

Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2014 Pada Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma

Raznilawati Z

Jurusan Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Andi Djemma Palopo

Sulawesi Selatan

raznilappo@yahoo.com

ABSTRAK. Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2014 Pada Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo. Hasil penelitian analisis uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel X (Kualitas Layanan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) di peroleh t hitung = 11,352 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal ini berarti variabel X (Kualitas Layanan) berpengaruh secara positif terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa). Hasil analisis uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,629, maka variabel bebas (Kualitas Layanan) mempunyai kontribusi atau pengaruh yang terhadap variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 62,9% sedangkan sisanya 37,1% dipengaruhi oleh indikator-indikator lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualiatas layanan, Perpustakaan, Kepuasan mahasiswa

ABSTRACT. This research amis to know the influence of the quality of library services on the satisfaction of the 2014 management study program students at the faculty of economics of the Andi Djemma Palopo University. The results of the partial test analysis (t test) showed that X (service quality) had an effect on the Y variable (student satisfication) in the process t count = 11,352 with the level satisfication in the amount of 0,000. In this case to show X variable (service quality) the influence positively to Y variable (student satisfication). The results of test analysis coefficient of determination (R^2) showed that coefficient of determination value (R square) in the amount 0,629, so independent variable (service quality) has contributed by the influence on the bound variable (student satisfication) in the amount 62,9% while the rest 37,1% influenced by others indicators were not researched in this research.

Keywords: Service quality, Library, Student satisfication

Pendahuluan

Pada zaman global sekarang, pendidikan merupakan sesuatu yang penting, karena pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Untuk memperoleh pendidikan, banyak cara yang dapat kita capai di antaranya melalui perpustakaan.

Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi yang bergerak dibidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang

cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan dibidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat khususnya akademisi. Pelayanan pendidikan dan informasi memotivasi lembaga perguruan tinggi untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi, penyedia layanan harus

memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik (Tjiptono, 2016).

Prinsip dasar yang perlu dilakukan penyedia jasa adalah memberikan pelayanan jasa yang optimal, sehingga konsumen merasa puas. Perasaan puas konsumen merupakan persepsi yang diterima oleh konsumen dimana pelayanan yang diterima mendekati kenyataan atau sesuai dengan harapan konsumen (Kotler, 2015).

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra di *imagemahasiswa*.

Tahap jangka panjang hubungan tersebut memungkinkan pihak penyedia layanan jasa untuk memahami apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan dari pelanggan, sehingga pihak penyedia layanan jasa dapat terus memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan dari pelanggan agar dapat tercapainya kepuasan pelanggan.

Salah satu layanan jasa yang ada di perguruan tinggi seperti Universitas Andi DjemmaPalopo adalah jasa perpustakaan. Perpustakaan Institut merupakan suatu unit jasa yang memberikan jasa dibidang kepustakaan. Kebutuhan konsumen khususnya mahasiswa terhadap ilmu pengetahuan dan media edukasi lainnya merupakan hal yang sulit untuk dipisahkan karena perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang akademik yang di

butuhkan mahasiswa. Semua kalangan akademisi sangat membutuhkan jasa perpustakaan untuk menunjang aktivitasnya dalam menempuh pendidikan atau sebagai sarana untuk mencari ilmu pengetahuan, sehingga sarana perpustakaan memang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Perpustakaan institut sebagai salah satu unit jasa di Fakultas Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopo dapat menjadi pusat informasi dan edukasi bagi mahasiswa.

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopo adalah perpustakaan yang baru saja di dirikan pada february 2017 sebagai penunjang agar mahasiswa lebih mudah mendapatkan informasi dan sebagai penunjang bagi Fakultas Ekonomi agar mendapatkan akreditasi resmi. Secara harfiah, unsur penunjang dapat diartikan sebagai sesuatu yang harus ada untuk kesempurnaan yang ditunjang. Peran strategis ini juga terlihat jelas dalam proses akreditasi sebuah pendidikan tinggi, dimana perpustakaan merupakan unsur utama, walau bukan yang pertama. Jika suatu lembaga pendidikan tinggi ingin mendapatkan akreditasi resmi, maka perpustakaan dan segala isinya wajib ada. Artinya, akreditasi tidak akan diperoleh jika lembaga tersebut tidak memiliki perpustakaan. Secara teori, perpustakaan sebetulnya memiliki peran strategis dalam eksistensi pendidikan tinggi. Sebagai unsur penunjang penting, perpustakaan tidak dapat diabaikan.

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopoini memberikan kesempatan yang luas bagi pemakai untuk dapat mengakses informasi ke berbagai sumber dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan juga wujud pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yaitu pelayanan perpustakaan dibuka setiap hari senin sampai dengan jumat, karena pada hari tersebut mahasiswa mempunyai jadwal kuliah.

Namun pada kenyataannya, layanan perpustakaan yang diberikan pengelola

belum memuaskan mahasiswa dan ini menjadi tugas bagi pengelola perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo untuk mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dan berupaya meningkatkan pelayanan dengan sarana yang ada. Kesulitan yang selalu dialami bagi kebanyakan mahasiswa di suatu perguruan tinggi khususnya pada Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo adalah ketersediaan bahan-bahan perpustakaan yang masih dirasakan sangat kurang, sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan perpustakaan tersebut. Ketidakpuasan tersebut bersumber dari berbagai aspek, antara lain ; mulai dari jumlah dan klasifikasi jenis buku dan bahan bacaan yang kurang, kenyamanan ruangan, keterbatasan kursi dalam ruangan, koneksi internet yang terbatas, jadwal buka dan tutup perpustakaan tidak menentu serta sistem pelayanan yang diberikan pustakawan masih kurang. Sering terdengar keluhan dari para mahasiswa tentang kualitas layanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo yang kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan menunjukkan bahwa minimnya kualitas layanan yang ada di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo.

Kualitas layanan perpustakaan adalah salah satu variabel yang sangat menentukan untuk mencapai kepuasan mahasiswa terhadap pemanfaatan perpustakaan, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tersebut terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen angkatan 2014, peneliti mencoba melihat pengaruh tersebut berdasarkan pada lima dimensi, yaitu : Bukti fisik, adalah aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba, termasuk sumber daya manusia. Kepercayaan, adalah aspek-aspek kepercayaan sistem pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, apakah jasa yang diberikan sesuai dengan standar-

standar umum atau kemampuan mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara cepat. Daya tanggap, adalah keinginan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa yang dibutuhkan atau kecepat-tanggapan dari pustakawan dalam memberikan jasa serta dapat menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari mahasiswa. Jaminan, adalah bahwa jasa yang diberikan memberikan jaminan kenyamanan, kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar. Empati adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, dan kemampuan memahami kebutuhan mahasiswa.

Maka dari itu berdasarkan pengamatan penulis bahwa layanan yang diterima Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2014 Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo masih kurang memadai. Hal ini di ketahui dari hasil pengamatan dan wawancara pada prapenelitian dengan beberapa Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2014 yang berkunjung ke perpustakaan terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa yang berkunjung masih mengeluhkan masalah layanan yang masih kurang memadai termasuk ketersediaan bahan bacaan, kenyamanan ruangan, keterbatasan kursi dalam ruangan, koneksi internet yang terbatas, jadwal buka/tutup perpustakaan tidak menentu serta sistem pelayanan yang diberikan oleh pustakawan masih dirasakan kurang.

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah adalah bagaimanakah Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2014 Pada Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo. Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen

Angkatan 2014 Pada Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Srikandi dkk (2013), dengan judul pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Usaha dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang menginap di Hotel Pelangi Malang). Hasil analisis jalur (*path analysis*) dapat diketahui bahwa: (1) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan; (2) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Citra Perusahaan; (3) variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan; (4) variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Citra Perusahaan; (5) variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas.

Zafirah (2014) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu. Variabel (X) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, variabel (Y) Kepuasan Pelanggan. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa secara simultan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Hasil uji menunjukkan bahwa kelima variabel independen (X) Berpengaruh secara parsial terhadap variabel (Y) Kepuasan pelanggan. Dan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan menentukan kepuasan pelanggan adalah *responsiveness* dengan nilai koefisien beta sebesar 0,258.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo jalan Puang H. Daud No.4A Kota Palopo. Waktu penelitian mulai bulan Oktober – Desember 2017.

Untuk dapat memperoleh data secara terperinci dan baik, maka didalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu :

1. Interview (Wawancara)

Menurut Sugiyono (2013:224) bahwa *interview* (wawancara) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono,2013:320).

3. Observasi

Observasi dilakukan untuk mendalami tentang proses pemberian pelayanan prima kepada pelanggan serta mengamati kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pada perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo, guna mendapatkan atau

memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini .

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Data kuantitatif, yaitu data ordinal yang diperoleh dari hasil kuesioner.
 - b. Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan yang mendukung penelitian ini, seperti gambaran umum perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopo.
2. Sumber data yang akan dianalisis dalam penelitian adalah :
 - a. Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari mahasiswa baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi langsung atau data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada mahasiswa program studi manajemen angkatan 2014 Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo.
 - b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan sumber data primer , yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya . Dalam hal ini data primer berupa hasil pengisian kuesioner oleh mahasiswa program studi manajemenangkatan 2014 Fakultas Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopo.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang

mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:148). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi manajemen angkatan 2014 Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo yaitu sebanyak 362 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:149). Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yaitu diambil dari populasi itu.

Berdasarkan rumus slovin jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots (1)$$

Keterangan:

n =Jumlahsampel

N =Jumlahpopulasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian ($e = 0,1$) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan *sample nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentu berdasarkan kebetulan,yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel,apabila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumberdata (Sugiyono,2015: 124). Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dengan mendatangi kepada 78 responden mahasiswa program studi manajemen angkatan 2014 Fakultas Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopo.

Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara

mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Skala likert menurut Iskandar dalam Oktaviani (2015) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena atau gejala sosial yang terjadi. Hal ini sudah spesifik dijelaskan oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel peneliti. Kemudian dijabarkan melalui dimensi-dimensi menjadi sub variabel, selanjutnya menjadi indikator yang dapat dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian. Pada penelitian mengenai nilai yang diharapkan pada atribut dari setiap indikator layanan dan kepuasan konsumen, skala likert dimulai dari satu sampai lima, dengan keterangan sebagai berikut :

Bobot nilai = 5 → sangat setuju

Bobot nilai = 4 → setuju

Bobot nilai = 3 → cukup setuju

Bobot nilai = 2 → tidak setuju

Bobot nilai = 1 → sangat tidak setuju

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan bobot tertinggi di tiap pertanyaan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 78 orang.

Selanjutnya, dicari rata-rata dari setiap jawaban responden untuk memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut, maka dibuat kelas interval sebesar 5 (lima). Rumus yang digunakan menurut Ridwan (2013;71) adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}} \dots (2)$$

Keterangan :

Rentang = nilai tertinggi – nilai terendah

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas adalah Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alatukur yangdipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapatdigunakan untuk mengukur apa

yang seharusnya diukur (Sugiyono,2014:137). Dengan demikian, instrument yang valid merupakan instrumentyang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Penggarisdinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, namun menjadi tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat. artinya, penggarismemang tepat digunakan untuk mengukur panjang, namun menjadi tidakvalid jika penggaris digunakan untuk mengukur berat. Uji validitas dilakukan melalui perbandingan antara nilai r hitung terhadap r tabel. Bila r hitung > r tabel, maka pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid (noor, 2014 : 169). Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots (3)$$

Keterangan :

r_{xy} =koefisien korelasi produk moment antara X dan Y

X = skor pernyataan setiap nomor

Y = skor total

N = jumlah responden

b. Uji Reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrument mencirikan tingkat konsistensi kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6 (Sugiyono, 2014: 134).

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \partial^2 b}{\partial^2 t}\right) \dots (4)$$

keterangan :

r_{11} = Realibilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan

$\sum \partial^2 b$ = Jumlah varian butir

$\partial^2 t$ = Varian total

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Priyatno (2014: 116) dan Raznilawati (2017), regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear

antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. rumus regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y' = a + bX + e \dots (5)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Mahasiswa (nilai yang diprediksikan)

X = Kualitas Layanan

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = Faktor pengganggu (*error item*)

a. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Sekaligus digunakan untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak, menurut sugiyono (2013:17). Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel (dengan menggunakan df 5% atau alfa 5%). Jika t hitung lebih kecil dari pada t tabel, artinya variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap nilai variabel dependen (Y), begitu pula jika terjadi sebaliknya.

b. Analisis determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel

independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen (Priyatno, 2015: 89 dan Raznilawati 2016)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk menjawab hipotesis penelitian, digunakan metode analisis regresi linear sederhana. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas sebagai berikut :

a. Uji T

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa) secara terpisah atau persial.

Tabel 16. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)					
Kualitas Layanan	8,251 ,448	2,424 0,39	,793	3,403 11,352	,001 ,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Output SPSS 20, olahan 2018

Dari hasil pengujian dengan SPSS menunjukkan bahwa variabel X (Kualitas Layanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) diperoleh $t_{hitung} = 11,352$ dengan tingkat signifikan 0,000, dimana tingkat signifikannya lebih rendah atau sama dengan 0,001. Hal ini berarti variabel X (Kualitas Layanan) berpengaruh secara positif terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa). Berdasarkan tabel diatas dimana analisis ini untuk menganalisis

pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen angkatan 2014 pada Fakultas Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopo. menggunakan rumus yang dikutip dari buku sugiyono (2013) yaitu :

$$Y' = a + bX \dots\dots\dots (6)$$

Keterangan :

Y' = Kepuasan Mahasiswa (nilai yang diprediksikan)

X = Kualitas Layanan

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Jadi ,

$$Y = 8,251 + 0,448X$$

Persamaan analisis regresi dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 8,251 artinya jika X (Kualitas Layanan) nilainya 0 maka tingkat kepuasan Mahasiswa nilainya 8,251
2. Koefisien regresi variabel Kualitas layanan (X) sebesar 0,448 artinya jika kualitas layanan mengalami kenaikan satu satuan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa pada perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopo sebesar 0,448 .

a. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 17. Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,793 ^a	,629	,624	1,52141

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

Sumber : Output SPSS 20, olahan 2018

Dari hasil analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopo pada tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi

(R Square) sebesar 0,629 hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 62,9% sedangkan sisanya 37,1% dipengaruhi oleh indikator-indikator yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen angkatan 2014 pada Fakulta Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopo. hal ini menandakan bahwa kualitas layanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Andi DjemmaPalopo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Jika layanan di perpustakaan baik, maka mahasiswa pun akan lebih nyaman dalam menggunakan layanan tersebut dan hal tersebut berdampak pada kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan program SPSS 20 diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terjawab dimana kita dapat melihat nilai t hitung variabel X (Kualitas Layanan) lebih besar dari pada nilai t tabel (11,352 > 1,665) dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000 dengan demikian dapat diterima, artinya terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen angkatan 2014 pada Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Dengan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,629. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (Kualitas Layanan) mempunyai kontribusi atau pengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 62,9%

sedangkan sisanya 37,1% dipengaruhi oleh indikator-indikator yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil keseluruhan dari penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen angkatan 2014 pada Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo.

Hal ini kemudian dilihat dan dibandingkan dengan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zafirah (2014) dalam penelitiannya berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu. Variabel (X) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty*, variabel (Y) Kepuasan Pelanggan. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa secara simultan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variable independent yang terdiri dari *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiviness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Hasil uji menunjukkan bahwa kelima variabel independen (X) Berpengaruh secara persial terhadap variabel (Y) Kepuasan pelanggan. Dan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan menentukan kepuasan pelanggan adalah *responsiviness* dengan nilai kofisien beta sebesar 0,258.

Selanjutnya dibuktikan lagi dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Srikandi dkk(2013), dengan judul pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra usaha dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang menginap di Hotel Pelangi Malang). Hasil analisis jalur (*path analysis*) dapat diketahui bahwa: (1) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan; (2) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Citra Perusahaan; (3)

variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan; (4) variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Citra Perusahaan; (5) variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas.

Dan di bandingkan lagi dengan penelitian yang dilakukan oleh Sanistasya (2015), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarindah. Hasil analisis jalur (*path analysis*) dapat diketahui bahwa : (1) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah; (2) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah; (3) variabel kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Setelah melihat dan membandingkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula pada penelitian ini sama dengan penelitian terdahulu yaitu terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, dimana yang menjadi konsumen dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma Palopo.

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian analisis uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel X (Kualitas Layanan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) di peroleh t hitung = 11,352 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal ini berarti variabel X (Kualitas Layanan) berpengaruh secara positif terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).

2. Hasil analisis uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,629 hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (Kualitas Layanan) mempunyai kontribusi atau pengaruh yang terhadap variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 62,9% sedangkan sisanya 37,1% dipengaruhi oleh indikator-indikator lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizawati. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Minat Baca dan Intensitas Kunjungan Mahasiswa pada Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Jurnal. Politeknik Negeri Sriwijaya. 4(1).
- Lovenia. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada Bank Jateng Cabang Utara Semarang). Skripsi. Semarang (ID). Universitas Diponegoro.
- Martono. 2014. Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Lapangan Tennis Indoor Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: UNY.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Raznilawati, Z 2017. Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Cafe EnzymePalopo, Jurnal Penelitian Humano, Vol. 8 No. 1 Edisi Juni 2017
- Raznilawati, Z 2016. Pengaruh Merek Magnum Reload Terhadap Volume Penjualan Pada ZercaStore 2 di KotaPalopo. Jurnal Penelitian Humano Vol. 7 No. 1 Edisi Juni 2016
- Sanistasy. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia). Tbk cabang samarinda. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. No : 231-243.
- Santoso dan Oetomo. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol 2 No. 6.
- Srikandi SN, Andriani K, Kusuma. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 6 No. 2.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung (ID): Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen. Bandung*. (ID): Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taman Abdullah. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal Nominal. Vol 2 No.1.
- Yunus dan Yanto B. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Umum dan Riset Administrasi. Vol 3 No. 12.