakaan merupakan jantung perguruan tinggi, bila perguruan tinggi tanpa perpustakaan maka dikhawatirkan proses belajar mengajar tidak dapat berjalan sebagaimana

mestinya. Asumsinya perguruan tinggi tersebut tidak akan banyak berkembang tanpa komunikasi gagasan yang merupakan fungsi utama dari sebuah perpustakaan. Perguruan tinggi yang tingkatnya ideal, berfungsi sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, apabila terjadi interaksi yang intens antara fungsi pendidikan, riset, dan pusat jurnal, majalah, koran dan materi yang lainnya serta fasilitas lain seperti tempat untuk membaca yang nyaman. Adanya fasilitas yang disesuaikan dengan perkembangan zaman dan berbasis teknologi dapat merubah pandangan tentang perpustakaan yang hanya dipandang sebagai gudang buku. Perubahan tersebut dapat terlihat dari pengolahan buku, sirkulasi, administrasi dan penelusuran katalog yang sudah tidak lagi dengan sistem manual. Dengan demikian fasilitas perpustakaan mestinya selalu dikembangkan dan dipikirkan dengan matang karena fasilitas merupakan hal pokok yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan Mahasiswa dalam memanfaatkan perpustakaan (Ngulandri, 2016:4).

Fasilitas perpustakaan merupakan salah satu pelengkap yang sangat penting dalam mendukung suatu perpustakaan, karena fasilitas perpustakaan yang dimanfaatkan secara maksimal akan memberikan hasil yang optimal. Dengan begitu, fasilitas perpustakaan menjadi salah satu faktor yang sangat penting karena menunjang aktivitas yang ada di perpustakaan (Hasanah, 2017:1).

Mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan sangat membutuhkan berbagai macam pelayanan informasi dan fasilitas yang disediakan oleh pihak perpustakaan dalam rangka memenuhi hak dan kewajibannya terhadap pengerjaan tugas-tugas akademik yang diberikan oleh dosen. Kinerja perpustakaan dan fasilitas perpustakaan adalah variabel yang sangat menentukan untuk mencapai kepuasan mahasiswa terhadap pemanfaatan perpustakaan. Sarana prasarana maupun fasilitas yang dimiliki perpustakaan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa apabila pegawai dari perpustakaan tersebut tidak dapat melayani mahasiswa dengan baik. Kinerja pegawai yang baik tentu sangat diperlukan berbagai macam perpustakaan. Begitu pula pada perpustakaan Universitas Khairun Ternate, pegawai harus memberikan kinerja yang baik sampai mampu memberikan tingkat kepuasan terhadap Mahasiswa.

Universitas Khairun Ternate merupakan Perguruan Tinggi yang menyediakan berbagai fasilitas pendukung keberhasilan para mahasiswanya, salah satunya adalah perpustakaan. Perpustakaan Universitas Khairun Ternate memiliki beberapa jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa, antara lain: layanan referensi, layanan skripsi, layanan penelitian, layanan terbitan berseri (majalah, jurnal dan koran), serta fasilitas-fasilitas pendukung lainnya seperti meja dan kursi untuk membaca.

Apabila hasil kinerja pegawai yang diterima dan fasilitas yang ada sesuai dengan harapan mahasiswa, maka mahasiswa akan merasa nyaman dan betah berada di perpustakaan Universitas Khairun. Fasilitas perpustakaan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel.1.1 Fasilitas Perpustakaan

No	Fasilitas	Jumlah
1	Meja	25
2	Kursi	77
3	Lemari karya ilmiah penelitian	20
4	Lemari katalog dan majalah	4
5	Lemari buku baca dan buku referensi	48
6	Lemari tempat penitipan tas	1
7	Komputer	3
8	Mesin Foto copy	1

Sumber: Perpustakaan Universitas Khairun Ternate: November 2017

Fasilitas perpustakaan Universitas Khairun memiliki 25 meja, 77 kursi, 20 lemari karya ilmiah penelitian, 4 lemari katalog dan majalah, 48 lemari buku baca dan buku referensi, 1 lemari tempat penitipan tas, 3 Unit komputer, dan 1 mesin fotokopy, hal ini dirasakan mahasiswa masih sangat kurang.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai kepuasan mahasiswa atas kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan. Penelitian serupa yang di lakukan oleh Susilowati (2009) hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai

perpustakaan dengan kepuasan pengguna, hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0,790 dan tingkat signifikansi 0,000.

Semakin tinggi kinerja pegawai, semakin tinggi kepuasan pengguna pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Istimewah Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Nafidah (2015:73), hasil yang di peroleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian yang sama di lakukan oleh Palmolivestly (2016) yang membuktikan bahwa kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian yang dilakukan oleh Laili (2015) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Unsyiah. Sama halnya dengan penelitian yang di lakukan oleh Ngulandri (2016) yang membuktikan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate?
2. Apakah fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate?
3. Apakah kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate?

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pengertian Kepuasan mahasiswa

Menurut Kotler (1997) yang dikutip oleh Yunanta (2015:3) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan dalam Kamus Bahasa Indonesia, kepuasan mempunyai arti perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan. Berasal dari kata puas (merasa senang) karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul telah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) terhadap harapan-harapannya (Kotler dalam Fathmi). Jadi tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pengunjung. Apabila kinerja dibawah harapan maka mahasiswa akan kecewa dan tidak puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, mahasiswa akan sangat puas (Nafidah, 2015:23).

Menurut Sutardji dan Mauliyah (2006) yang dikutip oleh Pandita (2017:40) Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

Pandita (2017:23) menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Mewujudkan kepuasan mahasiswa bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan mahasiswa sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus.

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Sebagaimana dikemukakan oleh Wadwa dan Radja (2006:222) bahwa kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.

Menurut Syihabiddin et.al (2007:204) membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai indikator kepuasan mahasiswa:

1. Tangibel (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, media komunikasi dan penampilan pegawai)
2. Realiabilitas (kemampuan menyajikan layanan yang disajikan secara akurat dan tepat)

3. Responsivitas (kemampuan membantu mahasiswa dan menyediakan layanan yang cepat)
4. Jaminan (pengetahuan dan rasa hormat pegawai dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya).
5. Empati (perhatian terhadap setiap pemustaka secara individu).

Pengertian Kinerja Pegawai

Peran utama pegawai perpustakaan adalah memberikan sumbangan pada misi dan tujuan instansi perpustakaan termaksud prosedur evaluasi dan pengembangan serta melaksanakan misi dan tujuan perpustakaan. Pegawai perpustakaan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan penyediaan informasi dan pemecahan masalah serta keahlian dalam menggunakan berbagai sumber, baik tercetak maupun elektronik. Dengan pengetahuan, keterampilan dan keahlian tersebut diharapkan pegawai perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa (<http://kangbudhi.worpres.com>, dalam Susilowati, 2009:2).

Mangkunegara (2009:18) menyatakan bahwa "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Kinerja adalah keberhasilan seseorang pekerja terkait dengan keberhasilan dalam menyelesaikan tugasnya, hal tersebut dapat dilihat dari sisi kualitas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut (As'ad, 2001:48). Moeheriono (2012:95) yaitu kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan menurut Wibowo (2007:7) menyebutkan bahwa kinerja berasal dari kata performance yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi pekerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung.

Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (1996:260), ada beberapa indikator tentang kinerja, diantaranya:

1. Komitmen kerja: Merupakan tingkat yang mana pekerja mempunyai komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pekerja terhadap organisasi.
2. Kehadiran dan ketepatan waktu hadir Tingkat kehadiran seorang pekerja pada hari kerja. Sedangkan ketepatan waktu hadir adalah kedisiplinan pekerja pada saat masuk kerja.
3. Kualitas kerja: Merupakan aktivitas mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara yang ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan disuatu aktivitas.
4. Kuantitas kerja: Merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan pekerja, dan jumlah aktivitas yang dihasilkan.

Fasilitas Perpustakaan

Moenir (1983) menyatakan bahwa "Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna". Menurut Nurbiyanti (1997) yang dikutip oleh Irianto (2015:20) menjelaskan bahwa "fasilitas adalah kelengkapan bangunan yang berkaitan dengan pengendalian yang lebih baik dan efisien yang diperoleh dari keamanan dan kenyamanan".

Moenir (2001:119) menyatakan "Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna". Penjelasan lain mengenai fasilitas menurut Prastowo (2012:297) "Prasarana perpustakaan adalah fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan". Sarana dan prasarana perpustakaan itu kecenderungannya disebutkan secara lebih terperinci dengan istilah-istilah seperti ruang perpustakaan, sarana perpustakaan, perabot perpustakaan, perlengkapan perpustakaan, dan peralatan perpustakaan.

Berdasarkan beberapa pengertian para ahli dari fasilitas perpustakaan, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan merupakan alat perlengkapan yang disediakan perpustakaan agar dapat dipakai atau dapat dipergunakan oleh mahasiswa guna untuk menciptakan kenyamanan dan kesenangan mahasiswa dalam berkunjung.

Indikator Fasilitas Perpustakaan

Moenir (1983:97) menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan terdiri dari fasilitas fisik dan fasilitas nonfisik. Fasilitas fisik yaitu ruang perpustakaan, peralatan perpustakaan dan koleksi buku, dan fasilitas non fisik yaitu kenyamanan ruangan perpustakaan yang diatur oleh pegawai dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian ditentukan indikator-indikator dari fasilitas perpustakaan yaitu:

1) Ruang perpustakaan

Penjelasan Kurniati (2007) yang dikutip oleh Irianto (2015:22), besarnya gedung perpustakaan sekolah tergantung dari besarnya jumlah guru dan murid yang akan mempergunakan perpustakaan. Fungsi gedung perpustakaan adalah:

- a) Untuk tempat menyimpan bahan pustaka/koleksi perpustakaan.
- b) Sebagai pusat kegiatan belajar mengajar.
- c) Pusat membaca guna menambah ilmu pengetahuan.
- d) Pusat penelitian sederhana.
- d) Tempat rekreasi.
- e) Untuk kegiatan layanan perpustakaan.
- f) Untuk tempat petugas melaksanakan kegiatannya.

2) Koleksi Buku

Koleksi perpustakaan adalah sejumlah bahan atau sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan. Sumber-sumber informasi itu baik berupa bahan pustaka umum, bahan pustaka rujukan (referensi) setiap jurusan, bahan pustaka berkala (majalah dan surat kabar), serta bahan pustaka tertentu misalnya untuk penelitian dan sebagainya. Dengan adanya bahan pustaka yang lengkap, mahasiswa dapat mencari informasi yang dibutuhkan. Adanya fasilitas yang memenuhi perpustakaan, memudahkan mahasiswa memaksimalkan fungsi dari perpustakaan tersebut. Pendapat lain yang menyatakan bahwa perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh mahasiswa (Sutarno, 2006:11-12).

3) Peralatan Perpustakaan

Menurut Irianto (2015:27), selain memerlukan gedung (ruang perpustakaan) dan koleksi buku yang memadai, penyelenggaraan perpustakaan memerlukan sejumlah peralatan, baik untuk pelayanan kepada pengguna maupun untuk kegiatan rutin perpustakaan mulai dari kegiatan ketatausahaan, sampai pada kegiatan pengolahan buku untuk segera dimanfaatkan. Peralatan perpustakaan meliputi, lemari buku, lemari surat kabar, lemari majalah, lemari atau kabinet katalog, kotak kartu peminjam, kereta buku, meja dan kursi untuk membaca, serta loket (tempat penitipan barang).

Penelitian Terdahulu

Peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai bahan pengkajian yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Susilowati (2009), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif antara kinerja pustakawan dengan kepuasan pengguna, hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0,790. Semakin tinggi kinerja pustakawan, semakin tinggi kepuasan pengguna pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Istimewah Yogyakarta. Terdapat pengaruh yang berarti antara kinerja pustakawan dengan kepuasan pengguna hal ini ditunjukkan dengan t_{hitung} sebesar 15,881 dan t_{sig} sebesar 0,000;
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nafidah (2015), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Hasil Uji R Square ditemukan bahwa kinerja pustakawan memiliki pengaruh sebesar 0,445. Hal ini menyatakan kinerja pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka sebesar 44,5%, hal membuktikan bahwa pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dalam kategori sedang dan sisanya sebesar 55,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini seperti fasilitas, sarana prasarana, dll.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Laili (2015), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t , menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan

fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan FKIP unsyiah yang di buktikan dengan $t_{hitung} = 3,278 > t_{tabel} = 2,032$.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Palmolivesstly (2016), penelitiannya penunjukan bahwa kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Santoso, dkk (2016), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang. (2) Variabel Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang. (3) Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Ngulandari (2016), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.

Kerangka Pikir

Pengaruh Kinerja Pegawai Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kinerja adalah keberhasilan seseorang pekerja terkait dengan keberhasilan dalam menyelesaikan tugasnya, hal tersebut dapat dilihat dari sisi kualitas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut (As'ad, 2001:48). Menurut Robbins (2006:258) kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Seperti yang dikemukakan oleh Irianto (2015:32) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa salah satunya adalah kinerja pegawai. Peran pegawai sangat penting, hal ini dikarenakan pegawai bisa menjadi motivator bagi mahasiswa untuk berkunjung di perpustakaan. Pegawai yang memiliki kinerja baik adalah pegawai yang memiliki kualitas kerja yang tinggi dan berkompeten di bidangnya, datang dan pulang tepat waktu sesuai dengan peraturan yang telah disepakati, dan efektif dalam menggunakan waktu kerjanya, serta memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan kinerja yang baik maka pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa juga memuaskan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu dalam penelitian ini kinerja pegawai dapat dikatakan akan mempunyai pengaruh yang positif bagi kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate.

Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Fasilitas adalah kelengkapan bangunan yang berkaitan dengan pengendalian yang lebih baik dan efisien yang diperoleh dari keamanan dan kenyamanan" Nurbiyanti (1991:74). Adanya fasilitas yang lengkap dan memadai di dalam perpustakaan akan menumbuhkan ketertarikan, kesenangan serta kenyamanan bagi mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan. Asumsinya bahwa apabila fasilitas dimiliki perpustakaan lengkap atau memadai terutama fasilitas-fasilitas fisik seperti jumlah kursi dan meja, jumlah komputer, jumlah buku-buku referensi sesuai dengan harapan mahasiswa, maka mahasiswa akan merasa nyaman atau puas berada di perpustakaan.

Seperti yang dikemukakan oleh Ngulandri (2015:36) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa fasilitas merupakan sarana untuk melancarkan pelaksanaan atau memberikan kemudahan bagi penggunaannya. Fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan sangat penting bagi pengguna perpustakaan. Fasilitas tersebut dapat membantu pengguna dalam melakukan suatu kegiatan di perpustakaan. Dengan adanya fasilitas juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna yang berada di perpustakaan tersebut, tanpa adanya fasilitas dapat dikatakan sulit untuk melakukan suatu kegiatan. Oleh sebab itu dalam penelitian ini fasilitas dapat dikatakan akan mempunyai pengaruh yang positif bagi kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate.

Pengaruh Kinerja Pegawai Perpustakaan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kedua variabel di atas dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan Universitas Khairun. Agar dapat menumbuhkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengunjungi perpustakaan, maka diperlukan peranan pegawai yang baik dalam mengelolah pepustakaan sebaik mungkin serta fasilitas yang memadai yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa. Dapat dijelaskan bahwa kinerja yang baik dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi mahasiswa dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa serta fasilitas yang lengkap dan memadai dapat meberikan informasi yang diinginkan oleh mahasiswa secara cepat sehingga mahasiswa merasa puas akan fasilitas yang ada.

Keberhasilan sebuah perpustakaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sangat tergantung dari mutu kinerja pegawainya dan fasilitas yang memadai. Oleh karena itu perpustakaan bukan hanya sekedar tempat penyimpanan bahan pustaka, tetapi terdapat upaya untuk mendayagunakan agar fasilitas-fasilitas terutama koleksi bahan pustaka yang ada dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa secara maksimal. Bahan pustaka tidak hanya disimpan saja, tetapi harus diatur dan diorganisir secara baik. Dengan demikian tujuan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar dan sumber informasi dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa secara maksimal. Hal ini akan memberikan pengaruh positif pada layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Hipotesis

Berdasarkan penjelasan teori dan kerangka pikir yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate.
2. Fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate.
3. Kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian.

Lokasi penelitian ini dilakukan di kampus II Gambesi Universitas Khairun Ternate, Jln. Pertamina Kampus II Kel. Gambesi Kota Ternate Selatan. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari bulan Maret sampai bulan April 2018.

Populasi dan Sampel Penelitian.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Khairun Ternate yang berjumlah 42.922 mahasiswa

Model dan Analisis Data

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, maka digunakan alat bantu untuk mengolah data tersebut menggunakan SPSS 16.0.

Menurut Ghazali (2011:96), analisis regresi berganda adalah alat untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kinerja pegawai, fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun tahapan analisis regresi berganda yaitu mencari persamaan regresi berganda. Rumus persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y	= Kepuasan Mahasiswa
α	= Konstanta Persamaan Regresi
β_1 - β_2	= Arah Koefisien Regresi
X1	= Kinerja Pegawai Perpustakaan

X2 = Fasilitas Perpustakaan
 e = Standar Error

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), yaitu dengan cara membandingkan hasil nilai thitung dengan alpha (α). Bila thitung > ttabel pada taraf nyata ($\alpha = 0,05$), maka dinyatakan signifikan dan sebaliknya apabila thitung < ttabel pada taraf nyata alpha ($\alpha = 0,05$), maka dinyatakan tidak signifikan, Pribadi (2003:21).

Kriteria pengujian hipotesis yang diajukan pembuktian hipotesis dengan menggunakan uji t caranya membandingkan thitung > ttabel pada $\alpha = 0,05$. Jika hasil pengujian menunjukkan bahwa:

1. thitung > ttabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini dimaksudkan bahwa variabel bebas (X) dapat menerangkan variabel terikat (Y), dan ada pengaruh diantara variabel yang diuji.
2. thitung < ttabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak. Hal ini dimaksudkan bahwa variabel bebas (X) tidak dapat menerangkan variabel terikat (Y), dan tidak ada pengaruh diantara variabel yang diuji.

Uji Simultan

Uji F bertujuan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel- variabel bebas (X) secara keseluruhan terhadap variabel terikat (Y), yaitu dengan cara membandingkan hasil nilai Fhitung dengan Alpha (α). Bila Fhitung > Ftabel pada taraf alpha ($\alpha = 0,05$), maka dinyatakan signifikan dan sebaliknya apabila Fhitung < Ftabel pada taraf nyata alpha ($\alpha = 0,05$), maka dinyatakan tidak signifikan, Pribadi (2003:21).

Kriteria pengujian hipotesis yang disajikan pembuktian hipotesis dengan menggunakan uji F caranya membandingkan Fhitung > Ftabel pada $\alpha = 0,05$. Jika hasil pengujian menunjukkan bahwa:

1. Fhitung > Ftabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini dimaksudkan bahwa variabel bebas (X) secara simultan dapat menerangkan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

Hasil Penelitian

Uji Regresi Linear berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antar kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate, dengan pengelolaan SPSS, maka di dapat hasil regresi pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Regresi Linear Berganda

Variabel penelitian	Regresi Linear Berganda			
	Koefisien Regresi (B)	Std. Error	t _{hitung}	Sig.t (P)
Konstanta	2,697	1,263	2,136	0,035
X1	0,476	0,117	4,051	0,000
X2	0,335	0,110	3,049	0,003
Multiple R	0,748			
R Square	0,559			
Adj, R Square	0,550			
F hitung	60,794			
Sig	0,000			

Sumber : data diolah (2018)

Berdasarkan hasil analisis uji regresi linear berganda yang ditunjukkan pada tabel 4.11 di atas maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Y=2,697+0,476X1+ 0,335 X2+ e

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda di atas maka:

1. Nilai konstanta sebesar 2,697 berarti bahwa jika kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan sama dengan nol, maka kepuasan mahasiswa adalah sebesar 2,697.
2. Koefisien regresi kinerja pegawai sebesar 0,476 menandakan bahwa kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate, maka dapat disimpulkan bahwa jika kinerja pegawai meningkat 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan berubah sebesar 0.476 dengan asumsi variabel-variabel independen lainnya konstan.
2. Koefisien regresi fasilitas perpustakaan sebesar 0.335 menandakan bahwa fasilitas perpustakaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate, maka dapat

Pengujian Hipotesis

Uji Statistik Secara Parsial

Berdasarkan pula tabel regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan bahwa pengaruh secara parsial untuk masing-masing variabel bebas (kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa) dapat dilihat dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Nilai t-tabel dicari pada taraf nyata α 0,05 dengan df $n-k$ ($99-3 = 96$), hasilnya untuk t-tabel sebesar 1,661.

Berdasarkan tabel 4.12 di atas maka dapat dijelaskan bahwa:

1. Untuk variabel kinerja pegawai, nilai t-hitung $>$ t-tabel ($4,051 > 1,661$) dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel. Maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun;
2. Untuk variabel fasilitas perpustakaan, nilai t-hitung $>$ t-tabel ($3,049 > 1,661$) dengan tingkat signifikan sebesar 0,003 (kurang dari 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel. Maka dapat dikatakan bahwa fasilitas perpustakaan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate.

Uji Statistik Secara Simultan

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan) secara simultan terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) dapat dilihat pada tabel dibawa ini:

Ternate.

Berdasarkan dari hasil perhitungan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa F-hitung $>$ F-tabel ($60,794 > 3,091$) dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai F-hitung lebih besar dari nilai F-tabel. Maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan secara bersama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Pegawai Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa H_1 diterima atau variabel kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan demikian apabila kinerja pegawai ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa pun meningkat.

Secara empirik penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susilowati (2009) yang membuktikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Nafidah (2015) pengujian hipotesis menyatakan bahwa kinerja pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sama halnya dengan penelitian Palmolivesstly (2016) yang membuktikan bahwa kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh sudiro (2015) yang menyatakan bahwa kinerja dosen berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Moenir (2001:119) menyatakan "Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pengguna". Penjelasan lain mengenai fasilitas menurut Prastowo (2012:297) "Prasarana perpustakaan adalah fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan".

Seperti yang dikemukakan oleh Muflihah (2011:2) fasilitas perpustakaan merupakan unsur yang mutlak harus ada di perpustakaan. Tanpa ada fasilitas, perpustakaan tidak berarti apa-apa dimata mahasiswa. Bisa jadi suatu perpustakaan yang gedungnya mewah namun didalamnya hanya sedikit fasilitas, maka sangat minim mahasiswa yang datang ke perpustakaan. Kepuasan mahasiswa sangat penting untuk mengetahui apa yang masih kurang atau belum maksimal, karena mahasiswa merupakan indikator yang dijadikan untuk menilai atau mengukur fasilitas perpustakaan. Layanan perpustakaan akan berjalan secara optimal, apabila didukung dengan fasilitas yang tepat. Jika fasilitas perpustakaan sangat optimal maka mahasiswa lebih puas dan lebih sering untuk mengunjungi perpustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti H₂ diterima atau variabel fasilitas perpustakaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan demikian apabila fasilitas perpustakaan ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Berdasarkan kerangka teori yang dibangun fasilitas perpustakaan, peneliti mengambil dua indikator yakni fasilitas fisik dan fasilitas non fisik. Berdasarkan data yang diperoleh dalam penyebaran kuesioner yang dilakukan seluruh mahasiswa yang menjadi sampel penelitian. Maka dapat diketahui tujuh pertanyaan dari kedua indikator fasilitas perpustakaan tersebut terdapat pernyataan memiliki nilai rata-rata kurang baik. Hal ini dikatakan bahwa jika fasilitas perpustakaan sangat optimal dalam arti luas ruang perpustakaan cukup untuk menampung mahasiswa yang datang, dilengkapi dengan jumlah unit komputer yang dapat digunakan mahasiswa untuk mempermudah dalam mencari informasi, dilengkapi dengan buku-buku yang mengikuti perkembangan kurikulum, dan dilengkapi dengan jumlah referensi yang dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa maka, kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate mengalami peningkatan.

Secara empirik penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Laili (2015) yang membuktikan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Ngulandri (2016) yang mengatakan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Sama halnya dengan penelitian Santoso, dkk (2016) yang membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Simultan Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan. Hal ini berarti apabila kepuasan mahasiswa akan ditingkatkan maka variabel kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan secara bersama perlu diperhatikan. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa yang baik maka perpustakaan harus memperhatikan berbagai aspek yang ada dalam diri mahasiswa, beberapa diantaranya yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan.

Berdasarkan uji F dapat diketahui bahwa nilai R square 0.559, yang berarti secara bersama-sama kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0.559 atau 55.9% dan sisanya 44.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang berarti bahwa secara bersama-sama kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas kinerja pegawai yang diterima kemudian didukung dengan fasilitas perpustakaan yang memadai maka semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

3. Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate, yang berarti bahwa semakin tinggi kinerja pegawai, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya semakin rendah kinerja pegawai maka semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa.
3. Fasilitas Perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate, yang berarti bahwa dengan adanya fasilitas yang baik atau memadai maka memberikan tingkat kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate.
4. Kinerja Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate. Adanya kinerja yang baik dan fasilitas yang memadai ternyata mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate, dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin baik kinerja pegawai dan ditambah fasilitas yang lengkap, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa yang menggunakan sarana perpustakaan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Khairun Ternate, maka hal ini dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pegawai dapat lebih meningkatkan komunikasi dengan mahasiswa agar tercipta suasana nyaman dan kondusif serta membantu mahasiswa yang kesulitan dalam mencari koleksi, sehingga meningkat pula kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan.
2. Hendaknya Perpustakaan perlu menambahkan jumlah unit komputer, dan perlu menyediakan buku yang selalu mengikuti perkembangan kurikulum serta perlu menambahkan pula buku-buku referensi setiap Fakultas.
3. Hendaknya Perpustakaan harus selalu memberikan informasi yang bermanfaat untuk mahasiswa, baik informasi mengenai koleksi pustaka maupun letak buku setiap fakultas.
5. Perpustakaan harus mempertahankan serta meningkatkan kepuasan mahasiswa baik dari segi kinerja pegawai maupun fasilitasnya, karena kepuasan mahasiswa sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu perpustakaan.
6. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian dengan masalah yang sama hendaknya menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, sehingga dengan adanya beberapa variabel lain yang belum diteliti dapat menjadi wawasan dan pengetahuan yang baru dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizawati, 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Dan Intensitas Kunjungan Mahasiswa Pada Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik negeri Sriwijaya. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, Vol. 4, No. 1.
- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
-2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, Mohamad, 2001. *Seri Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*, Cetakan 4, Yogyakarta: Liberty.
- Darmono, 2007. *Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ghozali, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hasanah, Huswatun, 2017. Hubungan Antara Fasilitas Perpustakaan Dengan Kinerja Pengelola Di Perpustakaan SMP Negeri 26 Makassar.
- <http://digilib.unila.ac.id/12904/15/BAB%20III.pdf>. Diakses pada hari senin,16/04/2018, jam 14:53 WIT.
- Irianto, Rudi, 2015. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Baca Siswa SMK Negeri 9 Semarang Tahun 2014/2015.
- Khaerudin, M. 2015., Kualitas Layanan Perpustakaan Esa Unggul Dari (mahasiswa s1, s2, dan Dosen) menggunakan metodelibqual+™.
- Laili, Nurul, 2011. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah.
- Lasa Hs., 2009. Kamus Kepustakawanan Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu., 2009. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Cetakan Kesepuluh. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moehariono, 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kinerja, Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S.,1983. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: CV Alfabeta.
- 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muflihah, 2011. Hubungan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kota Yogyakarta.
- Nafidah-Fah, Nurun, 2015. Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustakan Pada Perpustakaan Universitas Indonesia.
- Nawawi, M. Toni, dan Ida, Puspitotowati., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi/Volume XX, No. 02*.
- Ngulandri, Warastri Mutada. 2016. Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ningrum, Roh Fitri, 2014. Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurbiyanti, Enny., 2008. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan terhadap Minat Baca Siswa SMK Negeri 2 Blora. Under Graduates thesis, Universitas Negeri Semarang.
- Nurendah, Yulia dan Mumuh Mulyana. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungan dengan Loyalitas Mahasiswa. *Vol. 1 No. 1*.
- Palmolivesstly, Stella, 2016. Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pasundan Bandung.
- Pandita, Andi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar.

- Prastowo, Andi (Ed)., 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Purwaningsih, Cahyani Dewi, 2015. *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Membaca Siswa Kelas Xi Di Perpustakaan SMK N 1 Kendal*.
- Robbins, Stephen P., 1996. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: PTPrenhalindo.
- Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. IndeksKelompok GRAMEDIA. Jakarta.
- Santoso, Fuji dkk., 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas TerhadapKepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang*.
- Simamora, Hendri, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit STIE, YKPN. Yogkarta: BPFE.
- Sudiro, 2015, *Pengaruh Sarana, Proses Pembelajaran, Dan Persepsi KinerjaDosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Indonusa Surakarta. Vol. 1 Nomor 4*.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabetha.
.....2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung Alfabeta.
.....2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suryani, 2011. *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kinerja PustakawanDi Perpustakaan MAN Model Makassar (Skripsi)*. Jurusan IlmuPerpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Alauddin Makassar. Makassar.
- Susilowati, Erni Dyah, 2009. *Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewah Yogyakarta*.
- Sutarno, NS., 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan OborIndonesia.
- Pribadi, Udik. 2003. *Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Terhadap Prestasi Kerja*. Malang: Tesis Universitas Brawijaya Malang.
- Solimun, 2010. *Analisis Multivariat Pemodelan Struktural Metode Partial LeastSquare-PLS*. Penerbit CV. Citra: Malang.
- Syihabuddin, Qalyubi, dkk., 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, Husaini. 2011. *Manajemen: teori, praktik dan riset pendidikan* Jakarta: Bumi Aksara.
- Wadwa, Raja. 2006. *School Organization. Journal Of Education. Vol 72*.
- Wibowo, 2007. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Mandar Maju.
- Yunanta, Arta. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap MinatBaca Dan Intensitas Kunjungan Mahasiswa Pada Perpustakaan JurusanAdministrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya*.

