

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unimal

*This study aims to examine the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy on consumer satisfaction (Studies in the Library of the Faculty of Economics and Business, University of Malikussaleh). The data used are primary data by using accidental sampling method. The sample used was 142 visitors to the Library of the Faculty of Economics and Business, University of Malikussaleh. The results of the study partially show that the variables of Physical Evidence, Responsiveness, Assurance and Empathy have a significant effect on the variable of Customer Satisfaction (Studies in the Library of the Faculty of Economics and Business, University of Malikussaleh). While the reliability variable does not have a significant affect on to consumer Satisfaction variable (Study at the Library of the Faculty of Economics and Business, University of Malikussaleh). Simultaneously the results of this study indicate that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on the dependent variable of consumer satisfaction (Studies in the Library of the Faculty of Economics and Business, University of Malikussaleh).*

**Keywords:** *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee of Empathy and Customer Satisfaction*

**Widyana Verawaty Siregar<sup>1</sup>,  
Sapna Biby<sup>1</sup>, Murdani<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Dosen Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Malikussaleh

Corresponding Author  
[widyana.verawaty@unimal.ac.id](mailto:widyana.verawaty@unimal.ac.id)

## PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi memiliki peranan yang sangat besar dalam peningkatan sumberdaya manusia yang unggul, mampu bersaing dalam bidangnya. Perguruan Tinggi bertugas menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas. Proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya terutama perpustakaan. Karena perpustakaan adalah tempat dimana masyarakat, pelajar, dan mahasiswa dapat memperoleh informasi dan belajar mandiri guna untuk meningkatkan kualitasnya. Sebagai pusat informasi, perpustakaan tidak hanya sebatas gedung dan buku. Perpustakaan modern memiliki tugas dan fungsi untuk mencari, mengumpulkan, mengorganisasikan, mendokumentasikan dan menyajikan informasi kepada pengguna baik dalam bentuk cetakan maupun dalam bentuk elektronik.

Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat mahasiswa mau berkunjung ke perpustakaan referensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh dan dari hubungan tersebut pengelola perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan mahasiswa, sehingga pengelola perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh dapat meningkatkan hal-hal yang dapat membuat mahasiswa senang atau puas terhadap pelayanan yang di berikan.

Menurut Griselda dan Panjaitan, (2007 ) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang di harapkan dan jasa yang di terima. Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang di harapkan atau bahkan lebih baik, maka di persiapkan bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan sangat di pengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

### Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Mahasiswa perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh
2. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Mahasiswa perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh
3. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Mahasiswa perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh

4. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Mahasiswa perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh
5. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh
6. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Mahasiswa perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Yamit (2010: 7) menyatakan “kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen”. Menurut Wijaya (2011: 11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh konsumen. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual konsumen atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001: 32) sebagai berikut:

1. Daya tanggap (*responsiveness*)
2. Jaminan (*assurance*)
3. Bukti fisik (*tangibility*)
4. Empati (*empathy*)
5. Kendalan (*reliability*)

### Kepuasan Konsumen

Menurut Sunyoto (2013:35) definisi kepuasan konsumen/konsumen adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Lupiyoadi (2001: 158) indikator terdiri dari:

1. Kualitas Produk
2. Kualitas pelayanan
3. Emosional

## METODE PENELITIAN

### Data

Populasi dalam penelitian ini yaitu Pengunjung Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh. Sampel dalam penelitian ini yaitu konsumen di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh, yang dalam penelitian ini diambil sebanyak 142 orang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *survey* dan teknik pengumpulan data menggunakan angket yang diwujudkan dalam bentuk pernyataan.

### Metode Analisis Data

Teknik ini digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel terikat. Adapun persamaan regresi adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Y	=	Kepuasan Mahasiswa
$\alpha$	=	Kostanta
$b_1, b_2, b_3,$	=	Koefisien Regresi
$X_1$	=	Bukti Fisik
$X_2$	=	Keandalan
$X_3$	=	Daya Tanggap
$X_4$	=	Jaminan
$X_5$	=	Empati
e	=	Error Term

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	0.394	1.883	0.209	1.978	0.835
Bukti Fisik	0.538	0.057	9.370	1.978	0.000
Keandalan	0.006	0.057	0.100	1.978	0.920
Daya Tanggap	0.390	0.065	6.007	1.978	0.000
Jaminan	0.443	0.059	7.549	1.978	0.000
Empati	0.337	0.084	3.997	1.978	0.000
R					0.867
R Square					0.751
Adjusted R Square					0.742
$F_{hitung}$					81.993
Sig					0.000

Sumber: Hasil Penelitian data diolah, 2018

Hasil uji validitas diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari  $r_{tabel} = 0.1648$ , sehingga semua indikator tersebut adalah valid. Uji reabilitas menggunakan aplikasi SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$  (Ghozali, 2005: 42). Adapun hasil uji reliabilitas. Hasil uji reabilitas diketahui bahwa variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) dan Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) menunjukkan nilai *cronbach Alpha*  $> 0.60$  yang berarti semua variabel

reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan yang digunakan mampu memperoleh data yang konsisten dalam arti jika pertanyaan tersebut diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama.

Sementara itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan nilai korelasi ( $R$ ) sebesar 0,867 atau 86,7%. Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati memiliki hubungan sebesar 86,7%.. Adapun nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,751 atau 75,1%. Temuan ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati mampu menjelaskan Kepuasan Mahasiswa sebesar 74,2%, sementara sisanya (25,8%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis di dalam penelitian ini.

### Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa Bukti Fisik,  $t_{hitung} (9.370) > t_{tabel} (1.978)$  dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  atau 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Bukti Fisik ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa pada Keandalan,  $t_{hitung} (0.100) < t_{tabel} (1.978)$  dengan nilai signifikan sebesar  $0.920 > 0.05$  atau 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Keandalan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa pada Daya Tanggap,  $t_{hitung} (6.007) > t_{tabel} (1.978)$  dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  atau 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Daya Tanggap ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Pada Jaminan,  $t_{hitung} (7.549) > t_{tabel} (1.978)$  dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  atau 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Jaminan ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa Pada Empati,  $t_{hitung} (3.997) > t_{tabel} (1.978)$  dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  atau 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Empati ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Berdasarkan hasil regresi, maka dapat dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di peroleh  $F_{hitung}$  sebesar 81.993. Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3.950. Nilai  $F_{hitung} (81.993) > F_{tabel} (2,441)$  dengan tingkat signifikan 0.000 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas

pelayanan mempengaruhi variabel Kepuasan Mahasiswa.

Dari tabel di atas, maka persamaan yang dapat disusun didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 0.394 + 0.538X_1 + 0.006X_2 + 0.390X_3 + 0.443X_4 + 0.337X_5$$

Sementara itu, Tabel 4.13 juga menunjukkan nilai korelasi (R) sebesar 0,867 atau 86,7%. Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati memiliki hubungan sebesar 86,7%.. Adapun nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,751 atau 75,1%. Temuan ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati mampu menjelaskan Kepuasan Mahasiswa sebesar 74,2%, sementara sisanya (25,8%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis di dalam penelitian ini.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial pada variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada pustaka di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unimal. Sementara variabel keandalan tidak mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unimal.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk jawaban responden, ditemukan bahwa indikator terendah untuk Pada variabel bukti fisik yaitu Kenyamanan dan kerapian ruang sirkulasi sehingga disarankan kepada petugas perpustakaan untuk lebih memperhatikan tentang bagaimana ruang dibagian pelayanan sirkulasi perpustakaan bersih dan rapi dan ruang bagian pelayanan perpustakaan agar lebih nyaman. Pada variabel keandalan yaitu indikator Kecepatan temu kembali informasi memiliki nilai yang rendah dari konsumen sehingga dapat disarankan kepada petugas perpustakaan untuk lebih memperhatikan tentang bagaimana proses temu kembali informasi dapat dilakukan dengan mudah dan Pencarian buku dapat dilkakukan dengan mudah dan cepat

Pada variabel daya tanggap indikator terendah yaitu pada Kepastian waktu penyampaian jasa, oleh karena itu disarankan kepada petugas perpustakaan untuk lebih memperhatikan tentang bagaimana memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ada dan Pengunjung dapat komplain jika pelayanan tidak sesuai dengan aturan. Berdasarkan

hasil analisis deskriptif untuk jawaban responden, ditemukan bahwa indikator terendah untuk variabel jaminan yaitu indikator pertama (Jumlah petugas memadai). Maka disarankan kepada kepustakaan untuk lebih memperhatikan Jumlah petugas perpustakaan sudah memadai dan mencukupi dan Jumlah petugas perpustakaan sudah cukup membantu pengunjung perpustakaan dalam menacari koleksi agar kepuasan mahasiswa meningkat. Kemudian indikator terendah untuk variabel empati yaitu indikator Perhatian individu kepada pemakai, sehingga dapat diberikan saran kepada petugas perpustakaan untuk lebih memperhatikan tentang bagaimana memberikan perhatian individu kepada pengunjung dan Pengunjung merasa diperhatikan dengan baik oleh petugas perpustakaan.

## REFERENSI

- Arikunto (2002) . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Assegaff (2009). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 10 No 2
- Barata (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka
- Bayu (2014). *Analisis Pengaruh Produk, Promosi, Harga, Dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Seyegan Sport Sleman Yogyakarta)*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- Dharma (2013). Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunanya. *Issn: 2303-2898 Vol. 2, No. 2, Oktober 2013*
- Djiptono (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Malang: Bayu Media Publising
- Gaspersz (2003). *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, (2005). *Applikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedua.
- Griselda dan Panjaitan, (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. *DeReMa Jurnal Manajemen*. 2(1) Januari: 39-62
- Gronroos (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Kotler (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II, PT. Index, Jakarta
- Kotler dan Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12. Erlangga, Jakarta.
- Kristiadi (1999) Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima, *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Nomer 3/Volume II/September 1994, Universitas Indonesia
- Lupiyoadi (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat
- Marcel (2003). *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Mudrick (2005). *Perancangan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Nasution (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nawawi Dan Puspitowati (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta.
- Normann (1992). *Service Management: Strategy and Leadership in Service Bussiness*. *Journal of Organizational Behavior*.
- Parasuraman (2001). *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Peter (2003). *Service Management in Managing The Image*. Trisakti University, Jakarta.

- Rumidi (2006). *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Samuelson (2000). *Makro Ekonomi*. Edisi ke- 17. Cetakan ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Simamora (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Edisi Pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Stemvelt (2004). *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Sugiyono (2011). *Metode penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*: Alfabeta : Bandung.
- Sunyoto (2013). *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Supranto (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Swasta (1993). "Pengantar Bisnis Modern", Cetakan Ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono (2001). *Manajemen Jasa*. Edisi ke 2 Jakarta: Andi Offset
- Tjiptono, 1999). *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Trimono (2005). *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung PT Remaja Rosda Karya
- Umar (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wijaya (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PT Indeks
- Yamit (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Vol. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA
- Yong dan Loh (2003). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.
- Yuniana (2009). *Tingkat Kepuasan Members Terhadap Strategi Pemasaran Di Lembah Fitness Center Universitas Gajah Mada*.