

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA (*LIBRARY USERS*)**

DI SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI “YKP” YOGYAKARTA

Nurul Wijayanti¹

Atik Hendarwati²

Program Studi Manajemen
STIE “YKP” YOGYAKARTA
ati.henwind@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of five dimensions of service quality, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy on Library Users Satisfaction at the "YKP" College of Economics in Yogyakarta.

The study population was all active students in the 2017/2018 academic year, with a sample of 80 students. The research data is in the form of primary data obtained through the distribution of closed questionnaires where the alternative answers use a Likert scale. Data analysis techniques using t test and F test.

The results of the study concluded that the two dimensions of service quality, namely Tangibles and Responsiveness had a significant effect on Library Users. While the other three dimensions, namely Reliability, Assurance and Empathy, have no significant effect on Reader Satisfaction (Library Users).

Because only two dimensions of service quality have a significant effect on Library Users Satisfaction, it is recommended to improve the quality of library services, among others by increasing the number of book collections, utilizing up to date information technology, for example: digital library facilities, structuring book collections neater and improve the cleanliness of the library room.

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari lima dimensi kualitas layanan, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “YKP” Yogyakarta.

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif di tahun akademik 2017/2018, dengan sampel penelitian sebanyak 80 mahasiswa. Data penelitian berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup dimana alternatif jawaban menggunakan skala Likert. Teknik analisis data dengan menggunakan uji t dan uji F.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dua dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles* dan *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*). Sedangkan tiga dimensi lainnya, yaitu *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).

Oleh karena hanya dua dimensi kualitas layanan yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*) maka disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, antara lain dengan menambah jumlah koleksi buku, memanfaatkan teknologi informasi yang *up to date*, misal: fasilitas *digital library*, penataan koleksi buku yang lebih rapi dan meningkatkan kebersihan ruangan perpustakaan.

Kata kunci : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* .

PENDAHULUAN

Perpustakaan mempunyai peran penting dalam menyediakan layanan inti yang mencakup pendidikan dan pembelajaran serta penelitian. Kualitas layanan sangat penting dalam kegiatan organisasi layanan, seperti konteks layanan perpustakaan karena mengarah pada keunggulan kompetitif melalui tingkat kepuasan pengguna. Donnelly (2006) membuktikan bahwa peningkatan tingkat kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Keunggulan dalam kualitas layanan suatu perpustakaan adalah kunci untuk mencapai kepuasan pemustaka.

Pengguna perpustakaan di suatu perguruan tinggi tentu saja berasal dari para dosen dan mahasiswanya. Mereka menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mencari referensi dalam penulisan makalah, menyiapkan materi kuliah, mengerjakan tugas perkuliahan, dan lain sebagainya.

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih, maka kualitas perpustakaan, baik pustakawan, fasilitas maupun pelayanan yang diberikan semestinya mampu mengimbangi perkembangan tersebut. Pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat menjadikan daya tarik tersendiri bagi para pemustaka. Perpustakaan STIE “YKP” Yogyakarta yang tergolong masih berkembangpun berusaha mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui layanan perpustakaan. Perpustakaan STIE “YKP” senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan diri dengan keadaan yang ada saat ini dengan harapan agar para pemustakanya dapat merasakan kenyamanan saat berkunjung.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Pemustaka STIE “YKP” Yogyakarta.

Rumusan Masalah

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*) di STIE “YKP” Yogyakarta ?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*) di STIE “YKP” Yogyakarta ?

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kotler (2009:49) menyatakan bahwa kualitas adalah seluruh ciri suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Tjiptono dan Chandra (2011:180) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan Fatmawati (2013:51) menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang kualitas layanan dapat dijelaskan bahwa suatu kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diutamakan dalam memberikan pelayanan jasa kepada pemustaka agar dapat memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka, serta untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan melalui survei kepada para pemustaka dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas layanan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Model kualitas layanan yang populer dan banyak dijadikan sebagai acuan riset adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Rancangan ini menegaskan bahwa kinerja pada suatu atribut meningkat lebih besar pada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka persepsi atas kualitas jasa akan positif dan sebaliknya. Konsep kualitas layanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler dan Keller (2007:56) dalam Eko Hertanto (2017) menyatakan bahwa ada lima dimensi SERVQUAL yang dipakai untuk mengukur kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibles* adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.
2. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan. Sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi.
3. *Responsiveness* adalah kemauan dari karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan, misalnya kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam proses transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan

menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi *Assurance* (jaminan) ini merupakan gabungan dari dimensi:

- a) Kompetensi, meliputi keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan.
 - b) Kesopanan, meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan.
 - c) Kredibilitas, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.
5. *Empathy*, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha memberikan perhatian mendalam dan khusus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Kepuasan Konsumen

Kotler dan Keller (2009:138-139) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya. Tjiptono (2014:354) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.

Dalam lingkup perpustakaan, kepuasan pemustaka diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Lasa (2009:155) menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan yang mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.

Terdapat tiga kategori dalam kepuasan pemustaka, yaitu:

- a. Layanan yang diberikan melebihi dari harapan maka pemustaka akan merasa sangat puas.
- b. Layanan yang diberikan sama atau sesuai dengan yang diharapkan maka mereka akan merasa puas.
- c. Apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pemustaka maka pemustaka akan merasa kurang puas bahkan kecewa atas pelayanan tersebut.

Kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka adalah respon pemustaka terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. (Tjiptono 2004 dalam Andi Pandita 2017:24).

Penelitian yang Terdahulu

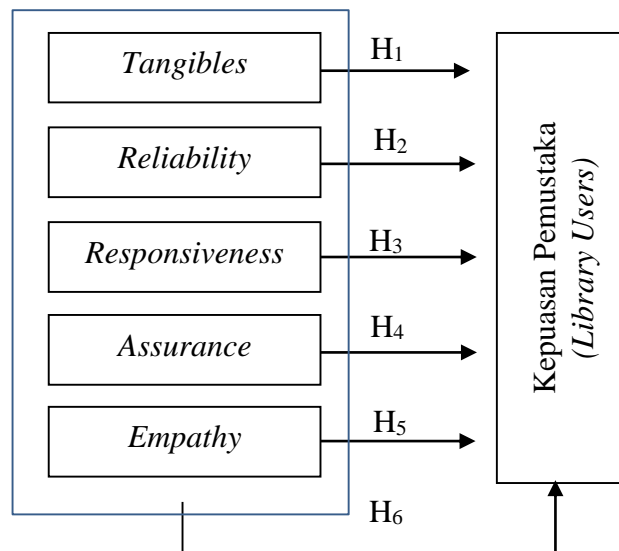
1. Mufid (2011) Pengaruh Mutu Layanan Terhadap *Library Users*: Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara masing-masing variabel mutu pelayanan terhadap variabel *Library Users*. Demikian pula antara kelima dimensi mutu pelayanan secara bersama-sama dengan *Library Users* terdapat pengaruh positif dan signifikan.
2. Donny Syahbana (2016) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi Keandalan, Jaminan, dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi Daya Tanggap dan Empati terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. Secara simultan dimensi Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi.
3. Nanang Kurniawan (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Keandalan dan Jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Sedangkan variabel Kesigapan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Secara simultan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota.

Pengaruh Antar Variabel

1. Pengaruh Variabel *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)
Hasil penelitian Donny Syahbana (2016) menunjukkan bahwa dimensi Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. Hasil penelitian Nanang Kurniawan (2017) juga menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Berdasarkan kedua hasil temuan penelitian sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
2. Pengaruh Variabel *Reliability* Terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)
Hasil penelitian Mufid (2011) menunjukkan bahwa dimensi Keandalan berpengaruh signifikan terhadap *Library Users*. Hasil penelitian Donny Syahbana (2016) juga menunjukkan bahwa Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. Berdasarkan kedua hasil temuan penelitian sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).

3. Pengaruh Variabel *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)
Hasil penelitian Mufid (2011) menunjukkan bahwa dimensi Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap *Library Users*. Hasil penelitian Nanang Kurniawan (2017) juga menunjukkan bahwa Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Berdasarkan kedua hasil temuan penelitian sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
4. Pengaruh Variabel *Assurance* Terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)
Hasil penelitian Mufid (2011) menunjukkan bahwa dimensi Jaminan berpengaruh signifikan terhadap *Library Users*. Hasil penelitian Donny Syahbana (2016) juga menunjukkan bahwa Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. Berdasarkan kedua hasil temuan penelitian sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
5. Pengaruh Variabel *Empathy* Terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)
Hasil penelitian Mufid (2011) menunjukkan bahwa dimensi Empati berpengaruh signifikan terhadap *Library Users*. Hasil penelitian Nanang Kurniawan (2017) juga menunjukkan bahwa Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Berdasarkan kedua hasil temuan penelitian sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel *Empathy* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
6. Pengaruh Variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* Terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)
Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mufid (2011), Donny Syahbana (2016), dan Nanang Kurniawan (2017) menunjukkan bahwa variabel dimensi Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Berdasarkan hasil temuan penelitian sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).

Kerangka Pikir Penelitian



Gambar: Kerangka Pikir Penelitian

Hipotesis Penelitian

1. H₁ : Diduga dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
2. H₂ : Diduga dimensi kualitas pelayanan *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
3. H₃ : Diduga dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
4. H₄ : Diduga dimensi kualitas pelayanan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
5. H₅ : Diduga dimensi kualitas pelayanan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
6. H₆ : Diduga dimensi kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian dengan menganalisis data kuantitatif maupun data kualitatif yang diungkapkan. Penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan angka-angka yang diolah dengan analisis statistik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan cara mengambil data dari jumlah sampel yang berasal dari populasi dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan datanya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama bulan Juli sampai dengan Agustus 2018 di STIE “YKP” Yogyakarta dengan alamat Jalan Godean Km. 3, Tambak, Yogyakarta.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014:80). Sampel didefinisikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:81). Populasi penelitian adalah mahasiswa STIE “YKP” Yogyakarta yang terdiri dari tiga angkatan, yakni angkatan tahun 2015, 2016, dan 2017 sebanyak 406 mahasiswa, yang terdiri atas 319 mahasiswa kelas reguler dan 87 mahasiswa kelas transfer. Besaran sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, yakni :

$$\text{Sampel } (n) = \frac{N}{1 + N (e)^2} = \frac{406}{1 + 406 (0,10)^2} = 80,2$$

dimana:

n : ukuran sampel

N : Populasi

e : *error level* (tingkat kesalahan). Nilai e yang digunakan adalah 10%.

Sumber Data

Data penelitian berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian tanpa melewati orang atau lembaga lain. Data primer berupa data mentah. Validitas dan reliabilitas data tergantung pada keseriusan objek penelitian dalam menjawab pertanyaan peneliti (Syamsul Hadi, 2006:39). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada responden yang diisi langsung oleh pemustaka di STIE “YKP” Yogyakarta.
2. Data Sekunder. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian (Syamsul Hadi, 2006:39). Dalam penelitian ini data sekunder berupa data jumlah mahasiswa dan profil mengenai perpustakaan STIE “YKP” Yogyakarta, catatan (arsip) akademik, literatur, dan dokumentasi lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan Data Primer dengan cara:
 - a. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:142).
 - b. Wawancara. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Estergeg, 2012 dalam Sugiyono, 2014). Susan Stainback (1998) dalam Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa dengan

wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam mengimplementasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

- c. Observasi. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014:145), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai poses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Teknik pengumpulan Data Sekunder, dengan cara:

- a. Studi Pustaka. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan.
- b. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui catatan lapangan atau dalam bentuk dokumentasi berupa foto yang dikumpulkan pada saat penelitian (Sugiyono, 2009:240).

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian terdiri dari Variabel Terikat (Y) atau *dependent variable* dan Variabel Bebas (X) atau *independent variable*.

Variabel Terikat (Y) atau *dependent variable* yaitu suatu variabel yang besar kecilnya dipengaruhi oleh variabel lain, dalam hal ini variabel bebas (Ab. Nasir, 2011:235). Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kepuasan Pemustaka (*Library Users*). Sedangkan Variabel Bebas (X) atau *independent variable*, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain, artinya apabila variabel independen berubah maka akan mengakibatkan perubahan variabel lain (Abd. Nasir, 2011:234). Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

- a. Uji Validitas: untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.
- b. Uji Reliabilitas: alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2016).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Apabila data hasil perhitungan *one-sample Kolmogorov Smirnov* menghasilkan nilai diatas 0,05, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Mutikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* ≥ 10 (Ghozali, 2016).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat Grafik *Plot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) dengan *residualnya*.

3. Uji Hipotesis

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Metode penelitian ini digunakan karena lebih dari satu variabel independen. Persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y	: Kepuasan Pemustaka (<i>Library Users</i>)	X ₁	: <i>Tangibles</i>
a	: Konstanta	X ₂	: <i>Reliability</i>
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ , b ₅	: Koefisien Regresi	X ₃	: <i>Responsiveness</i>
e	: <i>error</i>	X ₄	: <i>Assurance</i>
		X ₅	: <i>Empathy</i>

- Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t mempunyai nilai signifikansi $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik t adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis alternatif diterima, demikian pula sebaliknya.
- Uji F mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria pengujiannya jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima.
- Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil

menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Analisis Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden bertujuan untuk menguraikan deskripsi identitas responden sebagai gambaran mengenai sampel dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan uraian mengenai karakteristik responden yang dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, program studi, dan tahun masuk.

a. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel berikut terdapat 26 responden yang berusia antara 18-20 tahun (32,5%), 49 responden berusia antara 21-23 tahun (61,25%), 4 responden berusia antara 24-26 tahun (5%), dan 1 responden berusia antara 27-29 tahun (1,25%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia antara 21-23 tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia		
Usia	Frekuensi (Mahasiswa)	Prosentase (%)
18-20	26	32,5
21-23	49	61,25
24-26	4	5
27-29	1	1,25
Total	80	100

b. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel berikut menunjukkan bahwa lebih banyak jumlah responden perempuan, yaitu sejumlah 72 responden (90%) dibandingkan dengan responden laki-laki, sejumlah 8 responden (10%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Frekuensi (Mahasiswa)	Prosentase (%)
L	8	10
P	72	90
Total	80	100

c. Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi

Berdasarkan tabel berikut menunjukkan bahwa mayoritas jumlah responden berasal dari mahasiswa Program Studi Manajemen, sebanyak 66 responden (82,5%), sedangkan 14 responden (17,5%) berasal dari mahasiswa Program Studi Akuntansi.

Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi		
Program Studi	Frekuensi Mahasiswa	Prosentase (%)
Akuntansi	14	17,5
Manajemen	66	82,5
Total	80	100

d. Karakteristik Responden berdasarkan Tahun Masuk

Berdasarkan tabel berikut terdapat 11 responden (13,75%) merupakan mahasiswa angkatan tahun 2015, 24 responden (30%) merupakan mahasiswa angkatan tahun 2016, dan 45 responden (56,25%) merupakan mahasiswa angkatan tahun 2017. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa angkatan tahun 2017.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk		
Tahun Masuk	Frekuensi (Mahasiswa)	Prosentase (%)
2015	11	13,75
2016	24	30
2017	45	56,25
Total	80	100

2. Analisis Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Rekapitulasi hasil uji validitas instrument penelitian yang terdiri dari lima dimensi variabel kualitas pelayanan dan variabel Kepuasan Pemustaka (*Library Users*) menunjukkan bahwa nilai signifikansi setiap item pertanyaan dari semua variabel adalah 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas item kuesioner dari setiap variabe. Output Reliability Statistics menunjukkan semua variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha diatas 0,700 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua items kuesioner adalah reliabel.

3. Analisis Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* memberikan petunjuk untuk hasil uji normalitas. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* di atas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig.* dari setiap variabel bernilai lebih dari 0,05. Disimpulkan bahwa seluruh variabel berdistribusi normal sehingga prasyarat uji normalitas telah terpenuhi dan analisis data dapat dilanjutkan.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test							
		Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Kepuasan Pemustaka (Library Users)
N		80	80	80	80	80	80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	20,59	20,48	21,66	21,56	22,28	17,53
	Std. Deviation	4,924	4,800	4,757	4,770	4,438	4,210
Most Extreme Differences	Absolute	,113	,063	,098	,133	,126	,122
	Positive	,113	,056	,054	,117	,061	,091
	Negative	-,075	-,063	-,098	-,133	-,126	-,122
Kolmogorov-Smirnov Z		1,010	,564	,878	1,188	1,129	1,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,260	,908	,423	,119	,156	,187
a. Test distribution is Normal.							
b. Calculated from data.							

b. Uji Multikolinearitas

Berikut ini merupakan hasil uji multikolineaitas setiap variabel. Hasil uji multikolinearitas di atas menunjukkan bahwa nilai Tolerance lebih dari 0,10 dan nilai *VIF* kurang dari 10. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji Multikolinearitas			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangibles	,416	2,405
	Reliability	,342	2,923
	Responsiveness	,140	7,134
	Assurance	,174	5,756
	Empathy	,251	3,977

a. Dependent Variable: Library Users

c. Uji Heteroskedastisitas

Hasil dari uji heteroskedastisitas ditunjukkan dalam tabel berikut. Tidak ada pola yang jelas pada grafik *scatterplot*, titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan tabel *Coefficients^a* diperoleh nilai koefisien/parameter regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,167 + 0,372 X_1 - 0,023 X_2 + 0,397 X_3 - 0,055 X_4 + 0,124 X_5 + e$$

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,167	1,319		,127	,900
	Tangibles	,372	,079	,435	4,716	,000
	Reliability	-,023	,089	-,027	-,261	,795
	Responsiveness	,397	,141	,448	2,824	,006
	Assurance	-,055	,126	-,062	-,433	,666
	Empathy	,124	,112	,131	1,102	,274

a. Dependent Variable: Library Users

5. Uji Hipotesis

a. Uji t

Hasil Uji t dapat dilihat dari tabel *Coefficients^a*. Analisis hasil Uji t untuk mengetahui pengaruh setiap variabel dimensi kualitas pelayanan terhadap Library Users.

- 1) Variabel *Tangibles* memberikan nilai signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka H_1 diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
- 2) Variabel *Reliability* memberikan nilai signifikansi 0,795. Oleh karena nilai signifikansinya lebih dari 0,05 maka H_2 ditolak. Artinya bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Reliability* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
- 3) Variabel *Responsiveness* memberikan nilai signifikansi 0,006. Oleh karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka H_3 diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).
- 4) Variabel *Assurance* memberikan nilai signifikansi 0,666. Oleh karena nilai signifikansinya lebih dari 0,05 maka H_4 ditolak. Artinya bahwa tidak

terdapat pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Assurance* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).

- 5) Variabel *Empathy* memberikan nilai signifikansi 0,274. Oleh karena nilai signifikansinya lebih dari 0,05 maka H_5 ditolak. Artinya bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Empathy* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*).

b. Uji F

Hasil uji F untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan dapat dilihat pada tabel *Anova^a* dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 sehingga disimpulkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaathy* berpengaruh signifikan terhadap *Library Users*).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1033,760	5	206,752	41,781	,000 ^b
	Residual	366,190	74	4,949		
	Total	1399,950	79			

a. Dependent Variable: *Library Users*

b. Predictors: (Constant), *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

c. Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel *Model Summary^a*. Berdasarkan hasil uji di atas, diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,721 atau 72,1%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 72,1% *Library Users* dipengaruhi oleh kelima dimensi kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,738	,721	2,225

a. Dependent Variable: *Library Users*

b. Predictors: (Constant), *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

6. Pembahasan

a. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,372, menunjukkan nilai positif yang artinya bahwa semakin tinggi dimensi bukti fisik, maka semakin tinggi pula Library Users. Sedangkan untuk hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* terhadap Library Users. Hal ini relevan dengan hasil penelitian Mufid (2011), Donny Syahbana (2016), dan Nanang Kurniawan (2017). Hasil penelitian ketiga peneliti tersebut menyatakan bahwa *Tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian disimpulkan bahwa H1 diterima.

b. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Reliability* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,023, menunjukkan nilai negatif yang artinya semakin tinggi dimensi keandalan, maka semakin rendah kepuasan pemustaka, dengan kata lain dimensi keandalan berbanding terbalik dengan Library Users. Hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,735, artinya bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Reliability* terhadap Library Users. Hal ini relevan dengan hasil penelitian Nanang Kurniawan (2017) yang menyatakan bahwa keandalan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian disimpulkan bahwa H2 ditolak.

c. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,397, menunjukkan nilai positif yang artinya bahwa semakin tinggi dimensi daya tanggap, maka semakin tinggi pula Library Users.

Sedangkan untuk hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,006, artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* terhadap Library Users. Hal ini relevan dengan hasil penelitian Mufid (2011) dan Nanang Kurniawan (2017). Hasil penelitian kedua peneliti tersebut juga menyatakan bahwa *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.

d. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Assurance* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,055, menunjukkan nilai negatif yang artinya semakin tinggi dimensi jaminan,

maka semakin rendah kepuasan pemustaka, dengan kata lain dimensi jaminan berbanding terbalik dengan Library Users. Sedangkan untuk hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,666, artinya bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Assurance* (Jaminan) terhadap Library Users di STIE “YKP” Yogyakarta. Hal ini relevan dengan hasil penelitian Nanang Kurniawan (2017) yang menyatakan bahwa jaminan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian disimpulkan bahwa H4 ditolak.

e. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Empathy* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,124, menunjukkan nilai positif yang artinya bahwa semakin tinggi dimensi empati, maka semakin tinggi pula Library Users. Hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,274, artinya bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Empathy* terhadap Library Users. Hal ini relevan dengan hasil penelitian Donny Syahbana (2016) yang menyatakan bahwa empati tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian disimpulkan bahwa H5 ditolak.

f. Pengaruh dimensi kualitas layanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Library Users. Hal ini relevan dengan hasil penelitian Mufid (2011), Donny Syahbana (2016), dan Nanang Kurniawan (2017). Hasil penelitian ketiga peneliti tersebut juga menyatakan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H6 diterima.

7. Kesimpulan

- a. Dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*) yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
- b. Dimensi kualitas pelayanan *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*) yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,795 > 0,05$.
- c. Dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*). yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$.
- d. Dimensi kualitas pelayanan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*) yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,666 > 0,05$.

- e. Dimensi kualitas pelayanan *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*) yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,274 > 0,05$.
- f. Dimensi kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (*Library Users*) yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi hasil uji F sebesar $0,000 < 0,05$.

8. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas secara keseluruhan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan adalah cukup baik, hanya saja masih banyak yang perlu ditingkatkan agar kunjungan dan kepuasan para pemustaka dapat meningkat. Beberapa saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

- a. Dari segi kebersihan lebih diperhatikan, sehingga ruangan tidak terasa pengap dan sirkulasi udara tetap terjaga.
- b. Dari segi penataan buku dan fasilitas lebih dijaga dan dirapikan lagi agar pemustaka dapat dengan mudah untuk mencari referensi yang dibutuhkan.
- c. *Up date* koleksi buku dan referensi lainnya lebih ditingkatkan, baik dari segi jumlah eksemplar maupun tahun penerbitan, sehingga menarik untuk dibaca dan pemustaka dapat mengikuti perkembangan informasi dan ilmu pengetahuan sesuai dengan kurikulum dan teknologi yang terus berkembang.
- d. Tata ruang baca yang terkadang masih kurang memadai dapat diatur ulang, salah satunya dengan diberi ruang untuk tikar/karpet duduk dilantai.
- e. Pengadaan jaringan internet di lingkungan perpustakaan dipertimbangkan untuk segera ditingkatkan, sehingga apabila ada informasi yang tidak diperoleh di perpustakaan, pemustaka dapat mencarinya di internet.
- f. Diharapkan untuk indikator kualitas pelayanan di perpustakaan STIE “YKP” perlu adanya perhatian lebih oleh petugas maupun pengelola, karena dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 72,1% *Library Users* di STIE “YKP” dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan. Selain itu juga perlu adanya penelitian yang lebih lanjut terhadap *Library Users*, karena *Library Users* selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh aspek lain sebesar 27,9%, maka diharapkan terdapat penelitian lanjutan mengenai aspek lain yang mampu mempengaruhi *Library Users* pada perpustakaan STIE “YKP” Yogyakarta.
- g. Masukan untuk peneliti berikutnya agar dalam kuesioner penelitian diberikan pertanyaan terbuka.

9. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai prosedur ilmiah, namun demikian masih terdapat keterbatasan, antara lain:

- a. Pengumpulan data yang dilakukan pada waktu mahasiswa sedang libur semester membuat data yang diperoleh tidak dapat merata berasal dari semua

angkatan, sehingga data diperoleh secara online dan mayoritas responden berasal dari angkatan 2017 semester akhir yang masih sering aktif ke kampus untuk melakukan penelitian.

- b. Penelitian ini hanya meneliti salah satu faktor kepuasan pemustaka yang dilihat dari pemberian kualitas pelayanannya. Tentu saja masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, dimana faktor-faktor lain inilah yang dapat dipakai sebagai variabel baghi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ghozali, Imam . 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Edisi 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Univrsitas Diponegoro
- Hadi, Syamsul. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: untuk Akuntansi & Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Hertanto, Eko. 2017. *Tesis: Kualitas Pelayanan Model Serqual*.
- Hs, Lasa. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- 2009. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Ketigabelas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Nanang. 2017. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta*.
- Mufid. 2011. *Tesis : Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Library Users: Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasir, Abd., Abdul Muhith, dan Ideputri. 2011. *Buku Ajar: Metodologi Penelitian Kesehatan, Konsep Pembuatan Karya Tulis dan Thesis untuk Mahasiswa Kesehatan*. Yogyakarta: Mulia Medika.

- Nengtyas, Sinta Wigar. 2010. *Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta*.
- Pandita. Andi. 2017. Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Library Users di UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*.
- Rismayeti. 2013. *Jurnal Ilmu Budaya Vol. 9 No. 2 Februari 2013*, Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan dan Standarisasi
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Suherman. 2009. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*. Bandung: MQS Publishing.
- 2013. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*. Bandung: Literate.
- Syahbana, Donny. 2016. Skripsi: *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman*.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction (ed.3)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang RI nomor 43 tentang Perpustakaan*. 2007. Jakarta: Asa Mandiri.