

Pengukuran *Quality Of Service And Facilities* terhadap *Customer Satisfaction*

Ela Rolita Arifianti^{1✉}, Mochamad Rizqi Junianto², Alessandro Teofilus Dewa Paksi³

^{1,3} Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bhinneka PGRI, Indonesia

² Arsitektur, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bhinneka PGRI, Indonesia

Informasi Artikel

Riwayat Artikel

Diserahkan : 03-03-2023

Direvisi : 17-03-2023

Diterima : 23-03-2023

Kata Kunci:

Perpustakaan, Pelayanan, Fasilitas

Keywords :

Libraries, Services, Facilities

Corresponding Author :

Ela Rolita Arifianti

Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bhinneka PGRI.

Jl. Mayor Sujadi No.7, Manggis, Ploso Kandang, Kec. Kedungwaru, Kab. Tulungagung

Email: info@ubhi.ac.id

ABSTRAK

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi yang bersangkutan (Rancangan Standar Nasional Indonesia) dan kemudian disempurnakan menjadi perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi dan dapat juga terbuka untuk public (Fatmawati, 2013). Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan sebar kuisioner pada 60 responden dengan metode probability sampling pada pengunjung perpustakaan dengan pemberian skor dengan menggunakan skala Linkert guna mengetahui kepuasan pengguna atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Penelitian ini menggunakan analisis PLS (*Partial Least Square*) untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) kualitas pelayanan di perpustakaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan perpustakaan. (2) fasilitas di perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan.

ABSTRACT

College library is a library that aims to meet the information needs of teachers and students at the college concerned (Indonesian National Standard Draft) and then refined into a library that aims to meet the information needs of teachers and students at universities and can also be open to the public (Fatmawati, 2013). This research was conducted by distributing questionnaires to 60 respondents using the probability sampling method to library visitors by giving scores using a Linkert scale to determine user satisfaction with the services and facilities provided. This study uses PLS (Partial Least Square) analysis to test the hypothesis. The results of this study indicate (1) the quality of service in the library has a positive but insignificant effect on user satisfaction. (2) facilities in the library have a positive and significant effect on library customer satisfaction.

PENDAHULUAN

UU NO 43. THN. 2007 menyebutkan perpustakaan berarti institusi yang mengumpulkan koleksi karya tulis pengetahuan yang terekam dan tercatat, dan dikelola guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui berbagai cara interaksi pengetahuan seperti sebagai sumber belajar, informasi, pengetahuan, atau sebagai media penelitian. Perpustakaan memiliki peran penting dalam mengelola, megoleksi, merawat dan memeberikan pelayanan bagi pengguna perpustakaan yang terdiri dari dosen, karyawan dan mahasiswa.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa dan dosen yang bersangkutan (Rancangan Standar Nasional Indonesia) dan kemudian disempurnakan menjadi perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi dan dapat juga terbuka untuk public (Fatmawati, 2013). Dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi disebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah unsur penting perguruan tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Untuk menunjang kegiatan Tri Dharma, perpustakaan diberikan beberapa fungsi antara lain; Fungsi pendidikan, sumber informasi, dukungan penelitian, pengambilan, publikasi, penyimpanan dan interpretasi informasi. Besarnya peran perpustakaan diakui banyak kalangan didalam perguruan tinggi karena banyak aktifitas yang dapat dilakukan, disamping sebagai sumber belajar perpustakaan juga sebagai tempat sharing saat perkuliahan. Banyak sarana prasarana pendukung dalam perpustakaan selain penyediaan buku-buku juga terdapat buku e-book maupun e-journal yang tersedia, area free wifi sebagai sarana informasi pengguna perpustakaan. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya (Armstrong, 2012)

Dalam pelaksanaannya, perpustakaan dilengkapi dengan sarana prasarana dan fasilitas yang mendukung dalam aspek keberhasilan pelayanannya. Layanan terbaik diperlukan dari perpustakaan guna pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pengguna terhadap kualitas di perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan Universitas Bhinneka PGRI memiliki jumlah anggota perpustakaan yang aktif berjumlah 1981 anggota dengan total koleksi 9747 eksemplar, dengan pengelompokan total eksemplar menurut jenis koleksi antara lain Ilmu Pengetahuan Sosial 4778 eksemplar, Bahasa 2098 eksemplar, Karya Umum 980 eksemplar, Filsafat dan Psikologi 539 eksemplar, Teknologi dan Ilmu Terapan 483 eksemplar, Agama 419 eksemplar, IPA, Matematika 162 eksemplar, sejarah dan geografi 8 eksemplar, kesustraan 7 eksemplar, seni budaya, hiburan dan olahraga 4 eksemplar.

Ditemukan kendala tentang koleksi yang dibutuhkan pengguna masih terdapat terbitan lama sehingga pengguna harus mencari koleksi diluar kampus, adanya kendala lainnya yaitu jaringan atau akses perpustakaan yang mengalami gangguan akan menghambat system pelayanan bagi pengguna. Serta minimnya jumlah fasilitas computer untuk mengakses internet. Untuk mengatasi kondisi tersebut diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Berdasarkan permasalahan yang ada serta untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna penulis mengambil topik penelitian dengan judul “ Pengukuran *Customer Satisfaction* terhadap *Quality of Service and Facilities* menggunakan *Partial Least Square*” penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat signifikansi antara variable kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Studi kasus pada penelitian ini adalah Perpustakaan Universitas Bhinneka PGRI. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan sebar kuisisioner pada 60 responden dengan metode probability sampling pada pengunjung perpustakaan dengan pemberian skor dengan menggunakan skala Linkert.

Tabel 1. *Skala Linkert*

Variabel	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Untuk Uji Instrumen penelitian menggunakan analisis PLS atau (*Partial Least Square*) untuk menguji hipotesis yang dimunculkan. Data primer hasil penyebaran kuisioner yang ada akan dianalisis dengan menggunakan SMART PLS 3 untuk menguji hubungan antar variabel dengan melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan SMART PLS 3.0. Convergent Validity adalah mengukur validitas indikator reflektif sebagai pengukur variabel yang dapat dilihat dari *outer loading* dari masing – masing indikator variabel. Suatu indikator dikatakan mempunyai reabilitas yang baik, jika nilai *outer loading* di atas 0,70 (Sarwono, 2014). Sedangkan nilai *outer loading* masih dapat ditolerir hingga 0,50 dan di bawah 0,50 dapat dikeluarkan dari analisis (Ghozali, 2015). Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan, kinerja, dan faktor ideal (Chandra, 2007)

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk (Ghozali, 2009). Sebuah survei dianggap andal atau dapat dipercaya ketika respons terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu . *Composite Reliability*. Data yang memiliki realibilitas tinggi harus memiliki composite reliability diatas >6.

Penelitian ini menggunakan metode SMART PLS 3.0. PLS merupakan metode analisis powerful karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak memerlukan banyak asumsi, dan ukuran sampel tidak perlu besar. Selain mengkonfirmasi teori, juga dapat digunakan untuk merekomendasikan hubungan yang ada atau tidak ada, dan juga mengusulkan proposisi pengujian selanjutnya. *Metode Structural Equation Modeling* yang berbasis variance dikenal sebagai metode *Partial Least Square (PLS)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan adalah unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku maupun non buku yang diatur secara sistematis sesuai aturan sehingga bisa digunakan sebagai sumber informasi (Suhendar, 2007). Satrio (2018) dengan judul Analisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi *Maxx Coffee* Cabang Hotel Aryaduta Manado dengan menggunakan metode analisis regresi berganda yaitu koefisien determinasi, uji T dan uji F. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Konsumen dan Fasilitas secara simultan dan parsial memiliki pengaruh terhadap keberhasilan dan kegagalan pada Kepuasan Konsumen Kedai Kopi *Maxx Coffee* Cabang Hotel Aryaduta Manado. (Rafelia, 2019) dengan judul Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang belum memenuhi dimensi kualitas pelayanan. Pada penelitian ini dilakukan sebar kuesioner secara online melalui google drive kepada seluruh pengguna Perpustakaan Universitas Bhinneka PGRI baik mahasiswa ataupun Dosen Universitas Bhinneka PGRI. Data yang diperoleh pada tahap selanjutnya akan dianalisis sesuai metode analisis SMART PLS 3 untuk menguji hubungan antar variabel dengan melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

Uji Validitas Instrumen Penelitian

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

	r butir skor	r-tabel	keterangan
X1.1	0,571179195	0,254	VALID
X1.2	0,538068888	0,254	VALID
X1.3	0,367180593	0,254	VALID
X1.4	0,426665709	0,254	VALID
X1.5	0,347306192	0,254	VALID
X1.6	0,634263606	0,254	VALID
X1.7	0,646989848	0,254	VALID
X1.8	0,642686452	0,254	VALID
X1.9	0,703501728	0,254	VALID
X1.10	0,545224879	0,254	VALID
X2.1	0,448620377	0,254	VALID
X2.2	0,635789204	0,254	VALID
X2.3	0,693301003	0,254	VALID
X2.4	0,522744787	0,254	VALID
X2.5	0,654523109	0,254	VALID
X2.6	0,551327863	0,254	VALID
X2.7	0,450181915	0,254	VALID
X2.8	0,630349204	0,254	VALID
X2.9	0,257338262	0,254	VALID
X2.10	0,078179137	0,254	VALID
Y1.1	0,452859687	0,254	VALID
Y1.2	0,58258435	0,254	VALID
Y1.3	0,543523148	0,254	VALID
Y1.4	0,527503586	0,254	VALID
Y1.5	0,570029397	0,254	VALID
Y1.6	0,579202055	0,254	VALID
Y1.7	0,561811815	0,254	VALID
Y1.8	0,600848203	0,254	VALID
Y1.9	0,570269064	0,254	VALID
Y1.10	0,601196784	0,254	VALID

Dari table 4.1 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r table berdasarkan uji signifikan 0,05, hasil diatas berarti item-item tersebut valid.

Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengecekan reliabilitas instrumen menggunakan rumus *cronbach's alpha*, karena instrumen penelitian ini berupa angket. Rumus *cronbach's alpha* sebagai berikut :

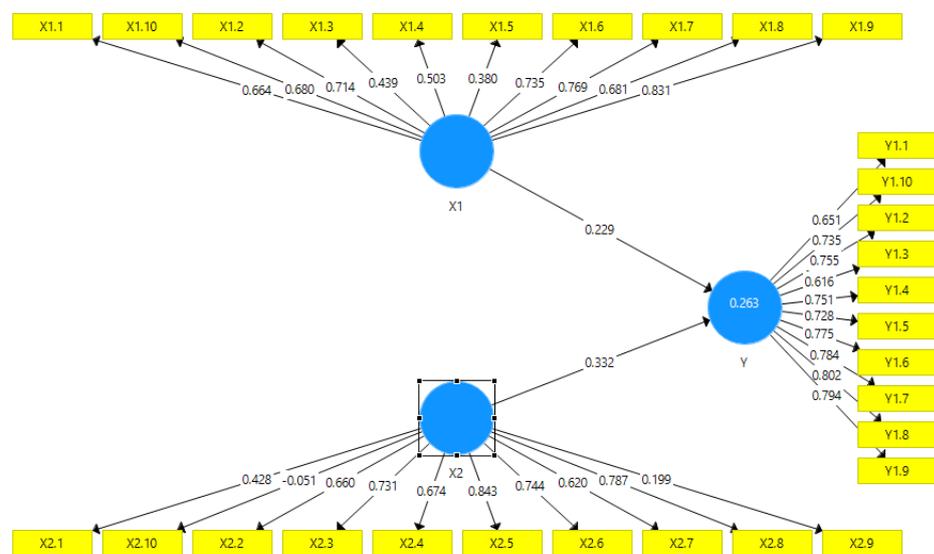
$$\begin{aligned}
 r_{11} &= \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(\frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \\
 &= \frac{60}{59} \left(1 - \frac{14,989}{123,13} \right) \\
 &= 0,8952
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa nilai alpha > 0.80 ini diartikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat.

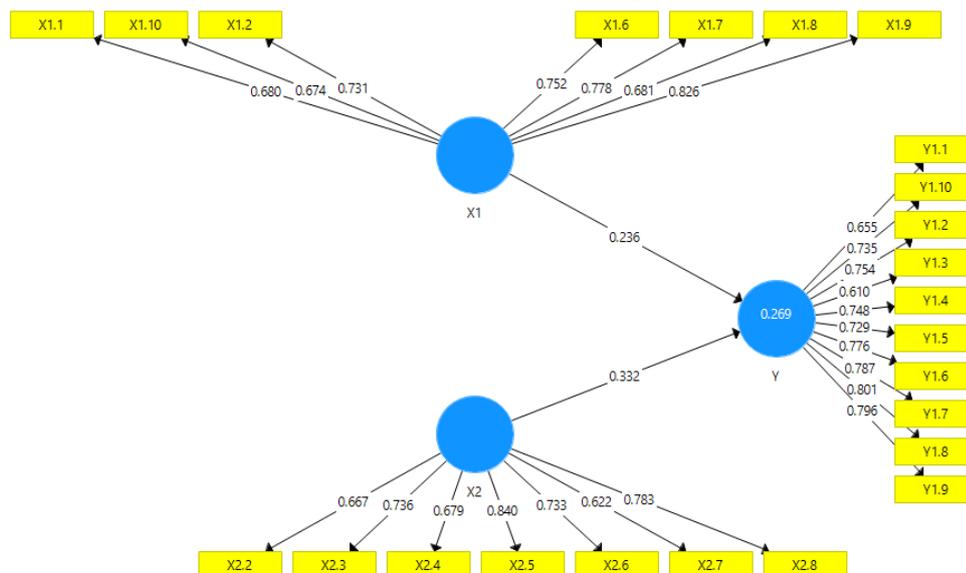
Evaluasi *Outer Model*

Evaluasi outer model adalah evaluasi hubungan antara konstruk dengan indikatornya. Pada tahap ini terdapat dua tahap evaluasi terhadap convergen validity (melihat nilai AVE dari masing-masing variabel) dan discriminan validity dapat dilihat dari nilai *composite reliability* dan

cronbach's alpha). Adapun model pengukuran untuk uji validitas dan reliabilitas, koefisien determinasi dan koefisien jalur untuk model persamaan dapat dilihat pada gambar 1 berikut :



Gambar 1. Outer Loading



Gambar 2. Convergen Validity Re-Estimate

Berdasarkan Gambar 1. di atas terdapat beberapa nilai kurang dari 0,5 yang harus di drop dari analisis. *Convergen validity* dalam kategori baik jika nilai outer loadingnya >0,7. Suatu indikator dikatakan mempunyai reabilitas yang baik, jika nilai *outer loading* di atas 0,70 (Sarwono, 2014). Sedangkan nilai *outer loading* masih dapat ditolerir hingga 0,50 dan dibawah dari nilai 0,50 dapat didrop dari analisis (Ghozali, 2015). Pada Gambar 2. adalah outer loading yang sudah di re estimate sehingga data diatas menunjukkan tidak ada indikator variabel yang nilai outer loadingnya di bawah 0,5 sehingga semua indikatornya dikatakan valid untuk digunakan dalam penelitian dan analisis lebih lanjut.

Discriminant Validity

Pada bagian ini akan diuraikan hasil uji *discriminant validity*. Uji *discriminant validity* menggunakan nilai *average variant extracted* (AVE). Berikut ini adalah nilai *average variant extracted*

(AVE) masing-masing indikator yang memiliki persyaratan nilai harus $>0,5$ untuk mendapatkan hasil yang baik.

Tabel 3 Average Variant Extracted (AVE)

Variabel	AVE
X1	0,538
X2	0,527
Y	0,550

Berdasarkan data pada table 4.4 di atas, diketahui bahwa nilai AVE variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai (0,538), Fasilitas (X2) memiliki nilai (0,527) dan Kepuasan Pelanggan(Y) memiliki nilai (0,550) yang berarti nilai keseluruhan >0.5 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tiap variabel telah memiliki discriminant validity yang baik.

Composite Reliability

Tabel. 4. Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
X1	0,890
X2	0,885
Y	0,924

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *composite reliability* secara keseluruhan memiliki nilai $>0,6$. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai (0,890), fasilitas memiliki nilai (0,885) dan kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai (0,924) dengan demikian telah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan variabel memiliki tingkat reabilitas yang tinggi. Uji reabilitas dengan *composite realibility* dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel yang diteliti dengan nilai $>0,7$. Berikut adalah table *crombach alpha* dari masing-masing variabel :

Tabel 5. Crombacs Alpha

Variabel	Crombach Alpha
X1	0,857
X2	0,855
Y	0,908

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai *crombach alpha* dari masing-masing variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai (0,857), Fasilitas memiliki nilai (0,855) dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai (0,908) yang berarti nilai keseluruhan masing-masing variabel $>0,7$. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa dari masing-masing variabel telah memenuhi nilai *crombach alpha*, sehingga dapat disimpulkan dari seluruh variabel memiliki tingkat reabilitas yang tinggi.

Evaluasi Inner Model

Setelah diketahui ilai outer model selanjutnya adalah nilai model structural yang meliputi bentuk signifikan hubungan jalur dan nilai R Square untuk melihat hasil evaluasi nilai model structural.

R Square

Nilai R Square memiliki maksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependennya. Berikut adalah table R Square dari masing-masing variabel :

Tabel 6. R-Square

Variabel	R-Square
Y	0,269

Berdasarkan table 4.7 diatas dapat diketahui bahwa nilai R Square untuk variabel Kepuasan pelanggan adalah 0,269. Nilai tersebut menjelaskan bahwa dari model yang dibangun variable dependen yang digunakan secara 26% mampu menjelaskan variable Y, sisanya dijelaskan oleh variable lain diluar penelitian.

Uji Hipotesis

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk mengetahui hipotesis dalam penelitian ini. Pada tahap uji hipotesis ini dilakukan dengan melihat nilai T-Statistics dan P-Value. Hipotesis ini dapat diterima apabila nilai T-Statistics > 1,96 dan nilai P-Value < 0,5. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis dalam penelitian ini melalui Inner model :

Tabel 7. T-Statistics dan P-Value

Hipotesis	Pengaruh	T-Statistics	P-Value
H1	Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	1,705	0,089
H2	Fasilitas -> Kepuasan Pelanggan	2,298	0,022

Berdasarkan uraian data pada table 4.8 dapat diketahui bahwa dari dua hipotesis yang dimunculkan dalam penelitian ini dapat diterima secara keseluruhan karena masing-masing yang ditunjukkan nilai T-Statistics > 1,96 dan nilai P-Value < 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Berikut uraiannya :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
Dari hasil Pengujian hipotesis pada table 4. Dapat diketahui bahwa nilai T-Statistic 1,705 lebih kecil dari 1,96 dan nilai P-Value yang membentuk Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai 0,089, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan
Dari hasil Pengujian hipotesis pada table 4. Dapat diketahui bahwa nilai T-Statistic 2,298 lebih besar dari 1,96 dan nilai P-Value yang membentuk Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,022, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pada penelitian ini dilakukan sebar kuesioner secara online melalui google drive kepada seluruh pengguna Perpustakaan Universitas Bhinneka PGRI baik mahasiswa ataupun Dosen

Universitas Bhinneka PGRI. Data yang diperoleh pada tahap selanjutnya akan dianalisis sesuai metode analisis SMART PLS 3 untuk menguji hubungan antar variabel dengan melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Berdasarkan pengujian hipotesis, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan memiliki berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan fasilitas di perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Dari hasil penelitian di atas, berikut ini adalah saran yang dapat dipertimbangkan Perpustakaan Universitas Bhiineka PGRI antara lain selalu mengutamakan Kualitas Pelayanan, Sarana prasarana serta fasilitas yang mendukung dalam aspek keberhasilan pelayanan. Perlu dilakukan survey kepuasan setiap bulannya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas. Karena lingkungan perpustakaan yang selalu dinamis membutuhkan perbaikan secara terus menerus.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang memberikan nikmat serta hidayahNya, sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian dengan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan :1) Dr. Imam Sujono, S.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bhinneka PGRI; 2) Setyo Hartanto, S.T.,M.Si selaku Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat; dan 3) Semua pihak yang turut membantu dalam proses pengerjaan Penelitian.

REFERENSI

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa AlexanderSindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke LibQual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ghozali, I. & Latan, H. 2015. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*". Semarang : UNDIP.
- Rafelia. (2019), Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Vol.6., No.4.,Hal.280
- Satrio. (2018). Analisis Pelayanan Konsumen dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffe Cabang Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.6.,No.2.,Hal 1248-1257.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suhendar, Yaya, dan Pawit M. Yusuf. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Kencana.
- Undang-undang Nomor 43 tahun 2007. Tentang Perpustakaan.