



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN

Miftakul Qoiriah¹⁾, T. Munzir²⁾

Email: mifta@hangtuahbatam.sch.id (correspondent author)²⁾

Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Riau Kepulauan, Batam, Indonesia¹⁾

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan, Batam, Indonesia²⁾

Info Artikel

Diserahkan Nop 2020
Diterima Des 2021
Diterbitkan Maret
2021

Kata Kunci:
Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pengguna,
Analisis Linier
Berganda

Keywords:
Service Quality,
Users Satisfaction
Multiple Linier
Analysis

Abstrak

Pemberi jasa harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dari segi pelayanan sehingga mereka merasa puas, tentu saja dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji seberapa besar kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan hasil uji F secara simultan 1.595, ini berarti bahwa semua variabel berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan uji determinasi adalah 0.029 yang berarti kepuasan mahasiswa 2.9% dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan 98.1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Abstract

Providers must understand the needs and wants of customers in terms of services so that they satisfied, of course taking into account the five dimensions of service quality such as physical evidence, the reliability of responsiveness, assurance and empathy. Therefore, researchers will examine how much users satisfaction especially users on the quality of service that is provided by the library Batam Polytechnic. The results of multiple linear regression test showed that the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and positive influence on student satisfaction. while the results of the simultaneous F test or by 1.595, this means that all variables affect simultaneously against student satisfaction. while the test of determination is 0.029 which means 2.9% student satisfaction is influenced by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy, while 98.1% influenced by other variables

Alamat Korespondensi:
Gedung Program Pascasarjana
Universitas Riau Kepulauan
E-mail: jurnal.mob@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, khususnya bagi organisasi yang menyediakan layanan jasa, dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk.

Kualitas pendidikan di perguruan tinggi tidak hanya ditingkatkan dengan peningkatan SDM sebagai pengajar, akan tetapi harus diimbangi dengan tersedianya fasilitas perpustakaan yang memadai. Politeknik Negeri Batam menyediakan fasilitas perpustakaan sebagai salah satu sarana baik bagi mahasiswa, tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan sebagai tempat untuk menggali informasi secara luas dan baru seiring perkembangan jaman.

Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas jasa tinggi yaitu layanan dapat memenuhi kepuasan pengguna perpustakaan yang nantinya dapat digunakan sebagai masukan terhadap perbaikan pelayanan jasa pada perpustakaan Politeknik Negeri Batam. berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam".

Rumusan Masalah

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
5. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Untuk mengetahui apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Untuk mengetahui apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
4. Untuk mengetahui apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
5. Untuk mengetahui apakah empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Kualitas

Tjiptono (2014) menyatakan bahwa "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melengkaapi harapan".

Perspektif Kualitas

Perspektif kualitas adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu jasa/ produk. Menurut Tjiptono (2012), setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini, yaitu: *Transcendental Approach*, *Product Based Approach*, *User Based Approach*, *Manufacturing Based Approach*, *Value Based Approach*.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014) pengertian “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”.

Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui “*consumer behaviour*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan – keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Pasolong, 2017).

Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2012), seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa.

Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan kepuasan konsumen, ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi, 2011) antara lain: kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga dan biaya.

Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2019), ada empat metode yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan yaitu: sitem keluhan dan saran, survei kepuasan konsumen, *ghost shopping*, dan analisis kehilangan konsumen.

Dimensi Service Quality

Dimensi kualitas pelayanan (*Servqual*) dibagi menjadi lima dimensi *SERVQUAL* diantaranya adalah (Lupyoadi, 2011): bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

METODE

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang disesuaikan untuk menunjang penelitian ini adalah: Bukti fisik sebagai variabel X_1 , Kehandalan sebagai variabel X_2 , Daya tanggap sebagai variabel X_3 , Jaminan sebagai variabel X_4 , Empati sebagai variabel X_5 dan Kepuasan Pengguna sebagai variabel Y .

Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan atau jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang dibuat berdasarkan kerangka pemikiran (Zulganef, 2008). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_1 : bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H_2 : kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H_3 : daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H_4 : jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H5 : empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah anggota aktif (dosen, mahasiswa, dan staf) sampai bulan Februari tahun 2020 sebanyak 1.361 orang. Penarikan ukuran sampel didasarkan pada teknik penarikan sampel yang menggunakan rumus Slovin, sebagai patokan untuk menentukan ukuran sampel minimal yang harus diambil (Suliyanto, 2016) yaitu:

$$n = \frac{1.361}{1+1.361(0,1)^2} = 93,16$$

Agar penelitian sampel yang diambil representatif, maka diambil sampel sebanyak 100.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS 20 (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Instrumen sebelum digunakan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan realibilitas.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Sebelum model regresi digunakan untuk menguji hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik. Tujuan pengujian ini untuk mengetahui keberartian hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat sehingga hasil analisis dapat diinterpretasikan dengan lebih akurat, efisien, dan terbatas dari kelemahan-kelemahan yang terjadi karena masih adanya gejala-gejala asumsi klasik. Model Regresi Berganda yang digunakan adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = tingkat kepuasan responden
- X₁ = faktor bukti nyata (*tangible*)
- X₂ = faktor keandalan (*reliability*)
- X₃ = faktor daya tanggap (*responsiveness*)
- X₄ = faktor jaminan (*assurance*)
- X₅ = faktor empati (*emphaty*)
- β₀ = nilai konstanta (*intercept*)
- β₁ = nilai koefisien regresi (*slope*)
- e = *standard error*

Penelitian ini mempunyai beberapa pengujian, antara lain: Uji Signifikansi Simultan (Uji-F), Uji Signifikansi Parsial (Uji-t), Uji Koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residu memiliki distribusi normal. Berdasarkan Tabel 1 uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai *KSZ* sebesar 0.437 dan *Asymp.Sig* sebesar 0.991 > dari 0.05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

Tabel 1
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.39030779
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.071
	Negative	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z		1.203
Asymp. Sig. (2-tailed)		.110

a. Test distribution is Normal.

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai *tolerance* > 0.01 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan data tidak terjadi masalah *multikolinearitas*.

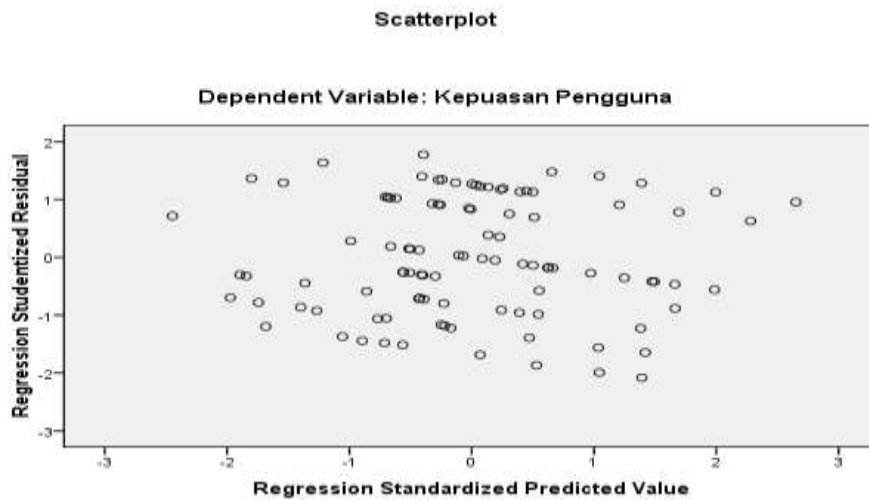
Tabel 2
Uji Multikolinearitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.39030779
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.071
	Negative	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z		1.203
Asymp. Sig. (2-tailed)		.110

a. Test distribution is Normal.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dari Gambar 1 dapat diketahui bahwa titik – titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

Gambar 1
Uji Heteroskedastisitas



Analisis Data

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui hubungan linier antara beberapa variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 3
Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Std. Error
1 (Constant)	9.465		3.183	.002	2.974
Bukti fisik	.216	.242	2.273	.025	.095
Kehandalan	-.028	-.031	-.290	.773	.098
Daya tanggap	.000	.000	.005	.996	.098
Jaminan	.122	.114	1.124	.264	.109
Empati	.126	.106	1.051	.296	.119

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan data seperti yang terlihat pada Tabel 3, kolom kedua (*Unstandardized Coefficients*) bagian B diperoleh nilai β_1 variabel bukti fisik sebesar 0.025, nilai β_2 variabel keandalan sebesar 0.773, nilai β_3 variabel daya tanggap sebesar 0.996, nilai β_4 variabel jaminan sebesar 0.264, nilai β_5 variabel

empati sebesar 0.396, dan nilai konstanta (β_0) sebesar 9.465 sehingga diperoleh persamaan regresi linear berganda:

$$Y = 9.465 + 0.025X_1 + 0.773X_2 + 0.996X_3 + 0.264X_4 + 0.396X_5 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. Konstanta (β_0) = 9.465
menunjukkan nilai konstan, dimana jika variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = 0$ maka kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam (Y) 9.465. Artinya apabila Perpustakaan Politeknik Negeri Batam tidak meningkatkan kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan tetap bernilai 9.465.
- b. Koefisien β_1 (X_1) = 0.025
menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Sehingga apabila bukti fisik (*tangible*) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Batam dinaikkan sebesar satu satuan maka kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam bertambah sebesar 0.025.
- c. Koefisien β_2 (X_2) = 0.773
menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Sehingga apabila keandalan (*reliability*) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Batam dinaikkan sebesar satu satuan maka kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam bertambah sebesar 0.773.
- d. Koefisien β_3 (X_3) = 0.996
menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Sehingga apabila daya tanggap (*responsiveness*) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Batam dinaikkan sebesar satu satuan maka kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam bertambah sebesar 0.996.
- e. Koefisien β_4 (X_4) = 0.264
menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Sehingga apabila jaminan (*assurance*) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Batam dinaikkan sebesar satu satuan maka kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam bertambah sebesar 0.264.
- f. Koefisien β_5 (X_5) = 0.396
menunjukkan bahwa empati (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Sehingga apabila empati (*emphaty*) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Batam dinaikkan sebesar satu satuan maka kepuasan pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam bertambah sebesar 0.396.

Pengujian Hipotesis

Pada pengujian simultan (uji-F), berdasarkan Tabel 4 hasil uji F_{hitung} menunjukkan nilai $F_{hitung} = 1.595$. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $1.595 > 2.31$ dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $CI = 95\%$. Artinya, secara bersama-sama (serentak) variabel-variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) yaitu berupa bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan (nyata) terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (Y) pada perpustakaan Politeknik Negeri Batam.

Pada pengujian parsial (uji-t), berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa:

- Variabel bukti fisik (*tangibles*)
Berdasarkan Tabel 4.15 nilai t_{hitung} adalah 0.533 dengan tingkat signifikansi 0.595 dan t_{tabel} bernilai 1.665 sehingga H_0 diterima karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.533 < 1.665$). Dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik (*tangibles*) sebagai X_1 terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (Y) pada perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Pada tingkat kepercayaan 95%.
- Variabel kehandalan (*reliability*)
Berdasarkan Tabel 4.15 nilai t_{hitung} adalah 2.081 dengan tingkat signifikansi 0.040 dan t_{tabel} bernilai 1.665 sehingga H_a diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.081 > 1.665$). Dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kehandalan (*reliability*) sebagai X_2 terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (Y) pada perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Pada tingkat kepercayaan 95%.
- Variabel daya tanggap (*responsiveness*)
Berdasarkan Tabel 4.15 nilai t_{hitung} adalah 0.670 dengan tingkat signifikansi 0.505 dan t_{tabel} bernilai 1.665 sehingga H_0 diterima karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.670 < 1.665$). Dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebagai X_3 terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (Y) pada perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Pada tingkat kepercayaan 95%.
- Variabel jaminan (*assurance*)
Berdasarkan Tabel 4.15 nilai t_{hitung} adalah 1.313 dengan tingkat signifikansi 0.192 dan t_{tabel} bernilai 1.665 sehingga H_0 diterima karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1.313 < 1.665$). Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel jaminan (*assurance*) sebagai X_4 terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (Y) pada perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Pada tingkat kepercayaan 95%.
- Variabel empati (*empathy*)
Berdasarkan Tabel 4.15 nilai t_{hitung} adalah 0.093 dengan tingkat signifikansi 0.926 dan t_{tabel} bernilai 1.665 sehingga H_0 diterima karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.093 < 1.665$). Dapat disimpulkan bahwa variabel empati secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel empati (*empathy*) sebagai X_5 terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (Y) pada perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Pada tingkat kepercayaan 95%

Pada pengujian koefisien determinasi (R^2), pada Tabel 5 dapat dilihat *Adjusted R Square* sebesar 0,029 yang berarti kemampuan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebesar 2,9% ($0,029 \times 100\%$), sementara 98,1% ($100\% - 2,9\%$) lagi sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.280 ^a	.078	.029	2.448

- a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Kehandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap
b. Dependent variable: Kepuasan Pengguna

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui nilai signifikan t untuk variabel *tangible* kemampuan sebesar 0.595 lebih besar dari level signifikan 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis pertama (H₁) ditolak.

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui nilai signifikan t untuk variabel *reliability* kemampuan sebesar 0.040 lebih kecil dari level signifikan 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis kedua (H₂) diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui nilai signifikan t untuk variabel *responsiveness* kemampuan sebesar 0.505 lebih besar dari level signifikan 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga (H₃) ditolak.

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui nilai signifikan t untuk variabel *assurance* kemampuan sebesar 0.192 lebih besar dari level signifikan 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis keempat (H₄) ditolak.

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui nilai signifikan t untuk variabel *emphaty* kemampuan sebesar 0.926 lebih besar dari level signifikan 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis kelima (H₅) ditolak.

Hasil uji – F sebesar 1.595. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $1.595 > 2.31$ dengan demikian hipotesis H₀ ditolak dan H_a diterima karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada CI = 95%, sehingga menerima hipotesis keenam (H₆) yang menyatakan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dari pembahasan di atas dapat diungkapkan bahwa hanya satu variabel yaitu variabel *reliability* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna artinya tidak semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari fakta bahwa variabel *reliability* saja yang berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, hal ini berarti para pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Batam hanya merasakan kehandalan dari dari staf perpustakaan, dapat dimengerti bahwa pelayanan perpustakaan merupakan pelayanan jasa yang bersifat handal (*reliability*) sehingga mahasiswa belum melihat hal lain yang dapat memuaskan mereka kecuali kehandalan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan. Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001) kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna tanpa kesalahan, sikap yang

simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zurni Zahara Samosir (2005) yang menyatakan bahwa dimensi kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan USU.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara simultan terhadap kepuasan pengguna.
2. Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam (*reliability*) secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
4. Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam (*responsiveness*) secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
5. Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam (*assurance*) secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
6. Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam (*empathy*) secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

Saran

1. Para pustakawan diharapkan dapat meningkatkan faktor kehandalan yang lebih banyak proporsinya sehingga terjalin komunikasi saat melayani para pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Batam.
2. Sebagai variabel X_2 yang mempengaruhi variabel Y maka kehandalan harus dipertahankan dengan tujuan terus bisa ditingkatkan dari sebelumnya dan harus dioptimalkan.

Keterbatasan

1. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh variabel kehandalan dari para pustakawan sehingga sebaiknya dilakukan penelitian lebih komprehensif mengenai hal tersebut
2. Terdapat faktor lain atau variabel yang mempengaruhi kepuasan selain lima variabel tersebut diatas yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fitzsimmons, James., & Mona. (2016). *Service Manajemen International Edition*. New York, Amerika: The McGraw.Hill Companies.
- [2] Gozali, Imam. (2018). *Metodologi Penelitian*. Semarang: Undip Press.
- [3] Irawan, Handi. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [4] Kotler, Philip (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- [5] Lupiyoadi, Rambat. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat
- [6] Margono. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- [7] Narimawati, Umi. (2017). *Analisis Korelasi dan Regresi Untuk Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: Andi Ofset.

- [8] Parasuman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*.
- [9] Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.
- [10] Rahmawati, Iis. (2012). Analisa Kepuasan Peserta Program Sekolah Guru Indonesia (SGI) Angkatan III menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa* , 1-14.
- [11] Ratminto, & Winarsih, Atik. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [12] Sarjono, Haryadi., & Natalia. (2014). Servqual dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen. *Binus Business Review*, 404-417
- [13] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- [14] Sujatmiko, Santoso, Purnomo. Budi., Soenoko, Rudy., & Astuti, Murti. (2013). Upaya Peningkatan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Hasil Analisis Metode Servqual dan Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Jurusan Teknik Mesin Universitas di Malang). *JEMIS* , 1, 45-50.
- [15] Suliyanto. (2016). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- [16] Sunani. (2012). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya terhadap Kepuasan Mahasiswa. *JURNAL ILMIAH* , V.
- [17] Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [18] Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [19] Zulganef. (2018). *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [20] Samosir, ZZ. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi Vol 1 No. 1*.