

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HALU OLEO

Umi Kalsum\*<sup>1</sup>, La Tarifu<sup>2</sup>, Cecep Ibrahim<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Halu Oleo, <sup>2</sup>Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo

\*Corresponding author, e-mail: [umikalsumumi815@gmail.com](mailto:umikalsumumi815@gmail.com)

### Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on user satisfaction at the Halu Oleo University Library UPT (HaluOleo University Student Thesis Study). This study used a quantitative approach by distributing questionnaires to UHO students. The tests carried out in this study were validity, reliability, linear regression and correlation tests. The sample in this study was 193 respondents taken from the population using random sampling technique. The results of this study indicate that there is a significant influence between service quality and user satisfaction. The R square results found that the effect of service quality on user satisfaction can be explained by 23.6%. This proves that the effect of service quality on user satisfaction is in accordance with the interpretation of the correlation coefficient, namely 0.20 - 0.399 which is in the low category. While the remaining 76.4% is explained by other variables not included in this study.

**Keywords:** college library, thesis, service quality, user satisfaction, library services



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

## Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada dilingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi, akademik atau pendidikan tinggi lainnya. Dikatakan demikian, karena perpustakaan Perguruan tinggi merupakan jantungnya Universitas karena tanpa perpustakaan tersebut maka proses pelaksanaan belajar mengajar sivitas akademika mungkin kurang optimal. Hal ini sesuai dengan pernyataan menurut Syaputri (2015) menyatakan bahwa perpustakaan sebagai wadah untuk menyimpan semua informasi hasil pemikiran civitas akademika seperti mahasiswa dan dosen, yang mana dibutuhkan sebagai referensi.

Perpustakaan perguruan tinggi dikarenakan melayani mahasiswa dan dosen, perpustakaan perguruan tinggi haruslah memiliki layanan perpustakaan yang beragam dan kreatif sesuai perkembangan zaman, berbeda dengan perpustakaan pada umumnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bambang hermanto (2019) bahwa layanan perpustakaan perguruan tinggi beragam antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan bimbingan pengguna, dan layanan literasi informasi. Hal ini diperkuat dengan pernyataan (suharso et al, 2020) bahwa perpustakaan perguruan tinggi harus menyediakan layanan perpustakaan secara online melalui konsep perpustakaan digital agar memudahkan sivitas akademika.

Dengan adanya layanan perpustakaan digital tentu akan lebih memudahkan bagi pengguna untuk mengakses atau mendapatkan informasi kapan saja dan dimana saja mengenai pelayanan terutama pada layanan skripsi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Saracevic (2000) menyatakan bahwa perpustakaan digital merupakan sebuah perpustakaan yang memberikan layanan secara online yang dapat diakses oleh semua masyarakat secara terus menerus dengan memanfaatkan teknologi informasi, dan adanya layanan perpustakaan digital tentu akan mempengaruhi kualitas layanan pada perpustakaan perguruan tinggi.

Kualitas layanan pada perpustakaan perguruan tinggi sangat diperlukan oleh pemustaka agar keinginan yang di butuhkan oleh para pemustaka dapat terpenuhi dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kotler (2000) menyatakan bahwa kualitas layanan

---

merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pengguna.

Di Universitas HaluOleo terdapat layanan pengolahan skripsi yang sistem pelayanannya masih manual maka dari itu pengelolaan penyimpanan membutuhkan penggunaan teknologi informasi dengan bantuan berbagai software sehingga skripsi-skripsi tersebut diolah dalam bentuk softfile. Kemudian softfile tersebut disimpan dalam suatu situs atau website yang dapat diakses secara online atau daring. Tentu hal ini akan mempengaruhi proses kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi perpustakaan.

Berdasarkan pada berbagai pernyataan di atas, maka peneliti mengangkat topik penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas HaluOleo (Studi Skripsi Mahasiswa Universitas HaluOleo)".

## Metode

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo, beralamatkan di Jl,H.E.A. Mokodompit, Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuisisioner pada mahasiswa UHO yang telah melakukan penyebaran skripsi di UPT Perpustakaan Universitas HaluOleo, disebut dengan kuantitatif karena data yang terkumpul dalam penelitian ini dapat di analisis dengan menggunakan analisis statistik guna untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo. Menurut S. Margono (2010) penelitian kuantitatif yaitu suatu penelitian yang adanya berupa angka yang digunakan sebagai alat untuk menemukan sebuah keterangan.. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 193 responden diambil dari populasi dengan menggunakan teknik stratified random sampling atau sampel acak berstrata.

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung hasil dari jawaban responden atas kuisisioner yang disebar, sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literature untuk mendukung data penelitian, seperti dokumentasi dan literature yang berhubungan dengan UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo. Untuk melakukan penelitian, peneliti harus mengumpulkan data-data yang menunjang sehingga dapat digunakan sebagai bahan analisa. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara observasi, kuisisioner dan studi dokumen.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis data kuantitatif yaitu proses mengolah data yang sudah terkumpul dari responden di lapangan, dengan membuat tabulasi dan melakukan Uji Validitas, Uji Realibilitas untuk mengetahui valid dan reliabelnya suatu instrument atau pernyataan, Uji Regresi (Model Summary, Anova, Coefficients) dan Uji Korelasi dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23, jadi dalam penelitian ini variabel independen (X) kualitas layanan dan variabel dependen (Y) kepuasan pemustaka. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang memiliki 4 pilihan jawaban yakni Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

## Kajian Pustaka

### Kualitas layanan perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan merupakan suatu jasa yang diberikan oleh pihak perpustakaan kepada kepada para pemustakanya sudah mampu memenuhi dari keinginan yang di butuhkan oleh para pemustaka sesuai dengan apa yang di harapkan, baik itu berupa fasilitas perpustakaan maupun dalam bentuk pemberian informasi yang cepat, tepat dan akurat oleh pustakawan sehingga pemustaka dengan cepat bisa langsung memperoleh apa yang dibutuhkannya (Gusniati, 2019).

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustakaanya. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat.

Menurut Lupioyadi (2001), ada 5 (lima) dimensi kualitas layanan sebagai berikut: 1) Keandalan (Realibility) yaitu Kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka secara cepat

dan memuaskan. 2) Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu pustakawan memiliki daya tanggap dan memberikan pelayanan yang sangat cepat. 3) Jaminan (Assurance) yaitu kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan. 4) Empati (Emphaty) yaitu Pustakawan memberikan kenyamanan dan mencoba untuk mengkondisikan yang dirasakan oleh pemustaka. 5) Bukti Fisik (Tangible) Pelayanan yang terbaik pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik yang impressive (baik fasilitas pelayanan maupun orang-orang melayani).

### **Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan pemustaka merupakan emosi dan berupa rasa puas yang dirasakan oleh masing-masing individu terhadap apa yang telah didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan (Gusniati, 2019).

Rahayuningsih menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen sangat puas (Rahayuningsih, 2007).

Menurut Yulianti (2015), adapun faktor-faktor dalam kepuasan pemustaka yaitu sebagai berikut: 1) Sistem layanan, yaitu sistem layanan tertutup untuk pengguna eksternal (mahasiswa) artinya pengguna tidak dapat langsung ke ruang koleksi untuk mengakses informasi. 2) Biaya adalah satuan rupiah yang ditanggung oleh pengguna perpustakaan bagi pemakai jasa perpustakaan, seperti keanggotaan dan jasa layanan fotocopy. 3) Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna. 4) Kecepatan memperoleh informasi, yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka). 5) Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh petugas perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.

## **Hasil**

### **Uji validitas**

Uji validitas adalah suatu derajat ketetapan atau kelayakan instrument yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur (Zainal Arifin,2012). Uji Variabel perlu dilakukan untuk mengetahui apakah ada pernyataan pada angket yang dianggap tidak valid sehingga perlu dibuang. Menguji Validitas angket untuk setiap butir pernyataan angket dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada tiap-tiap butir pernyataan dengan skor total jawaban responden. Pengujian Validitas ini dilakukan dengan responden sebanyak 193 responden. Untuk menganalisis digunakan rumus Pearson's Product Moment Correlation dengan kriteria:

Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan taraf signifikansi 5% maka butir pernyataan tersebut dinyatakan Valid. Dan apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dengan taraf signifikansi 5% maka butir pernyataan tersebut dinyatakan tidak Valid.

Menampilkan hasil uji validitas terhadap 193 responden dengan menggunakan variabel kualitas layanan (X) dan kepuasan pemustaka (Y). Dalam pengujian ini koefisien korelasi diperoleh dari tabel distribusi  $r$  pada taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) diperoleh nilai  $r$  tabel = 0,118. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel . Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 1. Hasil Uji Validitas**

N= 193 (2022)

No	Item	r hitung	r Tabel	Ket
1	Pustakawan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pemustaka dalam layanan pengumpulan Skripsi.	0,498	0,118	Valid

2	Kemampuan pustakawan dalam menggunakan alat bantu penguasaan (IT) dan kompoten dibidang pelayanan skripsi.	0,407	0,118	Valid
3	Kemampuan pustakawan dalam mengolah skripsi.	0,434	0,118	Valid
4	Merespon secara cepat setiap pemustaka yang ingin mendapatkan pelayanan pengumpulan skripsi.	0,494	0,118	Valid
5	Pustakawan melakukan pelayanan secara cepat dan baik.	0,476	0,118	Valid
6	Pustakawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	0,501	0,118	Valid
7	Pustakawan memberikan penanganan keluhan kepada pemustaka dengan cepat	0,584	0,118	Valid
9	Pustakawan selalu bersikap sopan dan ramah dalam melayani anda	0,498	0,118	Valid
10	Pustakawan memberikan kepercayaan kepada pemustaka dalam pelayanan skripsi.	0,397	0,118	Valid
11	Mendahulukan kepentingan pemustaka dalam memberikan informasi	0,324	0,118	Valid
12	Pustakawan mampu berkomunikasi yang baik kepada pemustaka	0,465	0,118	Valid
13	Pustakawan melayani anda dengan penuh perhatian	0,436	0,118	Valid
14	Pustakawan melayani dan menghargai setiap pemustaka	0,432	0,118	Valid
15	Penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat rapi	0,344	0,118	Valid
16	Kedisiplinan pustakawan melakukan pelayanan sangat bagus	0,346	0,118	Valid
17	Kelengkapan fasilitas yang dibutuhkan oleh pemustaka tersedia dalam keadaan layak	0,380	0,118	Valid
18	Sistem layanan tertutup, artinya anda tidak dapat melihat langsung pemrosesan skripsi tetapi anda diberikan jaminan pelayanan yang dapat menelusuri sejauh mana skripsi anda diproses	0,730	0,118	Valid
19	Sistem layanan terbuka, artinya anda dapat melihat langsung pemrosesan skripsi anda	0,612	0,118	Valid
20	Setiap pelayanan skripsi dilakukan tanpa dipungut biaya.	0,509	0,118	Valid
21	Pengelola pustaka memberikan akses bagi anda untuk memperoleh informasi terkait skripsi anda	0,527	0,118	Valid
22	Pengelola pustaka memberikan informasi secara langsung atau melalui media komunikasi terkait informasi skripsi anda.	0,630	0,118	Valid
23	Segala informasi yang dibutuhkan oleh anda saat mengurus penyebaran skripsi diberikan secara cepat oleh pengelola perpustakaan	0,603	0,118	Valid
24	Pustakawan selalu bersikap aktif (cepat) dalam memberikan informasi yang anda perlukan selama menyebar skripsi	0,654	0,118	Valid
25	Pustakawan memberikan informasi yang jelas dan tidak berbelit-belit terkait penyebaran skripsi.	0,437	0,118	Valid

Hasil uji validitas (Umi, 2022).

Berdasarkan data diatas hasil angket yang diperoleh dari 193 responden untuk Variabel kualitas Layanan dan Kepuasan Pemustaka, data menunjukkan bahwa Rhitung > Rtabel (0,118) maka seluruh item dinyatakan Valid dan dapat dilakukan uji selanjutnya.

## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen atau untuk mengukur sebuah gejala dalam waktu dan tempat yang berbeda namun menghasilkan sesuatu yang sama dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha (Mathar,2013). Jika hasil pengujian hasil instrument diperoleh nilai cronbach's alpha lebih dari 0,6 maka instrument dikatakan handal/reliable. Untuk mengetahui rumus koefisien reliabilitas Alpha Cronbach dengan menggunakan program SPSS 23. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Table 2. Uji Reliabilitas Variabel (X) Kualitas Layanan**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	193	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	193	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,722	16

Uji Reliabilitas Variabel (X) Kualitas Layanan (Umi, 2022)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien reliabilitas pada variabel X adalah 0,722 dimana nilai ini melebihi dari Cronbach Alpa yaitu 0,60 . Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

**Table 3. Uji Reliabilitas Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	193	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	193	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,730	8

Uji Reliabilitas Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka (Umi, 2022)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien reliabilitas pada variabel Y adalah 0,730 dimana nilai ini melebihi dari Cronbach Alpa yaitu 0,60 . Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

## Uji Regresi

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dan memprediksi besar variabel terikat dengan menggunakan data variabel bebas dan menggunakan nilai probabilitas 0,05 (Sarwono,2006), hasil uji regresi dapat dilihat pada tabel berikut dengan menggunakan SPSS 23.

**Table 4. Hasil Uji Regresi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,486 <sup>a</sup>	,236	,232	1,92496	2,315

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan pemustaka

Hasil Uji Regresi (Umi, 2022)

Dari hasil uji regresi terdapat nilai R square sebesar 0,236 yang berarti variabel kualitas layanan perpustakaan UHO mempengaruhi kepuasan pemustaka sebesar 23,6% dimana sisanya 76,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

**Table 5. Hasil Regresi Pengaruh Kepuasan terhadap Kualitas Layanan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	218,949	1	218,949	59,088	,000 <sup>b</sup>
	Residual	707,745	191	3,705		
	Total	926,694	192			

a. Dependent Variable: Kepuasan pemustaka

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Hasil Regresi Pengaruh Kepuasan terhadap Kualitas Layanan (Umi, 2022)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemustaka karena memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  (nilai probabilitas).

## Uji Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara pengaruh kualitas layanan skripsi terhadap kepuasan pemustaka mahasiswa Universitas Halu Oleo dapat dilihat dari perhitungan korelasi product Moment dengan program SPSS 23, hasil uji korelasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 6. Uji Korelasi**

Correlations			
		Kualitas Layanan	Kepuasan pemustaka
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	,486**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	193	193
Kepuasan pemustaka	Pearson Correlation	,486**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	193	193

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

Hasil Korelasi (Umi, 2022)

Dari hasil diatas maka dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,486. Dapat diartikan variabel X terhadap variabel Y memiliki hubungan yaitu sebesar 48,6%. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka dalam kategori sedang dan sisanya sebesar 51,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Koefisien korelasi merupakan indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur keeratan (sangat kuat, kuat, sedang, rendah, dan tidak ada hubungan) antar variabel. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi (Priyatno, 2016) sebagai berikut:

**Table 7. Kriteria Tingkat Pengaruh Antar Variabel**

Interval Kriteria	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

## Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Skripsi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yaitu variabel kualitas layanan (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y), variabel X terdiri dari beberapa indikator yaitu keandalan (Realibility), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Emphaty), bukti fisik (Tangibel), dimana beberapa indikator tersebut terdiri dari 2 sampai 4 pernyataan. Sedangkan variabel Y terdiri dari beberapa indikator yaitu sistem layanan (terbuka dan tertutup), biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan akurasi informasi (pelayanan pemberian informasi). Dan dari beberapa indikator tersebut terdapat 1 sampai 2 pernyataan.

Berdasarkan analisis deskriptif jawaban untuk variabel X mayoritas setuju begitupun dengan analisis deskriptif jawaban untuk variabel Y mayoritas setuju.

Dari hasil perhitungan statistik melalui uji t maka didapat nilai thitung = 7,687 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, jika dilihat pada ttabel dengan  $\alpha = 0,05$  didapat ttabel = 1,652 ini berarti bahwa thitung > ttabel dengan demikian  $H_0$  diterima artinya variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo.

Sedangkan jika dilihat dari hasil analisis koefisien regresi diperoleh nilai R square =  $0,236 \times 100\% = 23,6\%$ . Berarti dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan skripsi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebesar 23,6%, dan pengaruh ini dapat dikategorikan sedang, sedangkan 76,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang diluar penelitian ini.

Pengaruh kualitas layanan skripsi terhadap kepuasan pemustaka memiliki hubungan, hal ini dapat dilihat dari hasil analisis koefisien korelasi, dimana besarnya hubungan 0,486 menunjukkan ada hubungan langsung antara variabel bebas (kualitas layanan) dengan variabel terikat (kepuasan pemustaka). Hubungan ini secara statistik tergolong sedang, sebagaimana yang dikemukakan oleh (sugiyono, 2001) bahwa hubungan yang tergolong sedang antara 0,40 sampai 0,79.

## Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis data yang diperoleh tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo (Studi Skripsi Mahasiswa Universitas Halu Oleo) maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y) di UPT perpustakaan Universitas Halu Oleo berdasarkan hasil uji regresi dapat diketahui nilai t hitung sebesar 7,687 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  (nilai probabilitas) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada pengaruh antara variabel kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y).
2. Hasil uji R square ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh sebesar 0,236. Hal ini menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pemustaka sebesar 23,6%, hal ini membuktikan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka dalam kategori

---

rendah dan sisanya sebesar 76,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak ditulis dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Syaputra, Nova Ika. 2015. Analisis kesesuaian Harapan dan Persepsi Pengguna (Mahasiswa) Mengenai Kualitas Layanan Grey Literature pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.
- Hermanto, Bambang. 2019. *Kompetensi Pustakawan Dalam mengelola Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Universitas Sebelas Maret Indonesia.
- Suharso, Putut., Arifiyana, Imaniar Putri., Wasdiana, Mizati Dewi. *Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*. Fakultas Ilmu Budaya Universitas DiPonegoro.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L., 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Indeks: Jakarta.
- Saracevic, T. 2000. *Digital library evaluation: Toard an evolution of concepts*. *Library Trends*, 49(2), 350-369.
- Arifin, Zainal. 2012. *Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa:Teori dan Praktek*. Jakarta, Salemba Empat.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ikrima, T. Tyasayu. 2019. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kerusakan Pada Bahan Pustaka di Perpustakaan SMA Negeri 8 Yogyakarta. *Skripsi*, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sasrimawati., Husain, M. Najib., Jaya, Asrul. 2014. *Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Halu Oleo*. Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Gusniati. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. *Skripsi*. Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Rahayu, Sri. 2017. *Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat*. Buletin Perpustakaan, No. 57: 103-110.
- Yulianti. 2015. Hubungan Kinerja Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Baru. *Skripsi*. Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Abdullah, M. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo: Yogyakarta.