

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**

Oleh: Sapto Harmoko, SIP*

Abstract

This study aimed to find out: User Satisfaction on the Quality of Service of The Library Faculty of Mathematics and Natural Sciences, Gadjah Mada University Library. Data were collected by using questionnaires as the main method, documentation and interview as a complementary method. Population taken are all users MIPA UGM Faculty Library in April 2010. Samples taken as many as 100 respondents using incidental sampling technique. The analysis used are Qualitative Analysis and Quantitative Descriptive Analysis. Based on the Quantitative Descriptive Analysis, the results obtained can be summarized as follows: The score of assessment criteria based on the average value of 3.64 overall results thus obtained can be categorized that user satisfaction on the quality of library services at the Faculty of Science, GMU is good. Of the 24 indicators under consideration are translated into five sub-variables, namely: tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Of the five variables into the user satisfaction in choosing a service to the Faculty of Science, Gadjah Mada University Library which became the main consideration for the variable of tangible, the average value user satisfaction is 3.77, so based on the average value is good. For the dimensions of reliability, the average value user satisfaction is 3.59, so based on the average value is good. For dimensions of responsiveness, the average value user satisfaction is 3.65, so based on the average value is good. For security dimension, the average value user satisfaction is 3.64, so based on the average value is good. For the dimensions of empathy, the average user satisfaction is 3.58, so based On the average value is good.

Key words: Quality of Service, Library

**) Pustakawan Polteknis Kesehatan Kemenkes Yogyakarta*

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah unit kerja di mana informasi dan ilmu pengetahuan dikumpulkan, disimpan, dikelola, dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk dapat digunakan oleh pemustaka sebagai sumber informasi.

Perkembangan sumber informasi yang ada di perpustakaan harus diimbangi dengan pelayanan yang baik seiring dengan kebutuhan pemustaka terhadap informasi yang terus meningkat. Seperti kita ketahui bahwa kebutuhan manusia akan informasi itu tidak terbatas, dalam arti apabila telah terpenuhi kebutuhan informasi yang satu maka akan muncul kebutuhan informasi yang lain.

Perhatian kepada pemustaka sangat penting bagi perkembangan perpustakaan. Apabila pemustaka merasakan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan tertentu yang akan

mempengaruhi perilaku berikutnya. Pemustaka yang merasa puas akan memperlihatkan peluang yang besar untuk memanfaatkan jasa perpustakaan sepenuhnya. Seorang pemustaka yang merasa puas cenderung akan menyatakan hal-hal yang baik tentang produk jasa dan perpustakaan yang bersangkutan kepada orang lain. Oleh karena itu pemustaka yang merasa puas merupakan iklan yang terbaik bagi perpustakaan yang bersangkutan.

Proses evaluasi kepuasan pemustaka, salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Pada umumnya pemustaka akan memilih perpustakaan yang memberikan pelayanan paling memuaskan bagi dirinya sehingga perpustakaan harus berusaha memberikan

pelayanan yang paling baik. Menurut Parasuraman dan Rambat Lupiyoadi (2006 : 182), kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Setelah Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) UGM berhasil mempertahankan sertifikat ISO pada bulan Januari 2009 maka untuk kedepannya seluruh unit kerja harus dapat meningkatkan ISO 9001 : 2000 yaitu dengan menerapkan siklus PDCA. Perpustakaan FMIPA UGM sebagai salah satu unit kerja yang mendukung proses akademik dituntut demikian, apalagi pada audit eksternal kedua yaitu pada bulan Juli 2009, perpustakaan merupakan salah satu target yang akan diaudit oleh WQA. Pada awal Implementasi ISO 9001 : 2000 pada bulan Juni 2008 yang lalu, perpustakaan baru membuat dokumen yang berupa instruksi kerja, tetapi sebelum audit eksternal kedua perpustakaan sudah berhasil membuat sasaran mutu, prosedur layanan dan menambah serta merubah instruksi kerja.

Perpustakaan FMIPA UGM merupakan bagian dari Fakultas yang telah mendapat Pengakuan mutu, yang memenuhi tiga standar yang diakui oleh Depdiknas, diantaranya standar pelayanan minimum, standar nasional pendidikan dan standar internasional. Pengakuan sertifikat ISO 9001:2000 dari WQA ini merupakan salah satu penjaminan mutu dengan standar internasional, tetapi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan masih perlu diperhatikan dan dioptimalkan dalam upaya mempertahankan jumlah pemakai yang sudah ada.

Mengingat pentingnya aspek kepuasan pemakai terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan volume pemanfaatan perpustakaan, maka pengukuran terhadap hal tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui atribut pelayanan apa yang belum memuaskan pelanggan sehingga dapat dilakukan perbaikan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Berbagai definisi diberikan untuk menjelaskan tentang jasa pelayanan, Kottler (2000 : 428) mendefinisikan pelayanan/jasa adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau

suatu kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauhmana produk atau jasa tersebut memenuhi. Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten.

Stanton (1981 : 529) mengungkapkan definisi jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa jasa pelayanan adalah usaha atau kegiatan yang dapat dilakukan untuk menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud, namun dapat dinikmati. sehingga apabila ingin dilihat kinerjanya berasal dari mutu pelayanan yang dilakukannya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas

Salah satu alat pengukur mutu jasa adalah metode yang dikenal SERQUAL (*service quality*) yang diterangkan dalam buku karangan Lupiyoadi, Rambat (2006 : 181). Menurut Parasuraman [et.al] dalam buku Budi W. Soetjipto (1997 : 18) jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan bisa dikatakan memuaskan.

3. Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Pelayanan Perpustakaan

a. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Di dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk di wujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Untuk mencapai kepuasan pemustaka diperlukan berbagai faktor. Variabel penentu kualitas pelayanan yang saat ini masih populer adalah berasal dari

konsep SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al yaitu (1) penampilan petugas, fisik dan fasilitas kantor pelayanan (*tangibles*); (2) kemampuan petugas melaksanakan jasa (*reliability*); (3) Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan jasa (*responsiveness*); (4) Keamanan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya (*assurance*); dan (5) Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (*empathy*).

b. Karakteristik Kualitas Pelayanan di Perpustakaan

Beberapa pakar mengemukakan karakteristik kualitas layanan di perpustakaan. Parasuraman membagi kualitas layanan perpustakaan menjadi lima karakteristik yang terkenal dengan konsep Serqual, terdiri dari Tangible (bukti langsung), Reliability (Keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Universitas 21 yang merupakan gabungan dari empat universitas terkemuka di Australia mengemukakan karakteristik kualitas perpustakaan yaitu fasilitas/kelengkapan, kualitas layanan, komunikasi dan manusia. The Association of Research Library (ARL) di Amerika Serikat mengembangkan dan memodifikasi konsep Serqual Parasuraman menjadi LIBQual (Library Quality).

ARL membagi karakteristik layanan perpustakaan (Cook, Collen and Heath, Fred, 2000) dalam Dwi Surtiawan (2006) sebagai berikut :

- 1) Perpustakaan sebagai tempat
 - a) Kenyamanan
Perpustakaan sebagai sebuah tempat harus memperhatikan faktor kenyamanan, kebersihan, dan kesejukan sehingga pemustaka betah berada di perpustakaan.
 - b) Papan Petunjuk
Perpustakaan perlu dilengkapi dengan denah lokasi perpustakaan dan denah dalam gedung perpustakaan yang diletakkan di tempat strategis sehingga mudah dilihat pemustaka.
 - c) Pengaturan Ruang
Pengaturan ruangan yang baik dan fungsional akan memberikan kemudahan baik bagi tenaga perpustakaan maupun pemustaka dalam memenuhi kebutuhan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kecepatan, keakuratan dan pelayanan yang memuaskan pemustaka yang diberikan oleh tenaga perpustakaan sesuai dengan standard yang telah ditetapkan. Perpustakaan mempunyai prosedur mutu dalam setiap jenis layanan yang dikomunikasikan kepada pemustaka.

3) Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan

a) Empati
Empati adalah sikap, respon, dan tindakan tenaga perpustakaan yang dapat ikut merasakan apa yang dirasakan pemakai.

b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Tenaga perpustakaan dituntut untuk mempunyai daya tanggap yang cepat atau responsive.

c) Jaminan (*Assurance*)
Pemustaka akan merasakan nyaman untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan perpustakaan apabila ada jaminan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari tenaga perpustakaan.

4) Kemudahan pemakaian

a) Jenis layanan
Perpustakaan hendaknya memilih dan menyediakan jenis layanan yang sesuai dengan karakteristik pemustakanya. Jenis layanan yang sesuai dengan karakteristik hendaknya tidak menyulitkan pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan.

b) Kemudahan pemanfaatan
Fasilitas yang ada di perpustakaan mudah dimanfaatkan. Perpustakaan hendaknya membuat aturan yang jelas, mudah dipahami dan tidak birokratis.

c) Tata letak
Penempatan perabot dan perlengkapan di perpustakaan hendaknya luwes sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

5) Kelengkapan koleksi
Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong pemustaka berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan.

4. Pemakai Perpustakaan
Menurut Sulistyio-Basuki (1994 : 199) Pemakai perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan

data primer atau mengehendaki penelusuran bibliografi. Sedangkan Rosyadi (2002:4) mendefinisikan pemakai sebagai setiap individu dalam masyarakat, dalam pengertian semua anggota masyarakat memiliki kebebasan dan kesempatan yang sama untuk menggunakan perpustakaan. Tapi perpustakaan yang berada di bawah lembaga tertentu, mendefinisikan pemakai sesuai dengan misi dan tujuan masing-masing. Untuk Perpustakaan Fakultas MIPA UGM pemakainya merupakan civitas akademika di dalam kampusnya yaitu mahasiswa, dosen, karyawan dan masyarakat di luar kampus baik mahasiswa atau masyarakat umum boleh memanfaatkan perpustakaan dengan dikenai aturan khusus.

5. Kepuasan pemakai(pemustaka)

Philip Kotler (1997:36) mendefinisikan "Kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya."

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pemustaka mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hubungan antara harapan dan kinerja adalah jika kinerja berada di bawah harapan artinya pemustaka tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pemustaka puas, dan jika kinerja melampaui harapan maka pemustaka sangat puas atau senang.

C. METODE PENELITIAN

1. Desain penelitian

Penelitian ini bersifat *ex post facto* karena peneliti tidak dituntut untuk memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap variable bebas. *Ex post facto* sebagai metode penelitian menunjuk kepada perlakuan atau manipulasi variabel bebas x telah terjadi sebelumnya sehingga peneliti tidak perlu memberi perlakuan lagi, tinggal melihat efeknya terhadap variabel terikat (Nana Sudjana dan Ibrahim, 2001 : 56).

2. Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini adalah pemustaka perpustakaan (mahasiswa, dosen, karyawan Fakultas MIPA UGM dan masyarakat luar kampus Fakultas MIPA UGM (mahasiswa dan masyarakat umum)). Subjek penelitian adalah subjek yang dituju atau sasaran penelitian.

Sedangkan objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan Perpustakaan Fakultas MIPA UGM.

3. Definisi Operasional Variabel

a. Pemustaka Perpustakaan

Pemustaka perpustakaan adalah setiap orang yang memakai jasa yang tersedia dalam perpustakaan. Pemustaka dalam penelitian ini adalah mahasiswa (D3, S1, S2, S3), dosen dan karyawan, yang memanfaatkan jasa Perpustakaan Fakultas MIPA UGM Yogyakarta.

b. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seorang pemustaka setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan, pemustaka tidak puas; jika kinerja memenuhi harapan maka pemakai puas; dan jika kinerja melampaui harapan maka pemustaka sangat puas.

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh. Dimensi kualitas pelayanan adalah :

- Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan perpustakaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perpustakaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perpustakaan.
- Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pemustaka

4. Populasi

Populasi menurut Suharsimi Arikunto (2002:108) adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Fakultas MIPA UGM.

5. Sampel

Pengertian sampel menurut Suharsimi Arikunto (2002:109), "sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti." Pengambilan sampel dilakukan secara incidental sampling yaitu pengambilan sampel pada individu-individu yang kebetulan dijumpai di tempat (Sutrisno Hadi, 2002:80). Alasan penggunaan metode *incidental sampling* adalah karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Besar sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang.

Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Ukuran Populasi

E = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir / diinginkan, misalnya 10%.

Dengan rumus tersebut dapat dihitung ukuran sampel sebagai berikut :

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

$$n = \frac{6418}{1 + 6418(0,1)^2}$$

$$n = 98.46 \text{ dibulatkan } 100$$

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 98.46 responden dibulatkan menjadi 100. Ukuran populasi (N) dengan jumlah 6418.

6. Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan adalah :

1. Kuesioner/Angket

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:128), kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui responden.

Kuesioner digunakan untuk mengetahui identitas pelanggan, karakteristik pelanggan, kebiasaan dalam mencari dan menggunakan informasi, persepsi pemustaka terhadap kinerja Perpustakaan Fakultas MIPA UGM dan mengukur besarnya harapan pelanggan terhadap Perpustakaan Fakultas MIPA UGM serta mengetahui pilihan peringkat atribut pelayanan menurut penilaian pemustaka.

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis (Arikunto, 2002:135). Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi data umum mengenai Perpustakaan Fakultas MIPA UGM.

3. Wawancara (Interview)

Menurut Arikunto (2002:132) interview yang sering juga disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.

7. Instrumen penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:136), instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Menurut Suharsimi Arikunto (2002 : 138), instrumen untuk metode angket adalah angket dan kuesioner. Pengembangan instrumen berdasarkan atribut tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang dijabarkan dalam lima indikator, tampak kisi-kisi instrumen berikut :

Tabel 1.
Kisi-kisi Instrumen

| Variabel Penelitian | Indikator Pelayanan | Item | Jumlah |
|--|---------------------|----------------------------|-----------|
| Tingkat Kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan | 1. Bukti Langsung | 1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11 | 7 4 |
| | 2. Keandalan | 12,13,14,15,16 | 5 |
| | 3. Daya tanggap | 17,18,19,20,21 22,23,24 | 5 3 |
| | 4. Jaminan | | |
| | 5. Empati | | |
| Jumlah | | | 24 |

Pemberian skor dan pengukuran pada pilihan jawaban menggunakan skala Likert. Alternatif jawaban dan penyekoran pada instrumen untuk mengukur kinerja perpustakaan adalah : Sangat Memuaskan (SM) dengan skor 5, Memuaskan (M) dengan skor 4, Netral (N) dengan skor 3, Tidak Memuaskan (TM) dengan skor 2, Sangat Tidak Memuaskan (STM) dengan skor 1.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- Rxy = Koefisien korelasi X dan Y
- $\sum X$ = Jumlah skor butir
- $\sum Y$ = Jumlah skor total
- $\sum XY$ = Jumlah perkalian skor butir dengan skor total
- N = Jumlah subjek yang diukur (Sugiyono, 1998 : 148)

Menurut Sugiyono (1998:106), syarat minimum yang dianggap untuk memenuhi syarat/validitas adalah kalau $r = 0,3$. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Penggunaan rumus korelasi *Product Moment Pearson* saja tidak cukup untuk mengetahui validitas instrumen karena masih terdapat pengaruh kotor dari butir. Untuk membersihkannya, koefisien korelasi butir instrumen yang telah diketahui tersebut selanjutnya dikoreksi bagian total (*Part Whole Correlation*), dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(S_{By}) - (S_{bx})}{\sqrt{\{(V_y + V_x) - 2(r_{xy})(S_{By})(S_{Bx})\}}}$$

Keterangan :

- r_{bt} = Korelasi bagian total
 - r_{xy} = Korelasi moment tangkar
 - S_{By} = Simpang Baku total (komposit)
 - S_{Bx} = Simpang Baku Bagian (butir)
 - V_y = Varian Total
 - V_x = Varian bagian (butir).
- (Hadi, 1991 : 95)

Perhitungan kesahihan instrumen dilakukan dengan menggunakan jasa komputer program SPSS. Hasil uji validitas instrumen terhadap 24 butir soal *factor belief* (kepuasan pelanggan) diperoleh nilai r (korelasi antara skor butir dengan skor total) sebagai berikut :

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

| Variabel Penelitian | Indikator Pelayanan | Item | Jumlah |
|--|---------------------|----------------|-----------|
| Tingkat Kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan | 1. Bukti | 1,2,3,4,5,6,7 | 7 |
| | Langsung | 8,9,10,11 | 4 |
| | 2. Keandalan | 12,13,14,15,16 | 5 |
| | 3. Daya tanggap | 17,18,19,20,21 | 5 |
| | 4. Jaminan | 22,23,24 | 3 |
| 5. Empati | | | |
| Jumlah | | | 24 |

Pemberian skor dan pengukuran pada pilihan jawaban menggunakan skala Likert. Alternatif jawaban dan penyekoran pada instrumen untuk mengukur kinerja perpustakaan adalah : Sangat Memuaskan (SM) dengan skor 5, Memuaskan (M) dengan skor 4, Netral (N) dengan skor 3, Tidak Memuaskan (TM) dengan skor 2, Sangat Tidak Memuaskan (STM) dengan skor 1.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X(\sum X)^2) \{(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- Rxy = Koefisien korelasi X dan Y
- $\sum X$ = Jumlah skor butir
- $\sum Y$ = Jumlah skor total
- $\sum XY$ = Jumlah perkalian skor butir dengan skor total
- N = Jumlah subjek yang diukur (Sugiyono, 1998 : 148)

Menurut Sugiyono (1998:106), syarat minimum yang dianggap untuk memenuhi syarat/validitas adalah kalau $r = 0,3$. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Penggunaan rumus korelasi *Product Moment Pearson* saja tidak cukup untuk mengetahui validitas instrumen karena masih

terdapat pengaruh kotor dari butir. Untuk membersihkannya, koefisien korelasi butir instrumen yang telah diketahui tersebut selanjutnya dikoreksi bagian total (Part Whole Correlation), dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(S_{By}) - (S_{bx})}{\sqrt{\{(V_y + V_x) - 2(r_{xy})(S_{By})(S_{Bx})\}}}$$

keterangan :

- r_{bt} = Korelasi bagian total
- r_{xy} = Korelasi moment tangkar
- S_{By} = Simpang Baku total (komposit)
- S_{Bx} = Simpang Baku Bagian (butir)
- V_y = Varian Total
- V_x = Varian bagian (butir).

(Hadi, 1991 : 95)

Perhitungan kesahihan instrumen dilakukan dengan menggunakan jasa komputer program SPSS. Hasil uji validitas instrumen terhadap 24 butir soal factor belief (kepuasan pelanggan) diperoleh nilai r (korelasi antara skor butir dengan skor total) sebagai berikut :

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

| Butir soal | r hitung | Butir soal | r hitung | Butir soal | r hitung |
|------------|----------|------------|----------|------------|----------|
| 1 | 0.640 | 11 | 0.607 | 19 | 0.772 |
| 2 | 0.449 | 12 | 0.838 | 20 | 0.730 |
| 3 | 0.744 | 13 | 0.740 | 21 | 0.753 |
| 4 | 0.677 | 14 | 0.793 | 22 | 0.679 |
| 5 | 0.587 | 15 | 0.845 | 23 | 0.765 |
| 6 | 0.699 | 16 | 0.787 | 24 | 0.772 |
| 7 | 0.543 | 17 | 0.755 | | |
| 8 | 0.845 | 18 | 0.692 | | |

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa semua butir soal sah/valid karena nilai r hitung (korelasi antara skor butir dengan skor total) lebih besar dari 0.3.

8. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tandensius mengarahkan responden

untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kali pun diambil tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan (Arikunto, 2002 : 154).

Untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai berbentuk skala misalnya 1-3, 1-5, atau 1-7 dan seterusnya, digunakan

Rumus Alpha sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum ab^2}{\sum a^2} \right\}$$

keterangan :

- r₁₁ = reliabilitas instrumen
 - k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
 - $\sum ab^2$ = Jumlah butir pertanyaan atau banyaknya soal
 - $\sum a^2$ = Varians total
- (Sugiyono, 2000 : 187).

Angka reliabilitas yang diperoleh dengan rumus Alpha tersebut di atas selanjutnya dikonsultasikan dalam tabel Interpretasi nilai r berikut ini untuk mengetahui tingkat keterandalannya.

Tabel 3.
Interpretasi nilai r

| Besarnya nilai r | Interpretasi / Keadalan |
|------------------|-------------------------|
| 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 |

(Sugiyono, 1998:149)

Keandalan menunjukkan derajat/tingkat di mana skor observasi berkorelasi (berkaitan) dengan skor sebenarnya. Oleh karena itu, kalau kita menggunakan suatu skala dengan suatu tingkat keandalan yang tinggi, kita dapat membedakan dengan cara yang lebih baik antara pelanggan pada kontinum kepuasan pelanggan (J. Supranto, 2001 : 62).

Koefisien Alpha yang diperoleh untuk *factor belief* (kepuasan pelanggan) adalah 0,963. Dengan demikian berdasarkan tabel interpretasi nilai *r* yang kemukakan oleh Sugiyono di atas, reliabilitas instrumen yang dihitung dengan menggunakan rumus Alpha tersebut mempunyai tingkat reliabilitas/keandalan sangat kuat karena berada pada skala 0,80 – 1,000. Hasil uji reliabilitas instrumen selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

9. Metode Analisis Data

a. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan analisis yang dipergunakan untuk mencari fakta dengan interpretasi yang tepat dan tinjauannya untuk mencari gambaran yang sistematis dan fakta yang akurat (J. Supranto, 2001 : 237). Analisis ini dilakukan dengan cara menyusun tabel tabulasi sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang logis. Analisis kualitatif dalam penelitian ini dilakukan terhadap data-data yang menyangkut karakteristik pemustaka di Perpustakaan Fakultas MIPA UGM Yogyakarta.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan rumus-rumus perhitungan terhadap hasil jawaban responden. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis data Multi Atribut Angka Ideal dari Engel, yaitu :

$$Ab = \frac{\sum_{I=1}^n w_i I_i - X_i}{100}$$

Keterangan :

Ab = Sikap terhadap atribut B

W_i = Pentingnya atribut I / Bobot yang diberikan pelanggan terhadap atribut I

I_i = Performansi harapan Ideal pada atribut I

X_i = Kepercayaan mengenai *performance actual* merek bersangkutan pada atribut I

N = Jumlah atribut
(Engel, 1994 : 353)

Untuk dapat memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan pelanggan, maka dibuat kelas interval kategori kecenderungan sebagai berikut :

$M_i + 1,8 SD_i$ s/d $M_i + 3 SD_i$ = 115,3 - 144 = Sangat Tinggi

$M_i + 0,6 SD_i$ s/d $M_i + 1,8 SD_i$ = 86,5 s/d 115,2 = Tinggi

$M_i - 0,6 SD_i$ s/d $M_i + 0,6 SD_i$ = 57,7 s/d 86,4 = Sedang

$M_i - 1,8 SD_i$ s/d $M_i - 0,6 SD_i$ = 28,9 s/d 57,6 = Rendah

$M_i - 3 SD_i$ s/d $M_i - 1,8 SD_i$ = 0 s/d 28,8 = Sangat Rendah

2) Analisis deskriptif kuantitatif tingkat kepuasan pemakai terhadap kualitas pelayanan

Penelitian ini juga menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Data diolah dengan menggunakan teknik tabulasi, dengan menyajikan hasil penelitian pada tabel distribusi frekuensi dan dideskripsikan. Rumusnya sebagai berikut :

Nilai rerata kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Fakultas MIPA UGM :

$$\text{Rata-rata (x)} = \frac{\sum \text{nilai} \cdot x \text{ frekuensi}}{\sum \text{frekuensi}}$$

Nilai jawaban responden dari hasil pengukuran skala linkert yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan pendapat Riduwan (2006 : 86) yaitu sebagai berikut :

5 untuk hasil jawaban sangat baik

4 untuk hasil jawaban baik

3 untuk hasil jawaban cukup baik

2 untuk hasil jawaban tidak baik

1 untuk hasil jawaban sangat tidak baik

$$\text{Grand Mean (x)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Menurut rumus skala interval yang dikemukakan Simamora (2004:220). Didapat nilai interpolasi skor kepuasan bahwa bila nilai rata-rata hitung :

1,00 - 1,75 = sangat tidak baik

1,76 - 2,50 = tidak baik

2,51 - 4,50 = cukup baik

3,26 - 4,50 = baik

4,51 - 5,00 = sangat baik

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Fakultas MIPA UGM Sekip Unit III Yogyakarta pada bulan Maret 2010 dengan alasan memilih Perpustakaan Fakultas MIPA UGM adalah karena penelitian mengenai kepuasan pemustaka belum pernah dilaksanakan.

Data penelitian ini diperoleh dengan cara memberi kuesioner kepada pemustaka yang sedang menggunakan jasa perpustakaan Fakultas MIPA UGM Yogyakarta. Data yang diperoleh, dianalisis dengan metode analisis kualitatif dan kuantitatif.

Hasil analisis selengkapannya dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Karakteristik pemustaka

Karakteristik pemustaka pada penelitian ini meliputi jenis kelamin dan kategori pemustaka.

a. Jenis Kelamin

Pemustaka Perpustakaan Fakultas MIPA UGM Yogyakarta kebanyakan adalah wanita sejumlah 64 % dari total responden 100 orang. Sisanya sebanyak 36 % berjenis kelamin laki-laki. Kategori Pemustaka ditinjau dari segi kategori pemustaka, mahasiswa S1 sejumlah 76 %, mahasiswa S2 sebanyak 12 %, mahasiswa D3 sebanyak 8 %, dan karyawan sebanyak 4 %.

Analisis Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan

1. Bukti Langsung Pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan di Perpustakaan Fakultas MIPA UGM

a. Letak gedung perpustakaan terjangkau dengan mudah

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap letak gedung perpustakaan terjangkau dengan mudah adalah baik, dengan 28 responden menjawab sangat memuaskan, 58 responden menjawab memuaskan, 16 responden menjawab netral. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 tergolong baik.

b. Keamanan tempat penitipan tas.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap Keamanan tempat penitipan tas adalah baik, dengan 27 responden menjawab sangat memuaskan, 47 responden menjawab memuaskan, 15 responden menjawab netral, 10 responden menjawab tidak memuaskan, dan 1 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,89 tergolong baik.

c. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas perpustakaan

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap Kerapian dan kebersihan penampilan petugas perpustakaan adalah baik, dengan 23 responden menjawab sangat memuaskan, 61 responden menjawab memuaskan, 16 responden menjawab netral. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,07 tergolong baik.

d. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan perpustakaan adalah baik, dengan 24 responden menjawab sangat memuaskan, 54 responden menjawab memuaskan, 19 responden menjawab netral, 3 responden menjawab tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,99 tergolong baik.

e. Penataan eksterior dan interior ruangan.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap penataan eksterior dan interior ruangan perpustakaan adalah baik, dengan 6 responden menjawab sangat memuaskan, 45 responden menjawab memuaskan, 36 responden menjawab netral, 13 responden menjawab tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,44 tergolong baik.

f. Peralatan dan perlengkapan layanan yang dipergunakan.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap peralatan dan perlengkapan layanan yang dipergunakan adalah baik, dengan 6 responden menjawab sangat memuaskan, 46 responden menjawab memuaskan, 37 responden menjawab netral, 10 responden menjawab tidak memuaskan, 1 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,46 tergolong baik.

g. Kerapian penataan koleksi bahan pustaka di rak.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kerapian penataan koleksi bahan pustaka di rak adalah baik, dengan 5 responden menjawab sangat memuaskan, 49 responden menjawab memuaskan, 32 responden menjawab netral, 13 responden menjawab tidak memuaskan, 1 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,44 tergolong baik.

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (X)} &= \frac{26.41}{7} \\ &= 3.77 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap bukti langsung yang dijabarkan dalam 7 indikator pelayanan diperoleh grand mean sebesar 3.77 tergolong baik.

2. Keandalan Pelayanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Fakultas MIPA UGM

a. Pelayanan dari petugas yang cepat dan akurat.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan dari petugas yang cepat dan akurat adalah baik, dengan 10 responden menjawab sangat memuaskan, 58 responden menjawab memuaskan, 31 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,77 tergolong baik.

b. Pelayanan dari petugas yang ramah dan selalu siap menolong.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan dari petugas yang ramah dan selalu siap menolong, dengan 15 responden menjawab sangat memuaskan, 57

responden menjawab memuaskan, 24 responden menjawab netral, 4 responden menjawab tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 tergolong baik.

c. Kelengkapan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, dengan 4 responden menjawab sangat memuaskan, 38 responden menjawab memuaskan, 41 responden menjawab netral, 14 responden menjawab tidak memuaskan, 3 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,26 tergolong baik.

d. Petugas yang tahu betul letak koleksi bahan pustaka yang dilayankan.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap petugas yang tahu betul letak koleksi bahan pustaka yang dilayankan, dengan 9 responden menjawab sangat memuaskan, 37 responden menjawab memuaskan, 50 responden menjawab netral, 4 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,51 tergolong baik.

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (X)} &= \frac{14.37}{4} \\ &= 3.59 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap keandalan pelayanan yang dijabarkan dalam 4 indikator pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.59 tergolong baik.

3. Daya Tanggap Pihak Perpustakaan Fakultas MIPA UGM dalam memberikan pelayanan pada pemustaka

a. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari pemustaka.

Kepuasan pemustaka terhadap kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari pemustaka, dengan 9 responden menjawab sangat memuaskan, 42 responden menjawab memuaskan, 46 responden

menjawab netral, 3 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,57 tergolong baik.

b. Kesiediaan petugas dalam menanggapi keluhan pemustaka.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap kesiediaan petugas dalam menanggapi keluhan pemustaka, dengan 12 responden menjawab sangat memuaskan, 47 responden menjawab memuaskan, 35 responden menjawab netral, 6 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 tergolong baik.

c. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka dengan jelas, tepat, dan mudah dipercaya

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka dengan jelas, tepat, dan mudah dipercaya, dengan 15 responden menjawab sangat memuaskan, 51 responden menjawab memuaskan, 31 responden menjawab netral, 3 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,75 tergolong baik.

d. Kesiapan dan kesigapan petugas dalam memenuhi permintaan pemustaka.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kesiapan dan kesigapan petugas dalam memenuhi permintaan pemustaka, dengan 15 responden menjawab sangat memuaskan, 49 responden menjawab memuaskan, 33 responden menjawab netral, 3 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 tergolong baik.

e. Kemampuan pihak perpustakaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap kemampuan pihak perpustakaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dengan 4 responden menjawab sangat memuaskan, 49 responden menjawab memuaskan, 43

responden menjawab netral, 4 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,53 tergolong baik.

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (X)} &= \frac{18.29}{5} \\ &= 3.65 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap daya tanggap yang dijabarkan dalam 5 indikator pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.65 tergolong baik.

4. Jaminan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Fakultas MIPA UGM dalam memberikan pelayanan pada pemustaka-

a. Jaminan keamanan pelayanan

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap jaminan keamanan pelayanan, dengan 9 responden menjawab sangat memuaskan, 55 responden menjawab memuaskan, 33 responden menjawab netral, 3 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,70 tergolong baik.

b. Pelayanan yang dapat dipercaya.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap jaminan pelayanan yang dapat dipercaya, dengan 8 responden menjawab sangat memuaskan, 57 responden menjawab memuaskan, 32 responden menjawab netral, 3 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,70 tergolong baik.

c. Komunikasi efektif dengan pemustaka.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi efektif dengan pemustaka, dengan 9 responden menjawab sangat memuaskan, 40 responden menjawab memuaskan, 46 responden menjawab netral, 5 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,53 tergolong baik.

- d. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dengan 12 responden menjawab sangat memuaskan, 50 responden menjawab memuaskan, 37 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73 tergolong baik.

- e. Jaminan terhadap kualitas bahan pustaka yang dilayankan.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap jaminan terhadap kualitas bahan pustaka yang dilayankan, dengan 5 responden menjawab sangat memuaskan, 52 responden menjawab memuaskan, 36 responden menjawab netral, 7 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,55 tergolong baik.

$$\begin{aligned}\text{Grand Mean (X)} &= \frac{18.21}{5} \\ &= 3.64\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap jaminan yang dijabarkan dalam 5 indikator pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.64 tergolong baik.

5. Sikap Empati pihak perpustakaan Fakultas MIPA UGM kepada pemustaka

- a. Petugas yang memberikan perhatian secara individual kepada pemustaka.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap petugas yang memberikan perhatian secara individual kepada pemustaka, dengan 7 responden menjawab sangat memuaskan, 29 responden menjawab memuaskan, 59 responden menjawab netral, 5 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,38 tergolong baik.

- b. Pelayanan kepada semua pemustaka tanpa membedakan.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap Pelayanan kepada semua pemustaka tanpa

membeda-bedakan, dengan 14 responden menjawab sangat memuaskan, 56 responden menjawab memuaskan, 30 responden menjawab netral, 0 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga nilai rata-rata sebesar 3,84 tergolong baik.

- c. Pemahaman pihak Perpustakaan Fakultas MIPA UGM terhadap pemustaka.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap Pemahaman pihak Perpustakaan Fakultas MIPA UGM terhadap pemustaka, dengan 8 responden menjawab sangat memuaskan, 44 responden menjawab memuaskan, 42 responden menjawab netral, 5 responden menjawab tidak memuaskan, 1 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Sehingga diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,53 tergolong baik.

$$\begin{aligned}\text{Grand Mean (X)} &= \frac{10.75}{3} \\ &= 3.58\end{aligned}$$

Perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap empati yang dijabarkan dalam 3 indikator pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.58 tergolong baik.

Sehingga diperoleh rata-rata keseluruhan kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi kualitas serqual menurut Zithmal, Parasuraman dkk pada pelayanan di perpustakaan Fakultas MIPA UGM.

Tabel 4.
Penafsiran Rata-rata Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas layanan Pada Perpustakaan Fakultas MIPA UGM

| No. | Variabel | Nilai Rata-rata | Kategori | Total Nilai |
|---------------|----------------|-----------------|----------|-------------|
| 1. | Bukti langsung | 3.77 | Baik | |
| 2. | keandalan | 3.59 | Baik | |
| 3. | Daya tanggap | 3.65 | Baik | |
| 4. | Jaminan | 3.64 | Baik | |
| 5. | Empati | 3.58 | Baik | |
| Jumlah | | 18.23 | | 3.64 |

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2010.

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut pada tabel 4 di atas dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Fakultas MIPA UGM dinilai dari 5 sub variabel sebagai berikut :

1. dimensi bukti langsung, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.77 tergolong baik.
2. dimensi keandalan, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.59 tergolong baik.
3. dimensi daya tanggap, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.65 tergolong baik.
4. dimensi jaminan, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.64 tergolong baik.
5. dimensi empati, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.58 tergolong baik.

Nilai rata-rata kepuasan pemustaka secara keseluruhan termasuk baik, dengan nilai rata-rata 3.64 sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Fakultas MIPA UGM tergolong baik dan memuaskan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Hasil skor kriteria penilaian diperoleh nilai rata-rata secara keseluruhan didapat hasil 3.64 sehingga dapat dikategorikan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Fakultas MIPA UGM tergolong baik.
2. Berdasarkan 24 indikator yang dijabarkan menjadi 5 sub variabel yang menjadi kepuasan pemustaka dalam memilih layanan pada Perpustakaan Fakultas MIPA UGM yang menjadi pertimbangan utama untuk sub variabel bukti langsung nilai rata-rata 3.77, sehingga tergolong baik dan memuaskan. Untuk dimensi keandalan, nilai rata-rata kepuasan 3.59, sehingga tergolong baik dan memuaskan. Untuk dimensi daya tanggap, nilai rata-rata kepuasan 3.65, sehingga tergolong baik dan memuaskan. Untuk dimensi jaminan, nilai

rata-rata kepuasan 3.64, sehingga tersebut tergolong baik dan memuaskan. Untuk dimensi empati, nilai rata-rata kepuasan 3.58, sehingga tergolong baik dan memuaskan.

3. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh peringkat dimensi tertinggi adalah bukti langsung dengan nilai rata-rata 3.73 dan dimensi kepuasan terendah adalah empati dengan nilai rata-rata 3.58.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, ada beberapa hal peneliti sarankan Perpustakaan Fakultas MIPA UGM sebagai berikut:

1. harus lebih memprioritaskan indikator-indikator yang dianggap penting oleh pemustaka.
2. meningkatkan penataan eksterior dan interior ruangan, dan kerapian penataan bahan pustaka di rak.
3. meningkatkan Kelengkapan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan pemakai baik koleksi luar maupun luar negeri.
4. meningkatkan kemampuan pihak perpustakaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
5. meningkatkan komunikasi yang efektif dengan pemustaka.
6. meningkatkan sikap empati pihak perpustakaan kepada pemustaka, khususnya perhatian secara individual kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Budi W, Soetjipto. Manajemen Usahawan Indonesia No. 01/TH XXVI Januari 1997.
- Fakultas MIPA UGM. 2009. *Laporan Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada 2009*. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisis Butir untuk Instrumen*. Yogyakarta : Andi.

- _____. 2002. *Metodologi Research* Jilid I. Yogyakarta. Andi.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, dan Berry, L.L., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" *Journal of Marketing* Vol. 49 (Fall, 1985) p. 47.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Stanton, William J. 1981. *Fundamentals of Marketing*. New York : McGraw-Hill.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. 2001. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : Sinar Baru.
- Sugiyono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, Johannes. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Surtiawan, Dwi. 2006. *Kepuasan Pemakai dan Peningkatan Kualitas Berbasis Pemakai : Pendekatan Manajemen Pemasaran sebagai Paradigma Baru Perpustakaan*, Artikel Peserta Lomba Penulisan Karya Ilmiah bagi Pustakawan Tahun 2006.