

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN SEKOLAH KRISTEN BASIC

Markus Gunawan Dachi¹, Welly Sugianto²

¹Program Studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam

²Program Studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam

email: pb180410094@upbatam.ac.id

ABSTRACT

Competition in the field of educational services, one of which relies on the ability of school libraries to provide satisfactory service quality to library visitors as service users. To measure the tangible or intangible quality of service, the level of visitor satisfaction can be measured. Libraries should regularly measure visitor satisfaction as an evaluation material to improve the quality of their services. This study was conducted to determine the influence of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions of service quality provided by the Basic Christian School library on visitor satisfaction. This study is a quantitative research model using the Service Quality method and linear regression. Service Quality is one of the methods used to measure visitor satisfaction with the quality of school library services. The measurement in the Service Quality method is divided into 5 dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, regression analysis is conducted to determine the level of relationship between independent and dependent variables in this study. The research instrument used consists of 30 items of service quality and visitor satisfaction questionnaires adapted from Basuki (2019). The respondents in this study were 154 students from Basic Christian Junior High School and High School. The results of the study showed that variables with positive coefficients had an impact on increasing visitor satisfaction.

Key words: library, service quality, service quality method, visitor satisfaction.

PENDAHULUAN

Keberhasilan layanan jasa pendidikan didukung dengan beberapa hal salah satunya perpustakaan sekolah. Peran perpustakaan sangat penting dalam mendukung aktivitas belajar untuk membantu murid mendapatkan sumber informasi yang dibutuhkan. Sejalan dengan peran dan fungsi layanan jasa perpustakaan, Sekolah Kristen Basic terus mengupayakan terwujudnya kualitas layanan perpustakaan sekolah yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari poin misi sekolah untuk mengembangkan

budaya gemar membaca dan rasa ingin tahu (Basic Christian School, 2022). Tentu untuk mewujudkan misi dari sekolah ini dibutuhkan fasilitas dan layanan perpustakaan yang memadai.

Namun, berdasarkan data 4 bulan terakhir mendapat jumlah kunjungan yang sedikit, dimana perpustakaan mengalami penurunan jumlah kunjungan yang cukup signifikan dari 214 pengunjung menjadi 142 pengunjung. Penurunan jumlah kunjungan terjadi disebabkan oleh beberapa faktor pemicu yang mempengaruhi minat pengunjung untuk datang ke perpustakaan yang akan

dibahas lebih rinci dalam penelitian ini. Pada penelitian sebelumnya dari (Hariani, W., Laliyo, L. A. R., & Musa, 2022) mengenai analisis layanan perpustakaan sekolah menyatakan bahwa terbatasnya fasilitas penunjang dan tenaga ahli dalam bidang perpustakaan dapat membuat perpustakaan tidak berjalan secara maksimal atau belum optimal. Sementara itu, dalam penelitian lain yang dilakukan oleh (Kusumawati, 2019) menyatakan pentingnya peningkatan fasilitas, koleksi buku dan pustakawan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan murid selaku pengguna layanan jasa perpustakaan sekolah.

Penting untuk meneliti hubungan kualitas layanan jasa perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dapat memberikan informasi kepada peneliti maupun pembaca tentang hubungan kualitas pelayanan perpustakaan sekolah dengan kepuasan pengunjung yaitu murid di sekolah tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi pengelola perpustakaan sekolah berkaitan dengan pelayanan jasa yang diberikan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang diberikan perpustakaan sekolah Kristen Basic menggunakan metode *service Quality (servqual)* terhadap kepuasan pengunjung serta memberikan usulan perbaikan terhadap layanan perpustakaan sekolah.

KAJIAN TEORI

2.1 Jasa

Menurut Kotler, jasa merupakan tindakan atau perbuatan yang ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak bersifat kepemilikan (Rachmadita &

Arninputranto, 2018). Dapat dikatakan bahwa jasa merupakan suatu bentuk pemberian kepada pihak lain secara kasat mata namun bisa dirasakan.

2.2 Karakteristik Jasa

Tjiptono (1999:26) dan Payne (1993:12) memaparkan karakteristik jasa sebagai berikut:

- Tidak berwujud (*intangibility*), pada umumnya jasa tidak memiliki wujud secara fisik atau tidak bisa diraba dan dilihat secara kasat mata.
- Tak terpisahkan (*inseparability*), interaksi tentu tidak dipisahkan dari *place* sebagai sumber perolehan jasa tersebut.
- Keragaman (*Variability*), kualitas pelayanan beraneka ragam tergantung siapa yang memberikan.
- Tidak tahan lama (*Perishability*), jasa tidak memiliki kepemilikan dan tidak dapat dilihat secara kasat mata, maka jasa tentu tidak dapat tersimpan untuk diperjual belikan seperti barang.

Menurut (Puspitasari & Bendesa, 2016) sekolah selaku organisasi pada bidang jasa yang dipasarkan kepada siswa sebagai konsumen, memiliki karakteristik jasa yang sama dengan karakteristik jasa pada umumnya.

2.3 Kualitas Layanan

Menurut (Muryan, 2022) kualitas layanan merupakan perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan persepsi (*perception*). Kualitas layanan perpustakaan yang baik adalah ketika harapan pengunjung perpustakaan dapat terpenuhi, seolah-olah pengelola perpustakaan dapat merasakan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pengunjung perpustakaan (Ramadita,

2015). Sementara itu, (Paseleng dkk, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dapat dilihat berdasarkan aspek-aspek, seperti kualitas dan ketersediaan koleksi buku, fasilitas ruangan yang memadai, profesionalisme staf dan waktu layanan perpustakaan yang efisien.

2.4 Kepuasan Pengunjung

Menurut Kotler dan Keller dalam jurnal (Triwijayanti et al., 2022) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang dan kecewa yang dirasakan setelah perbandingan kinerja dengan hasil yang diharapkan. Berdasarkan pengertian tersebut, kepuasan pelanggan dalam hal ini pengunjung perpustakaan merupakan persepsi atau respon mereka setelah menggunakan layanan jasa perpustakaan apakah terdapat kesetaraan atau nilai lebih antara hasil kinerja pengelola perpustakaan dengan harapan pengunjung. Menurut (Wulandari et al., 2021) indikator yang digunakan dalam penelitian kepuasan pengunjung antara lain: tidak terdapatnya keluhan pengunjung, perasaan puas yang dirasakan pengunjung terhadap pelayanan jasa perpustakaan, serta performa layanan sesuai dengan harapan pengunjung.

2.5 Hubungan Antar Variabel

Pada penelitian ini, beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam hal ini pengunjung diantaranya: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung (Puspitasari & Bendesa, 2016).

Menurut (Puspitasari & Bendesa, 2016) *tangible* atau bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak

eksternal, dimana pihak perusahaan menampilkan sarana dan prasarana fisik. Kemudian, *reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Sementara itu, *responsiveness* adalah kemampuan dalam merespon cepat perihal keluhan pengunjung. *Assurance* merupakan pengetahuan terhadap produk dengan tepat, sikap penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan meliputi kemampuan dalam memberikan informasi sehingga kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan (Puspitasari & Bendesa, 2016). Selanjutnya, menurut (Lubis & Andayani, 2018) *emphaty* merupakan kemampuan penyedia layanan jasa dalam melakukan pendekatan lebih terhadap konsumen.

2.6 Metode Service Quality (Servqual)

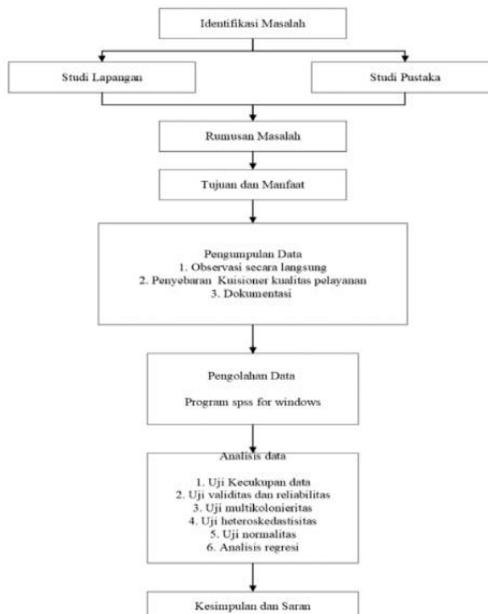
Metode *service Quality* merupakan metode penilaian yang memberikan gambaran penilaian terhadap keunggulan sebuah pelayanan (Arista, 2019). Metode ini sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen karena atribut-atribut yang digunakan dalam pendekatan bersifat non-otentikasi. Dapat dikatakan bahwa *Service Quality* merupakan sebuah metode yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap sebuah layanan yang telah diberikan. *Service Quality* memiliki lima dimensi utama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman, Zeithalm dan Berry, 1988).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di

perpustakaan sekolah kristen Basic Batam dengan mengambil populasi 295 murid SMP dan SMA berdasarkan data jumlah total pengunjung perpustakaan dalam 4 bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan jumlah sampel 115. Sumber data penelitian diperoleh dari kuesioner untuk variabel kualitas layanan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan variabel kepuasan pengunjung. Kuesioner diadaptasi dari penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh Basuki (2019) dengan judul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Dan Budidaya”.

Jumlah item kuesioner yaitu 30 item dengan pembagian item sesuai dimensi sebagai berikut; 7 item *tangible*, 6 item *reliability*, 3 item *responsiveness*, 6 item *assurance*, 4 item *empathy* dan 4 dimensi kepuasan pengunjung. Kuesioner ini dikhususkan untuk murid SMP dan SMA usia 12-18 tahun. Teknik analisis data menggunakan metode *service quality* dan regresi linear dengan bantuan SPSS untuk menganalisis data.



Gambar 1. Desain Penelitian (Sumber: Data Penelitian, 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk analisis kuantitatif dengan menggunakan SPSS untuk pengelolaan data. Berdasarkan hasil uji kecukupan data menyatakan jumlah data yang diperoleh sudah cukup sebesar 154 responden dengan rata-rata hasil uji validitas menunjukkan nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 menggunakan nilai *r* hitung pada tabel yang dengan ketentuan *n-2*, dimana *n* merupakan jumlah sampel sehingga diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,157 menunjukkan sebagai item yang valid. Pada semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel yang dalam penelitian ini mempunyai nilai rata-rata korelasi 0,875. Dari hasil perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator tersebut valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan semua variabel

menghasilkan nilai koefisien *Alpha* yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan reliabel dengan konsep pengukuran masing-masing variabel, dalam hal ini kuesioner yang digunakan dalam penelitian merupakan kuesioner handal. Selanjutnya, uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah

terdapat hubungan yang kuat antara dua atau lebih variabel independen dalam analisis regresi. Uji multikolinieritas menggunakan koefisien korelasi atau menghitung varian inflasi faktor (VIF). Jika terdapat VIF yang melebihi 10, maka bisa dikatakan terdapat multikolinieritas.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,857	,191		51,497	<.001		
	X1	,276	,042	1,229	6,500	<.001	,015	67,122
	X2	,159	,027	,534	5,823	<.001	,063	15,770
	X3	-,713	,096	-1,363	-7,463	<.001	,016	62,658
	X4	,097	,026	,376	3,778	<.001	,054	18,566
	X5	,098	,025	,200	3,901	<.001	,202	4,948

a. Dependent Variable: Y2

Gambar 2. Uji Multikolinieritas
(Sumber: Data Penelitian, 2023)

Berdasarkan gambar di atas nilai multikolonieritas mendapat nilai VIF yang tinggi lebih dari 10 sehingga harus dikeluarkan karena mengandung multikolinieritas. Perhitungan dilakukan dengan mengeliminasi variabel yang memiliki nilai *VIF* di atas sepuluh maka diperoleh hasil yang lebih baik dari hasil sebelumnya, dimana pengaruh variabel *tangible* (Xtotal), *reliability* (x2), *assurance* (x4) dan *emphaty* (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y6) tidak terjadi gejala mutikolinieritas. Selanjutnya, uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah

terdapat ketidaksamaan dalam varian residual dalam analisis regresi. *Scatterplot* di bawah, terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 dan sumbu y, untuk itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedasititas pada model regresi. Selain itu, digunakan juga pendekatan linier untuk mencoba menemukan garis regresi terbaik yang menggambarkan hubungan antara variabel independen dan dependen secara seoptimal mungkin.

Gambar 4. Hasil Analisis Regresi Linear

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,021	,203		49,330	<,001		
	X2	,141	,024	,473	5,895	<,001	,114	8,751
	X4	,090	,021	,345	4,235	<,001	,111	9,041
	X5	,075	,028	,154	2,704	,008	,227	4,405

a. Dependent Variable: Y2

(Sumber: Data Penelitian, 2023)

$$y = a + b_1x_1 + c_2 x_2 + d_3 + x_3$$

$$y = 10,021 + (0,141) + (0,090x_2) + (0,075x_3) + e$$

Persamaan regresi di atas dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta kepuasan pengunjung (Y) sebesar 10,021 yang menyatakan jika variabel x_1, x_2, x_3, x_4, x_5 sama dengan nol yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* adalah sebesar 10,021.
- Nilai koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,141 bernilai positif berarti setiap perubahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel *reliability* (X2), maka nilai kepuasan akan menurun sebesar 0,141 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel X4 sebesar 0,090 bernilai positif berarti setiap perubahan nilai sebesar 1satuan pada variabel *assurance* (X4), maka nilai kepuasan akan meningkat sebesar 0,090 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel X5 sebesar 0,075 bernilai positif berarti setiap perubahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel *emphaty* (X5), maka nilai kepuasan akan menurun

sebesar 0,075 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Secara umum penelitian ini sudah menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Berdasarkan hasil uji multikolinieritas didapatkan 2 variabel yang memiliki nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel X1 sebesar 67,122 dan nilai variabel sebesar x_3 62,658 dengan nilai konstanta 9,867 dapat dilihat bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel X1 dengan nilai signifikan <0,001. Jika terdapat nilai multikolinieritas maka harus dipisahkan supaya tidak mempengaruhi dalam analisis regresi. Untuk itu, dilakukan pemisahan multikolinieritas dan tidak multikolinieritas maka hasil yang diperoleh antara hubungan variabel independen dan variabel dependen menjadi lebih jelas (Arisandi, Ruhiat, & Marlina, 2021). Setelah dilakukan pemisahan antara multikolinieritas dan tidak multikolinieritas maka diperoleh variabel baru yang menunjukkan nilai *variance inflation factor* (VIF) <10, variabel tersebut ialah *reliability* (X2) dengan nilai signifikan <,001 nilai tolerance 0,114 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) 8,751. Hasil penelitian pada *assurance* (X4) menunjukkan nilai signifikan <,001 nilai tolerance 0,111 dan nilai *variance inflation*

factor (VIF) 9,041. Hasil yang diperoleh tersebut dapat disimpulkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian pada *emphaty* (X5) dengan nilai signifikan $<.001$ nilai *tolerance* 0,227 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) 4,405 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

KESIMPULAN

Berdasarkan indeks tanggapan responden diperoleh hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan sudah baik. Pada hasil analisis diperoleh bahwa nilai koefisien regresi variabel *reliability* (X2) sebesar 0,141, nilai koefisien regresi variabel *assurance* (X4) sebesar 0,090, Nilai koefisien regresi variabel *emphaty* (X5) sebesar 0,075 dengan nilai signifikan $<0,001$ memiliki nilai koefisien positif terhadap kepuasan pengunjung (Y). Sesuai dengan tujuan dilakukannya analisis regresi linear berganda untuk mengetahui tingkat hubungan variabel independen dan dependen. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen atau *reliability* (X2), *assurance* (X4), *emphaty* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arista, A., Mahesa, Y., & Roidelindho Universitas Putera Batam, K. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Pantai Mirota, Kota Batam. (September), 37–42.
- Arisandi, R., Ruhiat, D., & Marlina, E. (2021). Implementasi ridge regression untuk mengatasi gejala multikolinearitas pada pemodelan curah hujan berbasis data time series klimatologi. JRMST| Jurnal Riset ..., 1(November), 1–11. Retrieved from <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jrmst/article/view/735%0Ahttps://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jrmst/article/download/735/666>
- Hariani, W., Laliyo, L. A. R., & Musa, W. J. A. (2022). *Jambura Journal of Educational Chemistry*. 11(1), 203.
- Kusumawati, Y. (2019). Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Sma Negeri 3 Kota Kediri. *Jurnal Ekuivalensi*, 5(1), 128–141. Retrieved from <http://www.ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/Ekuivalensi/article/view/229>
- Muryan. (2022). Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2020). Public Service Quality Analysis at Badung Regency Integrated Licensing Service Agency. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89–114.
- Parazuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry, L. L. (1988). *Servqual: Multiple item scale for measuring consumer perceptions of serve quality*. *Journal of Ratailing*. Vol. 64, p. 12-36.
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80.



<https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v1.2.i1.p74-80>
 Sulistiyo Basuki, 1993. (2019). Jurnal Pari Perikanan Budidaya Analysis Visitors ' Satisfaction On Service Of Aquaculture Fisheries For Development And Research Center Library. *Jurnal Pari*, 2, 113–125.
 Wulandari, E. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2021). Pengaruh kualitas website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 79.
<https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.2.9146>

	Penulis pertama, Markus Gunawan Dachi merupakan mahasiswa Prodi Teknik Industri Universitas Putera Batam
	Penulis kedua, Welly Sugianto, S.T., M.M., merupakan Dekan Prodi Teknik Industri Universitas Putera Batam.