

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**Nurani  
Ulva Apriani**

Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tulungagung  
[nuraniaziz@gmail.com](mailto:nuraniaziz@gmail.com)

Abstrak

Pelayanan Perpustakaan bermaksud untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, dalam bentuk pelayanan informasi dan penggunaan akses seluas-luasnya dengan berbagai fasilitas yang tersedia di Perpustakaan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Memberikan pelayanan yang sempurna dari pelayanan Perpustakaan tentu sangat berkaitan erat dengan persepsi dan harapan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan. Banyak faktor yang mempengaruhi sehingga dibutuhkan ukuran yang pasti untuk membantu menjawab masalah mengenai pelayanan Perpustakaan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung.

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu Metode Eksplanatori Kuantitatif. Desain penelitian atau rancangan penelitian dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (*Teknik Simple Random Sampling*). Dan dari data yang diperoleh dilakukan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji T dan Uji F. Dalam penelitian ini sebagai variabel bebas (x) adalah Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tangkap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) sedangkan variabel terikat (y) adalah kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil dari penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa :  $Y = 0,458 + 0,335X_1 + 0,128X_2 + 0,190X_3 + 0,159X_4 + 0,171X_5 + e$ . Variabel independen memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dengan nilai F sebesar 69,591. Secara parsial, variabel independen berpengaruh secara positif dan signifikan kecuali variabel realibility. Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel tangible (bukti langsung) dengan nilai *standardized beta* terbesar yaitu 0,347 dan nilai  $R^2$  sebesar 77,6%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Pemustaka.

### ***Abstract***

*Library services intends to fulfill the needs of users, in the form of information services and access to the widest possible range of facilities available in the library by the library effectively and efficiently. Providing perfect service from library*

*services is certainly very closely related to the perceptions and expectations of visitors to library services. Many factors influence so that a definite measure is needed to help answer problems regarding library services.*

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality in increasing user satisfaction with the services available in Kabupaten Tulungagung Public Library.*

*The research method that I use in this study is the Quantitative Explanatory Method. The research design or research design in this study uses a quantitative approach research design. The sampling method used is to use probability sampling, which is a sampling technique that provides equal opportunities for each member of the population to be chosen as sample members (Simple Random Sampling Technique). And from the data obtained carried out Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression, T Test and F Test. In this study as an independent variable (x) is Tangible (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Power Catch), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy) while the dependent variable (y) is the satisfaction of the user.*

*Based on the results of the research it can be concluded as follows that:*

*$Y = 0,458 + 0,335X1 + 0,128X2 + 0,190X3 + 0,159X4 + 0,171X5 + e$ . Independent variables have a simultaneous influence on the dependent variable with an F value of 69,591. Partially, the independent variable has a positive and significant effect except the reliability variable. The most influential variable is the tangible variable (direct evidence) with the largest standardized beta value of 0.34 and the R<sup>2</sup> value is 77.6%.*

*Keywords: Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, User Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan kesan dan pengaruh positif terhadap masyarakat, dalam hal ini pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Oleh sebab itu diperlukan manajemen pelayanan publik yang harus dipahami oleh setiap pegawai yang bertugas dalam pelayanan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik berusaha mempermudah ruang gerak masing-masing daerah untuk melakukan upaya perbaikan layanan. Beberapa daerah yang sudah menerapkan sistem pelayanan publik terpadu diakui telah membawa dampak yang cukup signifikan baik terhadap perbaikan kualitas manajemen pelayanan publik pemerintah daerah, maupun peningkatan kualitas hidup masyarakat. Di kota Tulungagung sendiri

telah berupaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan pemerintah diantaranya adalah pelayanan dengan menyediakan informasi berupa buku baca. Mengingat bahwa membaca adalah kegiatan yang sangat baik dan penting dilakukan oleh setiap orang untuk memenuhi kebutuhan informasinya atau hanya sekedar menambah pengetahuan umum. Peran untuk menunjang kebutuhan informasi ini dilakukan oleh Perpustakaan Umum Daerah Tulungagung.

Pelayanan Perpustakaan bermaksud untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, baik dalam bentuk pelayanan informasi atau penggunaan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Memberikan pelayanan yang sempurna dari pelayanan Perpustakaan tentu

sangat berkaitan erat dengan persepsi dan harapan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan. Banyak faktor yang mempengaruhi, untuk itu dibutuhkan ukuran yang pasti untuk membantu menjawab masalah mengenai pelayanan Perpustakaan.

Kualitas pelayanan yang diberikan tentu dilihat dari sudut pandang pemustaka karena mereka yang berhak menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan perpustakaan. Evaluasi kualitas suatu layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta untuk memberikan masukan dari persepsi pemustaka yang menilai bagaimana keadaan dan ruang lingkup perpustakaan. Evaluasi dapat dilakukan dengan melakukan survey kepada pemustaka sehingga didapatkan sejumlah data yang menjadi dasar pengukuran kualitas layanan yang lebih baik.

Adapun yang menjadi tujuan dari Penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *empaty* (empati), *assurance* (asuransi) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Daerah Tulungagung.
2. Mengetahui variabel yang paling dominan dari kelima variabel yang ada. Sehingga dapat menjadi acuan variabel yang lain untuk lebih ditingkatkan.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan pelanggan dan melayani mereka berupa tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan (Kasmir, 2003 : 155 ).

Bagi perusahaan Jasa tertentu cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di masyarakat. Hal tersebut menuntut kecermatan dalam hal pengelolaan Sumber Daya Manusia yang dimilikinya agar kinerjanya optimum dan memuaskan masyarakat. Ditengah kondisi persaingan di sektor jasa yang semakin meningkat, perusahaan hendaknya terus meningkatkan kinerja customer service.

Pelayanan Publik diartikan “ Melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan“ (Kurniawan, 2005:4).

Selanjutnya menurut Kemenpan No. 63/KEP/M.PAN 7/2003. Publik adalah “ Segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang – undangan.” Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan dalam rumusan undang – undang tentang pelayanan publik., pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan Manajemen Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai suatu “Proses penerapan ilmu dan sesuai untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas – aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan – tujuan pelayanan” (Ratminto 2005: 1). Dengan kata lain manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian

aktivitas – aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan – tujuan pelayan publik yang telah ditetapkan. Manajemen yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dimensi – Dimensi pelayanan terdiri dari:

1. *Tangible* (Bukti Langsung), yakni kemampuan sebuah lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Seperti penampilan dan kemampuan karyawan, sarana dan prasarana fisik meliputi fasilitas fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya. Hal ini adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bahwasanya sebuah lembaga menunjukkan bukti fisiknya sesuai dengan kemampuannya.
2. *Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan sebuah lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja manajemen harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama semua masyarakat tanpa kesalahan dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni suatu kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Cara yang terbaik ditempuh oleh umat islam untuk memanfaatkan waktu ialah mendorong setiap orang muslim supaya bekerja dengan tepat dan benar serta tidaklah berlebihan.
4. *Assurance* (Jaminan), yakni pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para karyawan sebuah lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat suatu lembaga yang terdiri dari beberapa komponen antara lain : komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Empathy* (empati), yakni kemampuan sebuah lembaga dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupa memahami keinginan masyarakat (Zeithmal dan Bitner, 2006: 116 – 119 ).

Kualitas sendiri memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus menerus. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan customers ( Albert & Zamke dan Suprpto 2006 : 72). Secara Substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima (*performance/perceived service*) dengan layanan yang mereka harapkan (*expetation/expeted service*). Jika kenyataan (*performance*) lebih besar dari yang diharapkan (*expetation*), maka layanan dapat dikatakan bermutu (ideal) sedangkan jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu (buruk) dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan (Nurman 2005).

Dengan demikian kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan (*performance*) dengan harapan (*expetation*) para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan pendapat diatas, dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan (*service performance* ) dan pelayanan yang diharapkan pelanggan (*service expetation*).

Agar pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas jasa yang diberikan, maka penyedia jasa harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga tidak terjadi perbedaan (*gap*) antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima.

Adapun syarat – syarat pelayanan umum sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing – masing pihak.
2. Penggunaan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian, kelancaran dan kepastian hukum pelayanan umum yang dilaksanakan.
4. Apabila pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi Pemerintah bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Dimensi Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Alasan masyarakat memilih lembaga atau perusahaan jasa tersebut. Masyarakat akan merasa loyal jika produk yang diberikan oleh sebuah lembaga memenuhi kebutuhan masyarakat atau sesuai dengan keinginan masyarakat.

2. Sikap masyarakat setelah menjadi bagian dari sebuah lembaga. Disini akan terlihat bahwa masyarakat akan selalu bersikap baik atau positif untuk menggunakan terus produk atau jasa yang diberikan oleh lembaga.
3. Komitmen yang akan dilakukan masyarakat. Masyarakat akan melakukan pembelian produk atau jasa perusahaan tersebut sampai dimasa mendatang. Selain itu masyarakat akan memberikan informasi kepada orang lain dan mengajaknya untuk menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut.

## **METODE**

Pada umumnya obyek penelitian merupakan suatu benda atau hal dan sebagainya yang dijadikan sebagai sasaran untuk diteliti dan diperhatikan sebagai obyek dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tulungagung.

Metode riset yang dipakai adalah metode Eksplanatori yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada.

Desain penelitian akan memakai desain pengujian eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada.

Instrumen pada penelitian ini adalah menggunakan Skala Likert. Skala Likert merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau tidak-setujuannya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu. Skala Likert dalam penelitian ini menggunakan lima angka

penelitian yaitu: skor 1: sangat tidak setuju, skor 2: tidak setuju, skor 3: netral, skor 4: setuju dan skor 5: sangat setuju (Kalton & Schuman, 1982: 171 ).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi menjadi 2 (dua), yaitu variabel terikat (dependent variable) dan variabel bebas (independent variable). Sebagai variabel terikat adalah Y (Kepuasan Pemustaka), sedangkan variabel bebasnya adalah: (X<sub>1</sub>) Tangible (bukti langsung), (X<sub>2</sub>) Reliability (keandalan), (X<sub>3</sub>) Responsiveness (daya tangkap), (X<sub>4</sub>) Assurance (jaminan), dan (X<sub>5</sub>) Empathy (empati).

## HASIL PENELITIAN

### Uji Kualitas Data

Hasil pengujian validitas dengan bantuan program SPSS didapatkan nilai  $R_{hitung}$  untuk setiap item pertanyaan pada variabel *tangible*, yakni untuk item pertanyaan nomor 1 didapatkan  $R_{hitung}$  sebesar 0,784 dengan signifikansi 0,000, untuk item pertanyaan nomor 2 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,744 dengan signifikansi 0,000, dan untuk item pertanyaan nomor 3 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,791 dengan signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan pada variabel *tangible* adalah valid, dikarenakan seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$  yakni 0,1966 dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%).

Hasil pengujian validitas pada variabel *reliability* dengan tiga item pertanyaan dengan bantuan program SPSS didapatkan nilai  $R_{hitung}$  untuk setiap item pertanyaan pada variabel *reliability*, yakni untuk item pertanyaan nomor 1 didapatkan  $R_{hitung}$  sebesar 0,803 dengan signifikansi 0,000, untuk item pertanyaan nomor 2 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,716 dengan signifikansi

0,000, dan untuk item pertanyaan nomor 3 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,782 dengan signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan pada variabel *reliability* adalah valid, dikarenakan seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$  yakni 0,1966 dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%).

Hasil pengujian validitas pada variabel *responsiveness* dengan tiga item pertanyaan dengan bantuan program SPSS didapatkan nilai  $R_{hitung}$  untuk setiap item pertanyaan pada variabel *responsiveness* yakni untuk item pertanyaan nomor 1 didapatkan  $R_{hitung}$  sebesar 0,803 dengan signifikansi 0,000, untuk item pertanyaan nomor 2 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,744 dengan signifikansi 0,000, dan untuk item pertanyaan nomor 3 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,801 dengan signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan pada variabel *responsiveness* adalah valid, dikarenakan seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$  yakni 0,1966 dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%).

Hasil pengujian validitas pada variabel *assurance* dengan tiga item pertanyaan dengan bantuan program SPSS didapatkan nilai  $R_{hitung}$  untuk setiap item pertanyaan pada variabel *assurance* yakni untuk item pertanyaan nomor 1 didapatkan  $R_{hitung}$  sebesar 0,794 dengan signifikansi 0,000, untuk item pertanyaan nomor 2 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,749 dengan signifikansi 0,000, dan untuk item pertanyaan nomor 3 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,808 dengan signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan pada variabel *assurance* adalah valid, dikarenakan seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari nilai

$R_{tabel}$  yakni 0,1966 dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%).

Hasil pengujian validitas pada variabel *empathy* dengan tiga item pertanyaan dengan bantuan program SPSS didapatkan nilai  $R_{hitung}$  untuk setiap item pertanyaan pada variabel *empathy* yakni untuk item pertanyaan nomor 1 didapatkan  $R_{hitung}$  sebesar 0,811 dengan signifikansi 0,000, untuk item pertanyaan nomor 2 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,815 dengan signifikansi 0,000, dan untuk item pertanyaan nomor 3 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,758 dengan signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan pada variabel *empathy* adalah valid, dikarenakan seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$  yakni 0,1966 dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%).

Hasil pengujian validitas pada variabel kepuasan pemustaka dengan tiga item pertanyaan dengan bantuan program SPSS didapatkan nilai  $R_{hitung}$  untuk setiap item pertanyaan pada variabel kepuasan pemustaka yakni untuk item pertanyaan nomor 1 didapatkan  $R_{hitung}$  sebesar 0,744 dengan signifikansi 0,000, untuk item pertanyaan nomor 2 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,751 dengan signifikansi 0,000, dan untuk item pertanyaan nomor 3 didapatkan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,795 dengan signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan pada variabel kepuasan pemustaka adalah valid, dikarenakan seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$  yakni 0,1966 dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%).

Tahapan selanjutnya setelah melakukan pengujian validitas adalah uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini dilakukan pada item-item pertanyaan yang telah dinyatakan valid atau sah. Metode analisis pada pengujian ini

menggunakan metode alpha dengan bantuan IBM SPSS versi 21. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

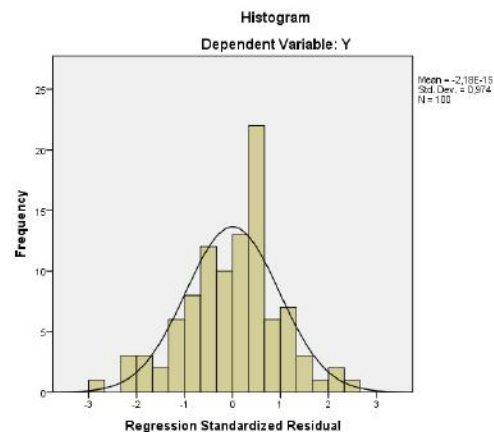
Nilai *cronbach's alpha* untuk variabel *tangible* adalah sebesar 0,654, untuk variabel *reliability* adalah sebesar 0,653, variabel *responsiveness* sebesar 0,685, variabel *assurance* sebesar 0,686, variabel *empathy* sebesar 0,709, dan untuk variabel kepuasan pemustaka adalah sebesar 0,641. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh item pertanyaan pada instrumen penelitian ini adalah reliabel, karena seluruh variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai kritis yakni 0,6.

### Uji Asumsi Klasik

Syarat untuk melakukan uji analisis regresi linear berganda adalah pengujian asumsi klasik. Dalam penelitian ini menggunakan tiga uji asumsi klasik, yakni Normalitas, Multikolinieritas, dan Heteroskedastisitas.

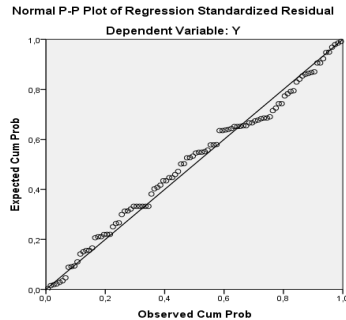
Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebuah data dapat dikatakan berdistribusi normal atau tidak. Adapun hasil pengujian menggunakan grafik histogram dan P-Plot adalah sebagai berikut:

Gambar 1: Grafik Histogram



Sumber: *Output* SPSS versi 21

Gambar 2: P-Plot



Sumber: *Output* SPSS versi 21

Berdasarkan gambar 1 dan gambar 2 di atas dapat dilihat bahwa bentuk grafik pada histogram seimbang dan titik-titik pada P Plot mendekati dan mengikuti garis diagonal, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi memenuhi uji asumsi klasik dalam hal ini adalah normalitas.

Untuk mendukung hasil tersebut di atas, maka dilakukan pengujian dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan dasar keputusan jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (5%) maka data tersebut berdistribusi normal, dan sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%) maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Adapun hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,55783043
	Absolute	,065
Most Extreme Differences	Positive	,065
	Negative	-,059
Kolmogorov-Smirnov Z		,651
Asymp. Sig. (2-tailed)		,790

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: *Output* SPSS versi 21

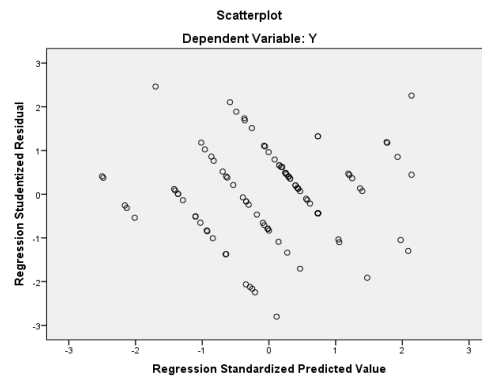
Dari tabel 1 tersebut di atas dapat dilihat nilai *Asymp. Sig* sebesar 0,790 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (5%), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan telah memenuhi salah satu syarat uji asumsi klasik.

Uji multikolinieritas ini dilakukan untuk melihat apakah adanya hubungan linear antar variabel bebas dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah jika nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas, begitupun sebaliknya. Dan jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas, begitupun sebaliknya. Hasil pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Diketahui *Tolerance* dan VIF setiap variabel bebas dapat dilihat bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dan telah memenuhi syarat kedua dalam uji asumsi klasik.

Adapun hasil pengujian scatterplots dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 3: *Scatterplots*



Sumber: *Output* SPSS versi 21



Dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, dan titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu seperti pola bergelombang yang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Berdasarkan gambar 3 tersebut di atas dapat dilihat bahwa titik menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 dan titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu.

Kelemahan dalam pengujian menggunakan *scatterplot* ini adalah setiap orang memiliki persepsi yang berbeda, sehingga ada beberapa orang yang mungkin akan mengatakan titik-titik tidak berpola dan memenuhi uji asumsi klasik heteroskedastisitas, namun mungkin ada beberapa orang yang berpendapat bahwa titik-titik tersebut membentuk sebuah pola tertentu. Maka dari itu dilakukanlah pengujian menggunakan uji glejser untuk memperkuat dan mendukung hasil tersebut.

Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas. Dapat dilihat bahwa kelima variabel bebas memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan telah memenuhi semua uji asumsi klasik.

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Pengujian regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan IBM SPSS versi 21 dengan hasil sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut ini:

$$Y = 0,458 + 0,335X_1 + 0,128X_2 + 0,190X_3 + 0,159X_4 + 0,171X_5$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut di atas dapat dimaknai bahwa seluruh variabel bebas memiliki pengaruh positif terhadap variabel terikat. Nilai konstanta sebesar 0,458 memiliki makna jika semua variabel bebas dalam keadaan konstan atau  $X=0$  maka kepuasan pemustaka adalah sebesar 0,458. Nilai Koefisien regresi pada variabel *tangible* adalah sebesar 0,335 memiliki makna jika pada variabel *tangible* mengalami kenaikan satu kesatuan dengan asumsi variabel bebas lain dalam keadaan konstan maka kepuasan pemustaka mengalami peningkatan sebesar 0,355. Nilai Koefisien regresi pada variabel *reliability* adalah sebesar 0,128 memiliki makna jika pada variabel *reliability* mengalami kenaikan satu kesatuan dengan asumsi variabel bebas lain dalam keadaan konstan maka kepuasan pemustaka mengalami peningkatan sebesar 0,128. Nilai Koefisien regresi pada variabel *responsiveness* adalah sebesar 0,190 memiliki makna jika pada variabel *responsiveness* mengalami kenaikan satu kesatuan dengan asumsi variabel bebas lain dalam keadaan konstan maka kepuasan pemustaka mengalami peningkatan sebesar 0,190. Nilai Koefisien regresi pada variabel *assurance* adalah sebesar 0,159 memiliki makna jika pada variabel *assurance* mengalami kenaikan satu kesatuan dengan asumsi variabel bebas lain dalam keadaan konstan maka kepuasan pemustaka mengalami peningkatan sebesar 0,159. Nilai Koefisien regresi pada variabel *empathy* adalah sebesar 0,171 memiliki makna jika pada variabel *empathy* mengalami kenaikan satu kesatuan dengan

asumsi variabel bebas lain dalam keadaan konstan maka kepuasan pemustaka mengalami peningkatan sebesar 0,171.

### Pengujian Hipotesis

Berdasarkan Uji F dapat diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 69,591 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan melihat tabel tersebut di atas dapat ditentukan pula nilai *degrees of freedom* numerator senilai 5 dan *degrees of freedom* denominator senilai 94, dengan taraf signifikansi 5% maka dapat diperoleh nilai  $F_{tabel}$  adalah sebesar 2,31. Dari hasil tersebut dapat ditentukan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%), jadi dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, karena ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung.

Melalui proses pengujian dengan bantuan program SPSS versi 21 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk setiap variabel berikut ini:

Dalam perhitungan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05 (5%) melalui perhitungan dua sisi dengan *degrees of freedom* senilai 94 diperoleh 1,989. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *tangible* adalah sebesar 4,658 dengan nilai signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%), maka  $H_A$  yang menyatakan bahwa variabel *tangible* secara parsial atau sendiri-sendiri memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka

pada Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dapat diterima.

- Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *reliability* adalah sebesar 1,759 dengan nilai signifikansi 0,082. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  kurang dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih dari 0,05 (5%), maka  $H_A$  yang menyatakan bahwa variabel *reliability* secara parsial atau sendiri-sendiri tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung ditolak.
- Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *responsiveness* adalah sebesar 2,828 dengan nilai signifikansi 0,006. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%), maka  $H_A$  yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* secara parsial atau sendiri-sendiri memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dapat diterima.
- Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *assurance* adalah sebesar 2,273 dengan nilai signifikansi 0,025. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%), maka  $H_A$  yang menyatakan bahwa variabel *assurance* secara parsial atau sendiri-sendiri memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dapat diterima.
- Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *empathy* adalah sebesar 2,786 dengan nilai signifikansi 0,006. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%),

maka HA yang menyatakan bahwa variabel *empathy* secara parsial atau sendiri-sendiri memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dapat diterima.

Variabel yang memiliki nilai koefisien *standardized beta* terbesar merupakan variabel yang dominan. Berdasarkan kriteria tersebut diketahui bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) memiliki koefisien terbesar yaitu 0,347. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dibandingkan dengan variabel lainnya.

Nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,776. Nilai ini memiliki makna bahwa variabel lingkungan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pemustaka sebesar 77,6%. Sedangkan sisanya 23,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa kelima variabel bebas tersebut yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama atau secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan didapatkannya nilai  $F_{hitung}$  sebesar 69,591, nilai ini lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  yakni sebesar 2,31. Kelima variabel bebas tersebut menyumbangkan atau mempengaruhi kepuasan pemustaka pada Perpustakaan

Umum Kabupaten Tulungagung sebesar 77,6% berdasarkan hasil dari *Adjusted R Square*, sedangkan untuk sisanya yakni 23,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Dalam pengujian hipotesis secara parsial didapatkan variabel *tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *tangible* sebesar 4,658, nilai ini lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yakni 1,989.

Untuk pengujian hipotesis secara parsial pada variabel *reliability* didapatkan hasil tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *reliability* sebesar 1,759, nilai ini lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  yakni 1,989.

Pada pengujian hipotesis secara parsial untuk variabel *responsiveness* didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *responsiveness* sebesar 2,828, nilai ini lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yakni 1,989.

Selanjutnya pada pengujian hipotesis secara parsial untuk variabel *assurance* didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *assurance* sebesar 2,273, nilai ini lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yakni 1,989.

Dan untuk pengujian hipotesis secara parsial yang terakhir untuk variabel *empathy* didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel

*empathy* adalah sebesar 2,786, nilai ini lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yakni 1,989.

Dan untuk uji dominan didapatkan variabel *tangible* (bukti fisik) yang paling berpengaruh dibandingkan dengan variabel lainnya.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas kecuali *reliability* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap peningkatan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

- 1) Kelima variabel bebas yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dengan pengaruh sebesar 77,6%.
- 2) Variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung.
- 3) Variabel *tangible* berpengaruh paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien *standardized beta* yaitu 0,347 lebih besar dari keempat variabel lainnya.
- 4) Variabel *reliability* secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung.

### Saran

Untuk mendapatkan kepuasan pemustaka yang optimal, sebaiknya pihak Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung secara bersama-sama menjalankan atau menerapkan kualitas pelayanan berdasarkan kelima aspek tersebut dan bukan melakukan pelayanan berdasarkan salah satu dari kelima aspek tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agung, Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Basu, Swastha Dharmameta, Hani Handoko, 1982, *Manajemen Pemasaran Analisis Prilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Basuki, Sulistyono, 1991, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Endar, Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fandi, Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa*, Jakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2003, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi.
- Handy, Irawan, 2003, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: Elek Media Komputindo.
- James G Barnes, 2002, *Secret of Customer Relationship Manajemen (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kotler, Amstrong, 2001, *Prinsip Prinsip Manajemen Pemasaran Jilid. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.*
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*, Jakarta: PT.Indeks.

- Ratminto & Atik septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Sianipar, JPG, 1998, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta: LAN-RI.
- Sutarno, NS, 2008, *Kamus Perpustakaan dan Informasi*, . Jakarta: Jala Permata.
- Suwarno, Wiji, 2009, *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto.
- Zeithmal.Valarie A, Mary Jobitner, 2006. *Service Marketing*, Boston: Mc Graw-Hill.