

## Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna di Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Della Hanifa Putri S.<sup>1\*</sup>; Nurul Setyawati Handayani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

<sup>1</sup>Email: hanidella199@gmail.com

<sup>2</sup>Email: Nurulsetyawati@uinsatu.ac.id

### ABSTRACT

The quality of service at the UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung library is measured based on the results of a descriptive analysis of Tangible, Responsiveness (response), Assurance (guarantee), Empathy (empathy) given by librarians in serving users is good and a total score of 3733 is obtained or 70.43% means that the quality of service at the UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung library is good. User satisfaction at the UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung library is measured by the theory of Libqual Service of Affect. Users feel satisfied when receive services from librarians, library as place user feel satisfied when they are in the library, information control users feel satisfied when they receive instructions and access facilities provided. by librarians, a total score of 520 or 65.40% of users felt satisfaction when they received services from the UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung library. The effect of service quality on user satisfaction in the UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung library has a strong and positive significant value, the data is obtained from a simple linear regression test, if the service quality is higher then the user's perceived satisfaction is also high, supported by the dimension of service quality that give satisfaction to users such as concrete evidence of the availability and completeness of the collection, the infrastructure owned by the library such as tables, chairs, shelves, reading rooms, neatness of the staff. Reliability, thoroughness, expertise, discipline of office in serving user needs, discipline and timeline of office in serving users. Good and fast response of officers to complaints and user needs. Guaranteed timely certainty in service and also guaranteed certainty of meeting the needs of users. Officer empathy prioritizes serving user needs, officers are friendly and polite in serving user needs, do not discriminate between services to users Officers respect user needs.

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung diukur berdasarkan hasil analisis deskriptif dari Bukti nyata (tangible), Responsiveness (respon), Assurancess (jaminan), Empathy (empati) yang diberikan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna sudah baik dan didapatkan skor total 3733 atau 70,43% artinya kualitas layanan di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung adalah baik. Kepuasan pengguna di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung diukur dengan teori Libqual service of affect pengguna merasa puas mendapat pelayanan dari petugas perpustakaan, library as place pengguna merasa puas ketika berada di dalam perpustakaan, information control pengguna merasa puas ketika mendapat petunjuk dan sarana akses yang diberikan oleh petugas perpustakaan didapatkan skor total 520 atau 65,40% pengguna merasakan kepuasan ketika mendapatkan pelayanan dari perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung terdapat nilai signifikan yang kuat dan positif, data tersebut diperoleh dari uji regresi linier sederhana, jika kualitas layanan semakin tinggi maka kepuasan yang dirasakan pengguna juga tinggi, didukung dimensi kualitas layanan yang memberikan kepuasan kepada pengguna seperti Bukti nyata ketersediaan dan kelengkapan koleksi, sarana prasarana yang dimiliki perpustakaan seperti meja, kursi, rak, ruang baca, kerapian petugas. Kehandalan, ketelitian, keahlian, kedisiplinan pustakawan ketika memenuhi kebutuhan pemustaka, kedisiplinan serta ketepatan waktu pustakawan ketika melakukan layanan untuk pengguna. Respon petugas yang baik dan cepat terhadap keluhan dan kebutuhan pengguna. Jaminan kepastian tepat waktu dalam pelayanan dan juga jaminan kepastian terpenuhinya kebutuhan yang dimiliki pengguna. Empati petugas mendahulukan melayani kebutuhan pengguna, Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani kebutuhan pengguna, tidak membedakan pelayanan pada pengguna Petugas menghargai kebutuhan pengguna.

**Keywords:** Service Quality, User Satisfaction, College Library

### 1. PENDAHULUAN

Kemampuan suatu institusi yang bergerak pada bidang pemberi layanan dapat dikatakan

berhasil apabila dapat memenuhi kebutuhan dengan baik dan memuaskan bagi setiap individu yang memerlukan sebuah pelayanan, layanan ada karena terciptanya suatu proses memberikan pelayanan dari pihak penyedia jasa kepada individu yang memiliki kebutuhan untuk segera dipenuhi, pelayanan merupakan sebuah bagian dari pemenuhan kebutuhan akan jasa yang tidak bisa dihindari keberadaannya karna hal tersebut merupakan suatu aspek penting dalam mendukung penilaian dari konsumen apakah dapat memenuhi kepentingan dan kebutuhan pribadi mereka, layanan juga biasa disebut sebagai pekerjaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan suatu individu secara sukarela, definisi layanan yang sebenarnya adalah semua usaha yang dikerjakan oleh suatu individu dengan tujuan untuk mencapai tujuan kepuasan pada pemenuhan kebutuhan. Menurut Moenir (2006) menyebutkan jika pelayanan merupakan tahapan prosedur dalam pemenuhan kebutuhan lewat kegiatan yang dikerjakan orang lain secara langsung.

Perpustakaan adalah suatu lembaga sarana dan prasarana yang keberadaannya begitu diperhitungkan dalam mencerdaskan serta memenuhi kebutuhan akan informasi demi menunjang pembangunan dunia pendidikan, perpustakaan yang dianggap sebagai penyedia sumber daya informasi dianggap sebagai tolak ukur kemajuan suatu institusi pendidikan, adanya sebuah perpustakaan memberikan dampak positif yang cukup signifikan dalam memenuhi kepentingan dunia pendidikan dan memajukan sebuah bangsa, perpustakaan ada dengan tujuan memberikan informasi dan layanan bagi penggunanya. Menurut Basuki (1991) perpustakaan merupakan suatu ruangan atau gedung yang berfungsi untuk menyimpan buku dan terbitan lain yang disimpan sesuai urutan dan tata susunan sesuai aturan namun tidak di perbolehkan dijual.

Perpustakaan yang terdapat pada lingkup perguruan tinggi merupakan tempat terbesar untuk menyiapkan jasa dan informasi bagi pengguna untuk memenuhi kebutuhan akan informasinya, menurut Basuki (1991) perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terletak di suatu perguruan tinggi, badan bawahannya, dan institusi yang memiliki afiliasi dengan suatu universitas itu sendiri, perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran untuk membantu perguruan tinggi mencapai tujuan yang mereka inginkan seperti mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan juga pengabdian masyarakat. Adapun tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyo basuki seperti memenuhi kebutuhan informasi civitas akademik pada sebuah perguruan tinggi, menyediakan referensi berbentuk bahan pustaka, menyediakan ruang belajar, menyediakan layanan peminjaman. Layanan yang terdapat pada perpustakaan perguruan tinggi meliputi layanan OPAC, layanan E-book dan E-journal internasional, E-pustaka, layanan administrasi, layanan presensi dan loker, layanan sirkulasi, layanan koleksi yang bersifat khusus, lliterasi informasi, ruang baca, fotokopi, dan pelayanan bimbingan pemustaka. Melalui layanan perpustakaan perguruan tinggi pengguna yang membutuhkan informasi dapat memperolehnya dengan mudah secara efektif dan tentunya efisien serta optimal Rahmah (2018).

Menurut Supranto (2006) Kepuasan pengguna merupakan tingkat dari perasaan individu sesaat setelah membandingkan hasil pelayanan yang ia dapatkan dengan harapan yang mereka miliki. Begitu banyak pengguna yang mengharapkan dan menginginkan pelayanan yang berkualitas, prima, dan terbaik dari sebuah perpustakaan dalam melayani kebutuhan akan informasi mereka, perpustakaan harus bisa adil dalam mengutamakan kebutuhan para penggunanya melalui pengukuran dan beberapa evaluasi tentang kebutuhan pengguna itu sendiri dengan memperhatikan jumlah, kelengkapan, mutu, dan juga kemudahan sebuah koleksi dan layanan yang tersedia dalam sebuah perpustakaan dan dibutuhkan oleh seorang pemustaka sehingga pengguna dapat merasakan kepuasan pelayanan dari perpustakaan.

Di dalam sebuah perpustakaan terkadang ditemui beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna, seperti yang umum diketahui yaitu kurang tersedianya bahan pustaka sehingga informasi yang mereka peroleh hanya sedikit atau bahkan tidak terpenuhi, buku memiliki tahun

terbit lama atau bahkan tertinggal, rasa nyaman yang berasal dari ruangan dan fasilitas lain dari sebuah perpustakaan, dan pelayanan dari petugas perpustakaannya apakah telah dirasa memuaskan atau malah sebaliknya.

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang peneliti lakukan bersama pustakawan perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, perpustakaan yang memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan informasi seyogyanya dapat menyediakan kualitas layanan yang baik untuk menunjang kepuasan pengguna, namun di dalam sebuah pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan terkadang ditemui beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna, seperti yang umum diketahui yaitu kurang tersedianya bahan pustaka yang dibutuhkan pengguna sehingga informasi yang mereka dapatkan menjadi kurang atau bahkan tidak terpenuhi, buku memiliki tahun terbit lama atau tertinggal, rasa nyaman yang berasal dari ruangan dan fasilitas lain dari sebuah perpustakaan yang dirasa kurang, dan pelayanan dari pustakawan yang dirasa kurang ramah, karna dalam sebuah perpustakaan memiliki aspek terpenting yang dibutuhkan oleh pengguna yaitu untuk memperoleh kepuasan dari sebuah layanan. Adapun pengguna yang akan menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan alasan data yang diperoleh ketika melakukan penelitian menunjukkan banyaknya pengunjung selama satu tahun terakhir di tahun 2022 perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dari bulan Januari-Desember dengan jumlah total pengunjung 22.317 dan rata-rata perbulan sebesar 1860.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Samosir (2005) bahwa pelayanan yang diterima berpengaruh secara positif dan mempunyai hubungan yang relevan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dilihat dari sesuatu yang bisa diukur untuk mengetahui kualitas layanan dengan parameter pendukung lain yang dimana ada suatu dampak atau hubungan yang dapat dinilai secara kasat mata serta bisa berpengaruh dengan rasa puas pengguna saat memanfaatkan perpustakaan, penelitian lain juga dilakukan oleh Kurniasih (2018) bahwa mahasiswa sudah merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan seperti pelayanan dari sikap, tanggapan, jadwal layanan yang diberikan oleh perpustakaan, namun adapula hal-hal yang membuat mahasiswa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan yaitu meliputi tarif denda yang dibebankan, kesediaan dan jumlah koleksi. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Novianti (2007) bahwa kepuasan yang dirasakan pengguna dalam mendapatkan sebuah layanan di dasarkan pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap dari seorang pustakawan, jaminan kualitas layanan, dan empati yang dimiliki seorang pustakawan namun juga masih harus di dukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana, namun hasil penelitian ini masih menemui kekurangan dalam mewujudkan kepuasan layanan yang dirasakan oleh seorang pengguna seperti keterbatasan sambungan internet, tidak tersedia komputer, kurangnya keramahan dari pusat pemberi layanan yaitu tenaga pustakawannya, kurang validnya informasi bahan pustaka pada OPAC yang tersedia sehingga pemustaka kesulitan menemukan bahan pustaka yang mereka perlukan, berdasarkan dari ketiga penelitian terdahulu tersebut juga dapat diketahui jika kualitas layanan pada sebuah perpustakaan menjadi suatu penentu tentang kepuasan yang akan dirasakan oleh seorang pengguna ketika berada pada sebuah perpustakaan dengan berpedoman pada suatu dimensi yang dapat diukur sehingga dapat diketahui bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan bertujuan untuk menguji kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perpustakaan didasarkan pada beberapa aspek sebagai berikut seperti sikap pustakawan, respon terhadap keluhan pengguna, perhitungan tarif denda, fasilitas, ketepatan waktu, ketersediaan dan kelengkapan koleksi, jenis koleksi dan dari beberapa hal yang telah disebutkan sebagai acuan mengenai kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh seorang pengguna Perbedaan dari ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan yang diberikan perpustakaan,

dan terdapat jurnal terdahulu yang menyebutkan tidak adanya pengaruh antara pelayanan yang diberikan yang diberikan oleh sebuah perpustakaan dengan kepuasan pengguna.

Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna sebab pada dasarnya adanya kualitas yang setiap harinya dapat ditingkatkan hingga menjadi baik maka kepuasan juga dapat diperoleh oleh pengguna perpustakaan tersebut, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana kualitas layanan di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?, Bagaimana kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?, Apakah kualitas layanan di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna?. Berdasarkan rumusan masalah dan data real lapangan yang telah di dapat maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna di Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung”.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan merupakan sebuah tolak ukur seberapa bagus mengenai layanan yang diberikan oleh suatu bidang usaha atau lembaga penyedia jasa hingga dapat memenuhi harapan pengguna Tjipjono (2017), menurut Pasuraman (1988) kualitas layanan merupakan sebuah perbandingan antara persepsi pengguna dengan layanan yang mereka dapatkan. Untuk merasakan sebuah kepuasan dari kualitas suatu layanan, pengguna suatu jasa harus memahami karakteristik khusus sebuah layanan seperti tidak berwujud, berupa variabel, dimanfaatkan secara bersama-sama. Menurut Kotler dan Philip (2013) kualitas layanan adalah sebuah kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa, produk, suatu proses yang dapat memenuhi suatu harapan pengguna. Jadi dapat disimpulkan jika kualitas layanan ialah sebuah perbandingan layanan jasa yang berhubungan langsung dengan penilaian pengguna untuk memenuhi harapan mereka sendiri.

Menurut Pasuraman (1988) indikator kualitas layanan ada 5 sebagai berikut:

1. Reability yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan serta memiliki keakuratan tinggi.
2. Responsiveness yaitu keinginan dan ketersediaan untuk membantu pengguna dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
3. Assurances yaitu pengetahuan serta sikap sopan pemberi layanan sehingga mutu yang mereka berikan terjamin dan pengguna yakin untuk mempercayakan apa yang mereka butuhkan.
4. Emphaty yaitu memberikan perhatian pada kebutuhan pengguna dan melayani dengan sepenuh hati.
5. Tangibles yaitu ketersediaan fasilitas, sarana prasana yang lengkap dan mumpuni sesuai kebutuhan pengguna.

### **B. Kepuasan Pengguna Perpustakaan**

Menurut Rakib (2013) kepuasan pengguna merupakan suatu kategori anggapan suatu individu setelah membandingkan hasil dari sebuah pelayanan dengan harapan yang sudah dibangun sebelumnya, kepuasan pengguna juga biasa disebut sebagai sebuah jawaban dari seorang pengguna yang memanfaatkan suatu layanan dari perpustakaan dan dapat digunakan sebagai hasil perbandingan antara harapan yang dimiliki pengguna dengan jasa atau layanan yang diperolehnya, kepuasan adalah keadaan dimana seseorang merasa senang dan bahagia dengan yang didapatkan seperti apa yang di inginkan.

- a. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menurut Lasa (2009) dibagi menjadi

beberapa kelompok seperti : kinerja pelayanan, respon terhadap kebutuhan pengguna, kompetensi pengguna, ke efektifan dan efisiensi akses, kualitas koleksi, ketersediaan temu kembali informasi.

b. Kategori Kepuasan Pengguna

Kategori kepuasan pengguna dapat dibagi menjadi empat dengan tergantung pada jenis sebuah organisai yang memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, adapun beberapa kategorinya sebagai berikut :

1. Access : yang berhubungan dengan pengguna ketika menerima dan memperoleh suatu pelayanan yang ditawarkan oleh suatu organisasi
2. Ketetapan waktu : seberapa mampu suatu organisasi memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pengguna.
3. Selection : macam-macam layanan yang tersedia dan diharapkan oleh pengguna.
4. Efisiensi : kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang dapat diakses secara mudah dan akurat serta tentunya bisa memenuhi kebutuhan dan juga kepuasan pengguna

c. Pengukuran Kepuasan

Terdapat faktor pendukung dalam menunjang keberhasilan manajamen pelayanan yaitu sebab adanya kualitas layanan dalam suatu perpustakaan. Menurut ARL dan Texas A&M University (1999) terdapat tiga dimensi libqual yang digunakan sebagai pengukur kepuasan terhadap kualitas pelayanan, adapun tiga dimensi tersebut seperti :

1. Service of affect, yaitu kemampuan dan sikap dari seorang pustakawan dalam memberikan suatu layanan.
2. Library as place, yaitu ruangan dan juga fasilitas yang ada pada sebuah perpustakaan.
3. Information control, yaitu petunjuk dan juga sarana akses pada suatu perpustakaan.

### **C. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Menurut Basuki (1991) Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang ada pada tingkat perguruan tinggi dan biasanya meliputi perpustakaan jurusan, perpustakaan fakultas, perpustakaan institut, dan perpustakaan universitas. Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai kewajiban untuk mendukung pendidikan pengajaran, pengembangan juga penelitian, dan pengabdian untuk masyarakat Perguruan Tinggi dan menunjang penelitian, perpustakaan perguruan tinggi harus terdapat koleksi yang memadai dan juga lengkap sesuai kebutuhan para akademisi.

### **D. Pengaruh**

Pengaruh merupakan suatu dorongan dan bersifat memberikan suatu efek (Hugiono dan Poerwantara, 2000). Pengaruh merupakan suatu keadaan ketika adanya timbal balik mengenai apa yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi, pengaruh lebih memiliki perubahan yang terjadi pada diri suatu individu untuk menjadi sesuatu yang bernilai positif sehingga individu tersebut dapat menjadi lebih baik serta memiliki visi misi untuk masa depan, namun jika perubahannya bernilai negatif maka akan dinilai buruk.

### **E. Layanan Perpustakaan**

Memberikan penawaran apapun yang merupakan sebuah koleksi yang dipunyai suatu taman pustaka untuk digunakan pemustaka ketika kebetulan mengunjungi taman pustaka lalu memiliki tujuan memenuhi kebutuhan informasi mereka (Darmono, 2004). Layanan perpustakaan juga biasa disebut sebagai Proses yang dilakukan sebuah perpustakaan untuk menyediakan jasa yang biasanya berbentuk penyediaan bahan pustaka dalam memenuhi

kebutuhan informasi para pengguna. Layanan perpustakaan wajib ada dalam sebuah perpustakaan karna sebagai tolak ukur untuk menilai apakah perpustakaan itu layak menjadi penyedia sumber informasi atau tidak. Menurut Yusuf (2013) layanan perpustakaan adalah proses menyebarluaskan suatu informasi kepada pengguna perpustakaan dan masyarakat luas. Layanan perpustakaan adalah segala kegiatan yang memiliki hubungan dengan pengguna secara langsung atau tidak yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi dengan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pengguna tersebut.

a. **Fungsi Layanan Perpustakaan**

Kegunaan dan manfaat perpustakaan ialah menyambungkan pengguna bersama buku yang dibutuhkan dan harus sejalan dengan tujuan sebuah perpustakaan.

b. **Tujuan Layanan Perpustakaan**

Tujuan dari layanan perpustakaan yang paling utama ialah menghimpun, menyediakan, mengelola, memelihara, dan memenuhi kepuasan pengguna dengan memberikan informasi yang mereka butuhkan serta memberikan pengajaran dan pendidikan (Pandita, 2017)

c. **Karakteristik Layanan Perpustakaan**

1. Koleksi yang dapat di dayagunakan dan dimanfaatkan, dikumpulkan, diolah, dan disimpan serta dirawat dengan baik untuk memenuhi kebutuhan informasi.
2. Fasilitas sebagai hal yang dapat mempermudah kegiatan serta memenuhi kebutuhan pengguna yang meliputi gedung dan juga perlengkapan seperti rak, meja, kursi.
3. Sumber daya manusia seperti petugas, pustakawan yang ada dibagian tugas mereka masing-masing, karakteristik sumber daya manusia pada suatu perpustakaan dapat dilihat dari segi keramahan, kesopanan, empati dan juga tanggung jawab ketika memberikan pelayanan kepada pengguna

d. **Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan**

Layanan OPAC, layanan E-book dan E-journal internasional, E-pustaka, layanan administrasi, layanan presensi dan loker, layanan sirkulasi, koleksi khusus, layanan literasi informasi, layaan ruang membaca, fotokopi, internet, dan layanan bimbingan pemustaka.

e. **Sistem Layanan Pada Perpustakaan**

1. **Sistem Layanan Terbuka**

yaitu sistem layanan yang memberikan kebebasan untuk pengguna dalam memilih, memanfaatkan, dan mengambil sendiri koleksi yang mereka inginkan pada rak, sistem layanan terbuka punya kelebihan tersendiri yaitu : kartu katalog tidak mudah rusak karna yang memanfaatkan hanya sedikit pengguna, menghemat tenaga petugas karna tidak perlu repot untuk mengambilkan koleksi yang dibutuhkan pengguna, pengguna dapat memiliki banyak pengetahuan dan judul buku yang mereka butuhkan dengan lebih banyak, adapun kekurangan dari sistem layanan terbuka ini ialah frekuensi kerusakan koleksi lebih tinggi, membutuhkan ruangan yang lebih luas, susunan buku sering tidak beraturan, bingungnya pengguna yang jarang datang ke perpustakaan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkannya.

2. **Sistem Layanan Tertutup**

Pengguna tidak diperkenankan untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang mereka perlukan di rak, pengguna di haruskan terlebih dahulu untuk melihat katalog, mencatat nomor panggil lalu diserahkan pada pustakawan untuk dicarikan koleksinya. Pada sistem layanan tertutup ini mempunyai kelebihan seperti susunan

koleksi lebih rapi dan tidak mudah rusak, tidak perlu meja untuk membaca pada ruang koleksi, adapun juga kekurangan dari sistem layanan tertutup ini yaitu kesalahan pengertian yang diinginkan pengguna dan pustakawan, adanya antrian yang tidak sedikit ketika proses peminjaman dan juga pengembalian buku sehingga akan membuang banyak waktu.

### **3. METODE**

Riset ini memanfaatkan teknik kuantitatif deskriptif dan subjek penelitiannya adalah mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang pernah berkunjung ke perpustakaan dan mendapat pelayanan dari perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, objek pada penelitian ini adalah perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Populasi menurut Sugiyono (2017) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditunjukkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya, populasi pada penelitian ini berjumlah 61 yang didapat dari perhitungan data kunungan perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada tahun 2022 dari bulan januari-desember dengan jumlah rata-rata sebesar 22.317 lalu peneliti akan mempersempit lagi populasi dengan membagi jumlah rata-rata dengan jumlah bulan dalam tahun yaitu 12 dan yang terakhir dibagi kembali dengan 30 yaitu jumlah hari dalam satu bulan, maka akan didapat jumlah populasi sebesar 61, Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2017) ialah separuh bagian kelompok bisa dijangkau juga memiliki sifat seragam seperti komunitas yang diambil sampelnya, contoh yang diambil pada riset memanfaatkan rumus Slovin dan mendapatkan jumlah akhir sampel sebesar 53, Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan teknik mempersempit ukuran sampel. Sampel yang memenuhi kategori dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang pernah mengunjungi perpustakaan dan mendapat pelayanan dari pustakawan. Variabel dalam penelitian ialah sebuah tanda atau atribut yang membentuk dan menjadi sebuah perhatian dalam suatu penelitian, memiliki banyak variasi antar satu kelompok subjek dan subjek lainnya sehingga dapat dimanfaatkan sebagai dasar penarikan suatu kesimpulan. Adapun pada riset ini memanfaatkan variabel yang berjumlah dua seperti variabel X yang berperan sebagai variabel bebas yaitu kualitas layanan dan variabel Y sebagai variabel terikat yaitu kepuasan pengguna perpustakaan.

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Observasi, kuisioner, dokumentasi, dan survey. Cara pengukuran skala menggunakan Skala Likert dengan pilihan empat jawaban yaitu SS (Sangat setuju), S(setuju), R(ragu), TS(tidak setuju), STS(sangat tidak setuju). Teknik analisis data menggunakan *Three Methods*, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji analisis deskriptif, uji linieritas, uji regresi linier sederhana, dan uji korelasi. Hasil analisis didapatkan dari pengolahan data menggunakan SPSS Versi 22. Teknik untuk menyajikan data merupakan suatu kategorisasi, kesatuan dan informasi yang dapat memberikan hasil dan ragam Sugiyono (2017). menyajikan data dapat dimanfaatkan untuk menolong dalam memberi pemahaman tentang sesuatu yang ada dan sebagai cara yang dipergunakan dalam melakukan sesuatu, penyajian data dilakukan dengan menyajikan data-data yang sudah diperoleh dari hasil survei penyebaran angket dan kuisioner pada pemustaka UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, data yang telah diperoleh akan disajikan dalam bentuk angka, tabel atau lainnya, melalui teknik penyajian tersebut nantinya data akan terorganisasi dan tersusun kedalam pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami analisa penelitiannya.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pembahasan

#### A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Agar dapat mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan atas Tingkat Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulunggaung peneliti terlebih dahulu melakukan uji coba instrument penelitian, uji coba instrument penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrument sebelum disebarluaskan ke sampel resmi penelitian. Instrument yang akan diuji yaitu kuisioner Kualitas Layanan dan Kepuasan.

##### 1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas layanan (X)			
x.1	0,818	0,482	Valid
x.2	0,543	0,482	Valid
x.3	0,704	0,482	Valid
x.4	0,463	0,482	Valid
x.5	0,496	0,482	Valid
x.6	0,897	0,482	Valid
x.7	0,697	0,482	Valid
x.8	0,582	0,482	Valid
x.9	0,833	0,482	Valid
x.10	0,646	0,482	Valid
x.11	0,638	0,482	Valid
x.12	0,731	0,482	Valid
x.13	0,818	0,482	Valid
x.14	0,948	0,482	Valid
x.15	0,842	0,482	Valid
x.16	0,833	0,482	Valid
x.17	0,781	0,482	Valid
Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan (Y)			
y.1	0,939	0,482	Valid
y.2	0,983	0,482	Valid
y.3	0,983	0,482	Valid

Sumber Olah Data Penlit. 2023

Berdasarkan tabel hasil uji validitas kualitas layanan, dapat dilihat bahwa nilai rhitung item pernyataan nomor 1 (X01) adalah 0,818, rhitung item pernyataan nomor 2 (X02) adalah 0,543, rhitung item pernyataan nomor 3 (X03) adalah 0,704, rhitung item pernyataan nomor 4 (X04) adalah 0,463, rhitung item pernyataan nomor 5 (X05) adalah 0,496, rhitung item pernyataan nomor 6 (X06) adalah 0,897, rhitung item pernyataan nomor 7 (X07) adalah 0,697, rhitung item pernyataan nomor 8 (X08) adalah 0,582, rhitung item pernyataan nomor 9 (X09) adalah 0,833, rhitung item pernyataan nomor 10 (X10) adalah 0,646, rhitung item pernyataan nomor 11 (X11) adalah 0,638, rhitung item pernyataan nomor 12 (X12) adalah 0,731, rhitung item pernyataan nomor 13 (X13) adalah 0,818, rhitung item pernyataan nomor 14 (X14) adalah 0,948, rhitung item pernyataan nomor 15 (X15) adalah 0,842, rhitung item

pernyataan nomor 16 (X16) adalah 0,833, rhitung item pernyataan nomor 17 (X17) adalah 0,781. Semua item pernyataan menghasilkan nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel dengan N=17 dan taraf signifikansi 5% yaitu rtabel = 0,482 sehingga semua item pernyataan dapat dikatakan valid. Serta nilai sig yang semua kurang dari 0,05 maka item dinyatakan valid.

Berdasarkan tabel hasil uji Validitas Kepuasan, dapat dilihat bahwa nilai rhitung item pernyataan nomor 1 (X01) adalah 0,939, rhitung item pernyataan nomor 2 (X02) adalah 0,983, rhitung item pernyataan nomor 3 (X03) adalah 0,983. Semua item pernyataan menghasilkan nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel dengan N=17 dan taraf signifikansi 5% yaitu rtabel = 0,482 sehingga semua item pernyataan dapat dikatakan valid. Serta nilai sig yang semua kurang dari 0,05 maka item dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.939	17

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.854	3

Sumber: Olah Data SPSS 22 (2023)

Dari perhitungan uji reliabilitas tersebut, diketahui nilai reliabilitas item variabel Kualitas Layanan (X) adalah 0,939 dan variabel Kepuasan (Y) adalah 0,854, dimana jika nilai alpha > 0,60, maka seluruh item dikatakan reliabel dan seluruh tes konsisten karena mempunyai realibilitas yang kuat.

## B. Hasil Analisis Variabel X

Indikator	STS	TS	RG	ST	SS	Indeks	Kategori
	1	2	3	4	5		
X1	0	0	2	32	19	45,4	Tinggi
X2	0	0	1	22	30	33,6	Sedang
X3	0	2	17	28	6	39,4	Sedang
X4	0	2	5	26	20	44,6	Tinggi
X5	0	1	1	25	26	47	tinggi
X6	0	0	6	31	16	44,4	Tinggi
X7	1	0	5	33	14	43,4	Tinggi
X8	0	2	8	30	13	42,6	Tinggi
X9	0	0	6	33	14	45,2	Tinggi
X10	0	3	8	30	12	42	Tinggi
X11	0	0	8	31	14	43,6	Tinggi
X12	0	0	4	37	12	44	Tinggi
X13	0	0	8	30	15	43,8	Tinggi
X14	0	0	8	29	15	43	Tinggi
X15	1	3	6	27	16	42,6	Tinggi

X16	1	2	3	30	17	43,8	Tinggi
X17	1	1	3	31	17	44,2	Tinggi
	Nilai Indeks Kualitas Layanan					732,6/17 43,09	Tinggi

Sumber: Olah Data (2023)

Diketahui jika nilai rata-rata untuk variabel kualitas layanan ialah 43,09 yang termasuk dalam kategori tinggi dan berarti menurut responden kualitas layanan sudah berada dalam kategori Baik. Untuk nilai indeks tertinggi dari tabel diatas adalah 45,4 dengan indikator tangible atau bukti nyata petugas berpakaian rapi dan sopan karena hal ini dapat meyakinkan pengguna jika petugas pasti akan memberikan kualitas layanan yang baik karena jika petugas tidak berpakaian rapi dan sopan mungkin pengguna akan meragukan apakah petugas dapat memberikan pelayanan yang baik pada pengguna.

Untuk indeks terendah yang dimiliki tabel diatas terletak pada X2 dengan indikator tenpat pelayanan nyaman dan bersih.

### C. Hasil Analisis Variabel Y

<b>Indikator</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>RG</b>	<b>ST</b>	<b>SS</b>	<b>Indeks</b>	<b>Kategori</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
Y1	1	0	3	28	21	45,4	Tinggi
Y2	0	1	3	29	20	45,4	Tinggi
Y3	0	0	2	31	20	46	tinggi
	Nilai Indeks Kepuasan					136,8/3 45,6	Tinggi

Sumber: Olah Data 2023

Diketahui jika nilai rata-rata untuk variabel kepuasan ialah 45,6 yang termasuk dalam kategori tinggi dan berarti menurut responden mereka merasakan kepuasan ketika mendapat pelayanan dari perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Untuk nilai indeks tertinggi dari tabel diatas adalah 46 dengan indikator pengguna merasakan kepuasan dari kualitas layanan perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

### D. Deskripsi Analisis Variabel Penelitian

Penjelasan hasil perhitungan dari penyebaran data penelitian untuk setiap variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

Penjelasan batas atas rentang skor :  $(\text{Populasi} \times 5) / 5 = (53 \times 5) / 5 = 265 / 5 = 53$

Penjelasan batas bawah rentang skor :  $(\text{Populasi} \times 5) / 5 = (53 \times 1) / 5 = 53 / 5 = 10,6$ , saya bulatkan menjadi 11.

Angka indeks yang dihasilkan menunjukkan skor 53-11, dengan rentang sebesar 42, dengan menggunakan three box method, maka rentang 42 dibagi menjadi 3 bagian, maka dari itu akan menghasilkan rentang untuk masing-masing bagian sebesar 14, kemudian 14 dimana akan digunakan sebagai daftar interpretasi sebagai berikut :

**Tabel  
Kriteria Pembobotan (Indeks)**

11-25	Rendah
26-40	Sedang
41-53	Tinggi

### **E. Hasil Uji Analisis Deskriptif**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KualitasLayanan	53	54	85	70.57	8.352
Kepuasan	53	7	15	12.89	1.804
Valid N (listwise)	53				

#### **Sumber Olah Data SPSS 2023**

Ditinjau berdasarkan tabel Uji Analisis Deskriptif diatas, kesimpulan perhitungan yang telah diperoleh nilai tertinggi 5 dan skor terendah 1, aspek kualitas layanan mempunyai nilai tertinggi 85 dan nilai terendah 54, nilai rata-rata aspek kualitas layanan adalah 70,57 dengan standar deviasi menunjukkan angka 8.352. Aspek kepuasan mempunyai nilai tertinggi 15 dan nilai terendah 7, nilai rata-rata aspek kepuasan sebesar 12.89 dengan standar deviasi 1.804.

Peneliti mempunyai dugaan adanya dua hipotesis yaitu H1 : Ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpus UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dan H2 : Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Untuk menunjukkan dugaan terhadap hipotesis yang telah dirumuskan, peneliti melakukan analisis dengan menggunakan Uji Linieritas, Uji Korelasi dan Uji regresi linier sederhana.

### **F. Hasil Uji Linieritas**

**ANOVA Table**

			Sig.
Kepuasan * KualitasLayanan	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.021
<hr/>			
Within Groups			
<hr/>			
Total			

#### **Sumber. Olah data dari SPSS 2023**

Berdasarkan uji linieritas diatas diketahui nilai sig deviation of linierity  $0,021 > 0,05$  maka dikatakan terdapat hubungan yang linier antara variabel X dan variabel Y.

### **G. Hasil Uji Korelasi**

**Correlations**

	Kualitas_Layan an	Kepuasan

Kualitas_Layanan	Pearson Correlation	1	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	53	53
Kepuasan	Pearson Correlation	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	53	53

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### **Sumber.Olah data SPSS 2023**

Berdasarkan analisis korelasi maka selanjutnya peneliti melakukan uji dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel untuk N=53 dengan menggunakan taraf kesalahan 5%, jenis hubungan antara variabel X dan variabel Y berkorelasi positif dengan jumlah 0.797 dan memiliki korelasi kuat, maka korelasi antara Variabel X terhadap Variabel Y memiliki korelasi dengan derajat kuat serta hubungan korelasi positif, yaitu jika makin tinggi kualitas layanan berarti makin tinggi kepuasan yang diperoleh pemustaka perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Dan dapat diambil kesimpulan jika ada pengaruh yang memiliki nilai positif dan juga signifikan diantara kualitas layanan atas kepuasan pengguna perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

## **H. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	.739	1.299	.569	.572
	KualitasLayanan	.172	.018		

a. Variabel Terikat: Kepuasan

### **Sumber. Pengolahan Data SPSS 2023**

Jika nilai signifikansi < 0,05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Jika nilai signifikansi > 0,05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,797 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square sebesar 0,635) yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) kualitas layanan terhadap variabel terikat (Y) kepuasan sebesar 60,5%.

Dari output tersebut diketahui bahwa Fhitung = 88.663 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi dengan kata lain ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas layanan (X)

terhadap Variabel kepuasan pengguna (Y).

## I. Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.140	43	.034	.953	43	.078

a. Lilliefors Significance Correction

### Sumber. Olah data SPSS 2023

Data dari sampel responden yang berjumlah 53 termasuk kedalam golongan kecil, maka uji normalitas menggunakan Shapiro Wilk, diketahui nilai signifikansi 0,78 yang nilainya lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan jika data berdistribusi normal.

## Pembahasan

Menurut Pasuraman (1988) kualitas layanan merupakan sebuah perbandingan antara persepsi pengguna dengan layanan yang mereka dapatkan. Untuk merasakan sebuah kepuasan dari kualitas suatu layanan, pengguna suatu jasa harus memahami karakteristik khusus sebuah layanan seperti tidak berwujud, berupa variabel, dimanfaatkan secara bersama-sama. Perpustakaan dapat dikatakan baik jika kualitas layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna,faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu bukti fisik, keandalan petugas dalam meberikan layanan, respon, jaminan, dan empati yang dimiliki petugas dalam melayani kebutuhan pengguna, kuisioner yang telah disebar dan diisi oleh responden menunjukkan jawaban dari faktor pertama yaitu bukti nyata (Tangibles) sebanyak 30% menjawab sangat setuju, 32% yang menjawab setuju, 17% yang menjawab ragu, dan sisanya tidak setuju terdapat 2% jadi dari beberapa pernyataan dari faktor tangibles (bukti nyata) dan dibuktikan dengan hasil analisis deskriptif dengan subjek penelitian yang memilih jawaban sangat setuju dan setuju yang memiliki jumlah lebih banyak daripada pemilihan jawaban sangsi, tidak menunjukkan setuju, dan menunjukkan sangat ketidak setujuan, artinya bahwa pengguna merasakan kualitas layanan baik dan merasa puas dengan pelayanan yang didasarkan pada bukti nyata yang diberikan oleh perpustakaan, pendapat serupa dijelaskan Calvert (1994) yaitu servis sebuah taman pustaka paling utama adalah bahan bacaan memadai dan berada pada kondisi baik dengan artian tertata dengan rapi sesuai dengan kurikulum yang dijalankan sehingga temu kembali informasi menjadi lebih mudah.

Item pernyataan faktor kedua yaitu Reability (keandalan) sebanyak 16% responden yang menjawab sangat setuju, 33% yang menjawab setuju, 8% ragu, dan sisanya 2% responden yang menjawab tidak setuju dengan keandalan yang diberikan petugas perpustakaan ketika memberikan pelayanan pada pengguna, jadi dari beberapa pernyataan dari faktor reability (keandalan) dapat disimpulkan jika pengguna merasakan kualitas layanan baik yang didasarkan pada keandalan servis yang disajikan seorang petugas, itu dapat dinilai, dilihat dan didukung oleh hasil analisis deskriptif dari jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju lebih besar daripada yang menjawab ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, hal tersebut senada dengan penelitian menurut Mulanjari (1999) perilaku dan sikap yang ditunjukkan petugas perpustakaan memiliki kecenderungan lebih berpengaruh dengan minat pengguna dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan.

Item pernyataan faktor ketiga yaitu Responsiveness (respon) dari petugas dalam memberikan

pelayanan pada pengguna sebanyak 14% responden yang menjawab sangat setuju, 31% responden yang menjawab setuju, dan sisanya ialah 8% responden yang menjawab ragu, jadi dari beberapa pernyataan dari faktor Responsiveness (respon) yang diberikan petugas dapat disimpulkan jika pengguna merasakan kualitas layanan baik yang didasarkan pada respon pelayanan petugas, hal ini dapat dilihat dan didukung oleh hasil analisis deskriptif dari jawaban subjek penelitian yang memilih jawaban sangat setuju dan setuju begitu tinggi dibandingkan dengan pemilihan jawaban ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, hal ini sejalan dengan pendapat Pasuraman, Zeithaml (1991) jika suatu organisasi dapat dikatakan handal yaitu organisasi yang dapat memberikan pelayanan secara cepat dan langsung saat pengguna meminta jasa untuk pertama kalinya.

Item pernyataan faktor keempat yaitu Assurances (Jaminan) sebanyak 15% subjek penelitian yang memilih jawaban sangat setuju, 37% subjek penelitian yang menjawab setuju, dan 8% yang menjawab ragu, jadi dari beberapa jawaban responden mengenai jaminan terpenuhinya kepuasan layanan yang diberikan oleh petugas pengguna merasakan kualitas layanan baik, hal ini dibuktikan dengan data analisis deskriptif dari subjek penelitian yang memilih jawaban sangat setuju dan setuju paling banyak daripada memilih ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju hal tersebut sejalan pada gagasan dari Basuki (1991) Perpustakaan perguruan tinggi merupakan taman pustaka yang ada di tingkat universitas dan biasanya meliputi taman pustaka yang dimiliki jurusan, taman pustaka yang berada dalam fakultas, taman pustaka suatu institut, dan taman pustaka universitas. Taman pustaka perguruan tinggi mempunyai kewajiban untuk mendukung pendidikan pengajaran, pengembangan juga penelitian, dan pengabdian untuk masyarakat Perguruan Tinggi dan menunjang penelitian, perpustakaan perguruan tinggi harus memberikan jaminan terpenuhinya segala kebutuhan informasi yang dimiliki oleh semua pengguna.

Item pernyataan faktor kelima yaitu Empathy (empati) 17% responden menjawab sangat setuju, 31% responden menjawab setuju, ragu 6%, dan sisanya 3% responden yang menjawab tidak setuju, jadi dari beberapa pernyataan dari faktor empati dapat disimpulkan jika pengguna merasakan kualitas layanan yang baik didasarkan pada empati yang diberikan petugas ketika melayani kebutuhan mereka, bisa dibuktikan dari hasil analisis jawaban subjek penelitian yang memilih pernyataan kuisioner sangat setuju dan setuju lebih banyak daripada jawaban ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju, hal tersebut sejalan dengan penelitian Mulanjari (1999) yaitu dimensi yang paling penting dari kualitas layanan bagi pengguna adalah empati yang diberikan oleh petugas perpustakaan.

Terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan sebagai penentu kepuasan yang akan dirasakan oleh seorang pengguna, karena jika kualitas layanan itu baik dan memenuhi indikator tangible (Bukti fisik) yang ditunjukkan oleh sebuah perpustakaan yang meliputi ketersediaan dan kelengkapan sebuah koleksi, sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan seperti meja, kursi, rak, ruang baca, serta kerapian petugas, Reliability (keandalan) yang berikan petugas dalam melayani pengguna yang meliputi ketelitian petugas dalam melayani kebutuhan pengguna, keahlian Pustakawan ketika memberikan pelayanan kepada pengguna, kedisiplinan serta ketepatan waktu pustakawan kala memberikan pelayanan pada pengguna

Ketepatan petugas dalam melayani kebutuhan pengguna, Responsiveness (respon), Assurances (Jaminan), dan Empathy yang ditunjukkan oleh seorang petugas perpustakaan dalam menjalankan tugasnya ketika melayani pengguna seperti yang dijelaskan dalam data diatas yaitu Pada hasil analisis variabel X yaitu Kualitas Layanan, diketahui dari pernyataan kuisioner yang memiliki jumlah 17 dan diisi oleh 53 responden yang didapatkan melalui perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan teknik *simple random sampling* memberikan hasil yang memiliki nilai berkategori tinggi berjumlah 15 dan bernilai sedang berjumlah 2, hasil perhitungan tersebut dapatkan dengan cara menghitung batas atas rentang skor yaitu 53 dan batas bawah rentang skor 11, angka indeks yang dihasilkan pada pengisian kuisioner menunjukkan skor 53-11 yaitu 42 dihitung

dengan menggunakan *Three Box Method* maka rentang 42 dibagi lagi menjadi 3 bagian sehingga akan menghasilkan kriteria pembobotan indeks yaitu 11-25 rendah, 26-40 sedang, dan 41-53 tinggi, dari perhitungan pengisian 17 butir pernyataan pada kuisioner oleh 53 responden yang didasarkan oleh teori Pasuraman (1988) mendapatkan hasil keseluruhan jawaban sebesar 3733 dan apabila di buat menjadi persen akan mendapatkan hasil 70,43% serta nilai keseluruhan indeks kualitas layanan sebesar 732,6/17 yaitu 43,09 yang artinya adalah tinggi, jadi dapat dikatakan jika kualitas layanan di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung adalah tergolong baik dan juga hasil dari penyebaran kuisioner adanya pengaruh yang mana pada bagian tangible atau bukti nyata banyak responden yang menyatakan setuju, semakin baik dan bagus sebuah kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat membuat pengguna merasakan kepuasan dari hasil olah analisis data di dapatkan nilai Fhitung sebesar 88.663 juga nilai koefisien determinasi sebesar 0,635, jumlah Fhitung<Ftabel memiliki arti jika adanya pengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, nilai koefisien determinasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 60,5% jadi kesimpulannya adalah kualitas layanan memiliki pengaruh yang bernilai positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Adapula beberapa saran yang diberikan oleh pengguna yang masih merasakan kurang puas terhadap suatu layanan yang diberikan oleh perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yaitu dalam segi mutu koleksi, kuantitas koleksi yang dirasa kurang lengkap sesuai dengan informasi apa yang mereka perlukan, fasilitas seperti ruang baca yang ditambah menjadi lebih banyak lagi dan nyaman, dan sumber daya manusia yaitu para pustakawannya yang dirasa oleh sebagian pengguna belum memberikan keramahan ketika melayani pengguna.

Terdapat pengaruh antara kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dijelaskan dengan beberapa indikator yaitu service of affect yang mendapat jawaban sangat setuju sebesar 28%, setuju sebesar 28% dan sisanya menjawab ragu sebesar 3%, jadi dari beberapa pernyataan dari indikator service of affect dapat disimpulkan jika pengguna merasakan kepuasan ketika mendapatkan pelayanan dari petugas, hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis deskriptif responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju lebih tinggi daripada jawaban ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Rakib (2013) kepuasan pengguna adalah suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil dari sebuah pelayanan dengan harapan yang sudah dibangun sebelumnya, kepuasan pengguna juga biasa disebut sebagai sebuah jawaban dari seorang pengguna yang memanfaatkan suatu layanan dari perpustakaan dan dapat digunakan sebagai hasil perbandingan antara harapan yang dimiliki pengguna dengan jasa atau layanan yang diperolehnya, kepuasan adalah keadaan dimana seseorang merasa senang dan bahagia karena apa yang ia inginkan sama dengan apa yang di dapatkan.

Item kedua yaitu library as place yang mendapat respon jawaban sangat setuju sebesar 20%, setuju 29% dan sisanya 3% yang menjawab ragu, jadi dari beberapa pernyataan dari indikator library as place dapat disimpulkan jika pengguna merasakan kepuasan ketika berada di dalam perpustakaan, hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis deskriptif jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju lebih tinggi daripada jawaban ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, hal tersebut senada dengan penelitian menurut Kotler, Philip (2013) yang menyatakan kepuasan pengguna adalah suatu perasaan yang dipunya oleh seseorang yang mendapatkan pelayanan apakah itu senang atau kecewa yang berasal dari harapannya mengenai suatu produk, tempat, dan kinerja dari sebuah organisasi seperti perpustakaan.

Item ketiga yaitu information control yang dimana pada hasil kuisioner yang telah disebarluaskan responden yang menjawab sangat setuju sebesar 20%, setuju sebesar 31%, dan sisanya menjawab ragu sebesar 1% jadi dari beberapa pernyataan dari indikator information control dapat

disimpulkan jika pengguna merasakan kepuasan ketika mendapatkan layanan yang berupa petunjuk dan sarana akses dari petugas perpustakaan, hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis deskriptif jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju lebih tinggi daripada jawaban ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2013) layanan perpustakaan adalah proses menyebarluaskan suatu informasi kepada pengguna perpustakaan dan masyarakat luas. Layanan perpustakaan adalah segala kegiatan yang memiliki hubungan dengan pengguna seacara langsung atau tidak yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi dengan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pengguna tersebut.

Pada hasil analisis variabel Y yaitu Kepuasan, diketahui dari pernyataan kuisioner yang memiliki jumlah 3 dan diisi oleh 53 responden, mendapatkan hasil yang memiliki kategori nilai tinggi, hasil tersebut juga di dapatkan dari perhitungan rentang skor batas atas yaitu 53 dan batas bawah skor 11 sehingga akan menghasilkan angka indeks sebesar 42 yang kemudian dibagi lagi menjadi 3 bagian lalu menghasilkan pembobotan indeks 11-25 rendah, 26-40 sedang, dan 41-53 tinggi, dari perhitungan pengisian 3 butir pernyataan pada kuisioner oleh 53 responden yang didasarkan oleh teori LIBQUAL sehingga mendapatkan nilai total sebesar 520 dan jika di ubah kedalam persen akan mendapat 65,40%, dengan rata-rata keseluruhan indeks yang menunjukkan kategori tinggi dan nilai totalnya menunjukkan  $136,8/3$  yaitu 45,6. Dan pada data yang telah dihasilkan tersebut menunjukkan jika nilai rata-rata termasuk dalam hasil tinggi untuk ketiga indikatornya hal tersebut karna terpengaruh dari kualitas layanan yang baik, jadi dapat disimpulkan jika pengguna merasakan kepuasan terhadap kualitas layanan perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapat dari analisis korelasi yang menunjukkan  $0,797 > 0,61$  yang artinya variabel x dan y memiliki korelasi kuat maka dari itu dapat disimpulkan jika semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Adapula analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel x dan y dan mendapatkan hasil hubungan (R) yaitu sebesar 0,797 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square sebesar 0,635) yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) kualitas layanan terhadap variabel terikat (Y) kepuasan sebesar 60,5%.

Dari output tersebut diketahui bahwa Fhitung = 88,663 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi dengan kata lain ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas layanan (X) terhadap Variabel kepuasan pengguna (Y).

hal tersebut sejalan dengan teori dari Zetihaml dan Berry yang menyebutkan beberapa indikator mengenai kualitas layanan seperti Tangible (bukti nyata), reability (keandalan), responsiveness (tanggapan), Assurancess (jaminan), dan Empathy (empati) dan juga teori kepuasan LIBQUAL yaitu Service of affect, library as place, and information control.

Data penelitian juga memberikan informasi jika kualitas layanan perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hasil tersebut dapat diketahui dengan indikator kualitas layanan tangible (Bukti nyata) yang meliputi ketersediaan dan kelengkapan sebuah koleksi, sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan seperti meja, kursi, rak, ruang baca yang sudah memadai serta kerapian petugas yang sudah memenuhi kriteria baik dan pengguna merasakan kepuasan berdasarkan dimensi bukti nyata tersebut, Reability (keandalan) pengguna merasakan kepuasan dari kualitas layanan baik yang didasarkan pada keandalan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan yang meliputi ketelitian petugas dalam melayani kebutuhan pengguna, keahlian Pustakawan ketika memberikan pelayanan untuk pengguna, kedisiplinan serta ketepatan waktu pustakawan ketika memberikan

pelayanan untuk pengguna, ketepatan petugas dalam melayani kebutuhan pengguna, Responsiveness (respon) pengguna merasakan kepuasan berdasarkan kualitas layanan yang didasarkan respon petugas yang baik terhadap keluhan dan kebutuhan pengguna serta Petugas juga merespon kebutuhan pengguna dengan cepat, Assurancess (jaminan) pengguna merasakan kepuasan dari kualitas layanan baik yang didasarkan pada jaminan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi jaminan kepastian tepat waktu dalam pelayanan dan juga jaminan kepastian terpenuhinya kebutuhan yang dimiliki pengguna, Emphaty (empati) pengguna merasakan kepuasan dari kualitas layanan yang baik yang di dasarkan empati yang dimiliki petugas dalam melayani pengguna yaitu Petugas yang mendahulukan melayani kebutuhan pengguna, Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani kebutuhan pengguna, Petugas tidak membedakan pelayanan pada pengguna Petugas menghargai kebutuhan pengguna.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penulisan yang terletak pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa poin mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang diukur berdasarkan hasil analisis deskriptif dari bukti nyata (Tangible) dengan jawaban analisis deskripsi tertinggi responden yang menjawab setuju sebesar 32% maka dapat disimpulkan jika bukti nyata pelayanan yang meliputi ketersediaan koleksi, sarana dan prasarana, serta kerapian petugas di perpustakaan uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sudah berada pada tingkat baik, Respon (Responsiveness) dengan jawaban analisis deskripsi tertinggi responden yang menjawab setuju sebesar 31% maka dapat disimpulkan jika respon petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan sudah baik, Jaminan (Assurancess) dengan jawaban analisis deskripsi tertinggi responden yang menjawab setuju sebesar 37% maka dapat disimpulkan jika perpustakaan sudah memberikan jaminan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik, Empati (Emphaty) dengan jawaban analisis deskripsi responden sebesar 31% yang menjawab setuju dengan empati yang diberikan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, Reability (keandalan) dengan jawaban analisis deskriptif responden sebesar 33% yang menjawab setuju jadi dapat disimpulkan jika pengguna merasakan kualitas layanan baik yang didasarkan pada keandalan pelayanan yang diberikan oleh petugas Dan didapatkan hasil dari pengisian 17 pernyataan oleh 53 responden didapatkan skor total 3733 atau 70,43% artinya kualitas layanan di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung adalah baik.
2. Kepuasan pengguna di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang diukur berdasarkan teori Libqual yaitu service of affect dengan jawaban analisis deskriptif tertinggi responden yang menjawab sangat setuju dan setuju sebesar 28% maka dapat disimpulkan jika pengguna merasakan kepuasan ketika mendapatkan pelayanan dari petugas perpustakaan, library as place dengan jawaban analisis deskriptif responden yang menjawab setuju sebesar 29% jadi dapat disimpulkan jika pengguna merasakan kepuasan ketika berada di dalam perpustakaan, information control dengan jawaban analisis deskriptif responden sebesar 31% yang menAjawab setuju jika pengguna merasakan kepuasan ketika mendapat petunjuk dan sarana akses yang diberikan oleh petugas perpustakaan, dari pengisian 3 pernyataan oleh 53 responden didapatkan skor total 520 atau 65,40% artinya pengguna merasakan kepuasan ketika mendapatkan pelayanan dari perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menunjukkan adanya signifikansi yang kuat dan juga positif, data tersebut diperoleh dari uji regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS dan diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar R, yang berarti bahwa jika kualitas layanan yang semakin

tinggi maka kepuasan yang dirasakan pengguna juga tinggi hal ini didukung oleh dimensi-dimensi kualitas layanan seperti tangible (Bukti nyata) yang meliputi ketersediaan dan kelengkapan sebuah koleksi, sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan seperti meja, kursi, rak, ruang baca yang sudah memadai serta kerapian petugas yang sudah memenuhi kriteria baik dan pengguna merasakan kepuasan berdasarkan dimensi bukti nyata tersebut, Reability (kehandalan) pengguna merasakan kepuasan dari kualitas layanan baik yang didasarkan pada keandalan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan yang meliputi ketelitian petugas dalam melayani kebutuhan pengguna, keahlian seorang pustakawan ketika melayani pemustaka, kedisiplinan juga ketepatan waktu pustakawan untuk memberikan pelayanan pada para pengguna, ketepatan petugas dalam melayani kebutuhan pengguna, Responsiveness (respon) pengguna merasakan kepuasan berdasarkan kualitas layanan yang didasarkan respon petugas yang baik terhadap keluhan dan kebutuhan pengguna serta Petugas juga merespon kebutuhan pengguna dengan cepat, Assurancess (jaminan) pengguna merasakan kepuasan dari kualitas layanan baik yang didasarkan pada jaminan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi jaminan kepastian tepat waktu dalam pelayanan dan juga jaminan kepastian terpenuhinya kebutuhan yang dimiliki pengguna, Emphaty (empati) pengguna merasakan kepuasan dari kualitas layanan yang baik yang di dasarkan empati yang dimiliki petugas dalam melayani pengguna yaitu Petugas yang mendahulukan melayani kebutuhan pengguna, Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani kebutuhan pengguna, Petugas tidak membedakan pelayanan pada pengguna Petugas menghargai kebutuhan pengguna.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil dari kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Perpustakaan yang bergerak di perguruan tinggi seperti perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung agar dapat lebih dan terus ditingkatkan lagi baik dari segi pelayanan, mutu, koleksi yang dirasa oleh pengunjung belum terlalu lengkap, fasilitas, dan yang paling utama ialah sumber daya manusianya agar kualitas layanan menjadi lebih baik lagi sehingga pengguna akan lebih merasakan kepuasan.

2. Bagi Petugas Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Petugas perpustakaan di harapkan lebih bisa untuk menerapkan kebiasaan senyum, sapa, dan salim. Karna banyaknya responden yang memberi saran pada petugas perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung agar dapat lebih ramah lagi dalam pelayanan, dan petugas juga harus mengembangkan potensi yang dimilikinya untuk melayani pengguna serta harus memberikan pelayanan terbaiknya pada pengguna.

3. Bagi Pengguna Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Peneliti mengharapkan agar pengguna dapat menjaga dan merawat fasilitas serta koleksi yang terdapat pada perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung agar dapat terus dimanfaatkan oleh pengguna lain, pengguna juga diharap untuk mematuhi aturan dan menghormati para petugas atau pustakawan yang ada di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Basuki, S. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Calvert, P. J. (1994). *Library effectiveness: the search for social context, Libri*.

- Darmono. (2004). *Manajemen dan tata kerja perpustakaan sekolah* (cet. 2). Jakarta: PT.Gramedia Widia Sarana Indoensia.
- Hs Lasa. (2009). *Manajemen perpustakaan sekolah* (Artika maya, Ed.). Yogyakarta: Yogyakarta : Pinus book publisher.
- Hugiono dan P.K Poerwantana. (2000). *Pengantar Ilmu Sejarah*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Kotler, Philip., K. (2013). *Manajemen pemasaran jilid 1 13/E*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, h. a. . (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (ke satu). Indonesia: Bumi aksara.
- Mulanjari, S. (1999). *Persepsi pemakai terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan universitas indonesia*.
- Novianti, H. T. (2007). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka*. 3(5), 789–794.
- Pandita, A. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar*.
- Pasuraman, Zeithaml, B. (1991). *Delivering service quality*. New york: Free press.
- Pasuraman, A. dkk. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi* (Cetakan ke). Jakarta: Prenamedia Group.
- Rakib, fatmawati A. (2013). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate). *Jurnal Volume*, II, 3 dan 4.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Supranto, j. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjipjono, F. (2017). *Pemasaran strategik* (Edisi 3). Yogyakarta: Yogyakarta : Andi, 2017.
- Yusuf, pawit M. (2013). *Ilmu informasi, komunikasi dan kepustakaan* (Edisi 2). Jakarta: Bumi aksara.