Volume 1 Issue 1 (2026) 8–19
Online since: June 30, 2026

Paper. Professional Administration and Pedagogy in Educational Research
https://journal.unnes.ac.id/journals/paper

Pengaruh Pelayanan Perpustakaan, Penataan Ruang dan Koleksi Buku terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang

Dwi Noor Oktaviani[1]✉, Wisudani Rahmaningtyas[1]

[1] Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

✉ Corresponding email: dwinooro@students.unnes.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the simultaneous and partial influence between library services, spatial arrangement, and book collections on user satisfaction at the Faculty of Economics and Business Library, Semarang State University. This study uses a quantitative approach with a causality research design. The population in this study were library users at the Faculty of Economics and Business, Semarang State University. The sample that has been determined is 116 respondents. The sampling technique is using incidental sampling. Data collection methods using questionnaires, interviews, observation. The data analysis technique used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis with the help of the IBM SPSS 26 application. The results showed that simultaneously library services, spatial arrangement, and book collections had a positive and significant effect on user satisfaction by 82.4%. Partially, library services have an effect of 24.2% on user satisfaction. The effect of spatial arrangement is 24.9% on library satisfaction. The effect of book collection is 1.41% on library satisfaction, which means that book collection does not have a positive and significant effect partially on library satisfaction.

KEYWORDS: *User Satisfaction, Kepuasan, Pelayanan, Tata Ruang, Koleksi Buku.*

Pendahuluan

Kepuasan pengguna merupakan tolok ukur keberhasilan dari layanan publik, termasuk di dalamnya adalah perpustakaan. Kepuasan akan tercapai ketika layanan yang diberikan dengan harapan pengguna selaras. Kotler & Keller (2009) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Terdapat standar minimal yang menjadi tolok ukur dalam mencapai dan meningkatkan nilai dari kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Standar tersebut ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Perpustakaan memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengunjung dan pengguna perpustakaan. Pelayanan yang diberikan dapat berupa pelayanan jasa pustakawan terhadap pemustaka. Didukung dengan penelitian Sulistyaningsih & Widiyanto (2023) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna karena layanan perpustakaan yang baik diharapkan dapat membuat pengguna merasa puas dan ingin kembali ke perpustakaan. Kepuasan pemustaka juga dipengaruhi oleh tersedianya penataan ruang yang nyaman bagi pengguna, di mana penataan ruang yang baik dapat memberikan kesan penataan rapih pada setiap sudut perpustakaan dan memudahkan pengguna dalam menemukan posisi tempat yang diinginkan. Arifiani (2018) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa tata ruang berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pemustaka. Pemustaka cenderung memperhatikan lokasi dan penataan ruang yang ada, karena hal tersebut akan menimbulkan kenyamanan ketika berada di perpustakaan, dan kenyamanan ini akan meningkatkan kepuasan pemustaka. Selain itu, koleksi buku yang lengkap di perpustakaan juga menjadi daya tarik pengguna perpustakaan. Perpustakaan mampu mempermudah para penggunanya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Pusparani (2012) menyatakan bahwa koleksi perpustakaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Koleksi yang ada dapat menjadi bahan rujukan, pendukung proses pembelajaran, serta dapat digunakan oleh siapa saja untuk penelitian.

Namun demikian, kepuasan setiap pengguna dapat berbeda-beda. Setiap pengguna memiliki selera dan kenyamanan masing-masing yang dapat menghasilkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pengguna tidak hanya dapat tercapai dengan adanya layanan, tetapi dibutuhkan juga fasilitas yang memadai serta sarana dan prasarana yang nyaman. Kepuasan pemustaka merupakan hal penting yang perlu diketahui agar bisa mengukur apakah pelayanan yang diberikan sudah dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka atau tidak, dari pengukuran tersebut juga dapat diketahui apa saja faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pemustaka, seperti adanya faktor yang perlu ditingkatkan, disesuaikan, ataupun dievaluasi agar dapat meningkatkan kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa pemustaka, diketahui bahwa kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang masih rendah dan kurang memuaskan pemustaka. Hal ini dikarenakan kurangnya ketepatan waktu pelayanan perpustakaan yang diberikan dan akurasi pelayanan yang kurang tepat. Berdasarkan permasalahan yang ditemui di lapangan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Perpustakaan, Penataan Ruang, dan Koleksi Buku Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang".

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antara variabel bebas dan terikat serta mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas, yaitu pelayanan perpustakaan, penataan ruang, dan koleksi buku terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan pemustaka dengan hasil pengukuran berupa angka untuk meneliti hubungan sebab-akibat variabel bebas terhadap variabel terikat.

Menurut Umar (2002), desain kausal digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel riset, dan untuk menganalisis pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Menurut Sanusi (2011), desain penelitian kausalitas adalah desain yang disusun untuk melakukan penelitian terhadap kemungkinan adanya hubungan sebab-akiba t antarvariabel.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang menggunakan pelayanan secara langsung di Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel insidental sampling dengan jumlah sampel 116 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner, wawancara, dan observasi. Alat yang digunakan untuk pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 26. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas sedangkan rangkaian analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas (Asymp. Sig) sebesar 0,200 > 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berdistribusi secara normal.

Uji linearitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikan mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji linearitas pada variabel pelayanan perpustakaan menunjukkan nilai signifikansi linearity sebesar 0,273 > 0,05 sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara pelayanan perpustakaan (X1) terhadap kepuasan pemustaka (Y). Uji linearitas pada variabel penataan ruang menunjukkan nilai signifikansi linearity sebesar 0,266 > 0,05 sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara penataan ruang (X2) terhadap kepuasan pemustaka (Y). Uji linearitas pada variabel koleksi buku menunjukkan nilai signifikansi linearity sebesar 0,002 < 0,05 sehingga disimpulkan bahwa tidak ada hubungan linear secara signifikan antara koleksi buku (X3) terhadap kepuasan pemustaka (Y).

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas yaitu kondisi di mana dua atau lebih variabel independen dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sangat kuat. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki nilai tolerance ≥ 0,10 yaitu pada pelayanan perpustakaan sebesar 0,192; penataan ruang sebesar 0,247; dan koleksi buku sebesar 0,333. Sedangkan nilai VIF ≤ 10,0. Pelayanan perpustakaan sebesar 5,212; penataan ruang sebesar 4,050; dan koleksi buku sebesar 3,000. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya multikolinearitas antar variabel independent dalam model regresi yang digunakan.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Glejser yaitu apabila nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan sebesar 0,191 > 0,05; penataan ruang sebesar 0,153 > 0,05; dan koleksi buku sebesar 0,285 > 0,05. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.355	2.416		3.873	.000
	Pelayanan Perpustakaan	.818	.137	.534	5.980	.000
	Penataan Ruang	.446	.073	.479	6.087	.000
	Koleksi Buku	-.137	.108	-.086	-1.272	.206
a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka						

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda di atas menunjukkan persamaan regresi yaitu Y = 9,355 + 0,818 + 0,446 – 0,137 + e. Persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa jika variabel pelayanan perpustakaan, penataan ruang, dan koleksi buku memiliki nilai 0 (nol), maka variabel terikat yaitu kepuasan pemustaka bernilai positif 9,355. Jika variabel pelayanan perpustakaan (X1) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel terikat yaitu kepuasan pemustaka meningkat sebesar 0,818 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Jika variabel penataan ruang (X2) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel terikat yaitu kepuasan pemustaka meningkat sebesar 0,446 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Jika variabel koleksi buku mengalami penurunan sebesar 1%, maka variabel terikat yaitu kepuasan pemustaka menurun sebesar 0,137 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9059.142	3	3019.714	180.361	.000[b]
	Residual	1875.168	112	16.743		
	Total	10934.310	115			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka						
b. Predictors: (Constant), Koleksi Buku, Penataan Ruang, Pelayanan Perpustakaan						

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada uji simultan (Uji F) diperoleh nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti bahwa variabel pelayanan perpustakaan, penataan ruang, dan koleksi buku secara bersamaan atau simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hasil ini menyatakan H0 ditolak dan **H1 diterima**.

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.355	2.416		3.873	.000
	Pelayanan Perpustakaan	.818	.137	.534	5.980	.000
	Penataan Ruang	.446	.073	.479	6.087	.000
	Koleksi Buku	-.137	.108	-.086	-1.272	.206
a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka						

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada uji parsial (uji t) untuk variabel pelayanan perpustakaan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 berarti terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka sehingga disimpulkan **H2 diterima**. Hasil uji parsial (uji t) untuk variabel penataan ruang

menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 berarti terdapat pengaruh yang signifikan penataan ruang terhadap kepuasan pemustaka sehingga disimpulkan **H3 diterima**. Hasil uji parsial (uji t) variabel koleksi buku menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,206 > 0,05 berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan koleksi buku terhadap kepuasan pemustaka sehingga disimpulkan **H4 ditolak**.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910[a]	.829	.824	4.092
a. Predictors: (Constant), Koleksi Buku, Penataan Ruang, Pelayanan Perpustakaan				

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi simultan (R^2) diperoleh nilai *Adjust R Square* sebesar 0,824 kemudian dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya R^2 yaitu sebesar 82,4%. Hasil ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel pelayanan perpustakaan, penataan ruang, dan koleksi buku terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang secara bersama-sama atau simultan sebesar 82,4% sedangkan sisanya yaitu 17,6% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain di luar penelitian.

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Coefficients[a]									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	9.355	2.416		3.873	.000			
	Pelayanan Perpustakaan	.818	.137	.534	5.980	.000	.878	.492	.234
	Penataan Ruang	.446	.073	.479	6.087	.000	.876	.499	.238
	Koleksi Buku	-.137	.108	-.086	-1.272	.206	.706	-.119	-.050
a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka									

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil koefisien determinasi parsial (r^2) dapat diketahui dari kolom *partial.* Besarnya nilai parsial pada variabel pelayanan perpustakaan sebesar 0,492 sehingga besarnya pengaruh variabel pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka yaitu sebesar $(0,492)^2$ x 100% = 24,2%. Besarnya nilai parsial pada variabel penataan ruang sebesar 0,499 sehingga besarnya pengaruh variabel penataan ruang terhadap kepuasan pemustaka sebesar $(0,499)^2$ x 100% = 24,9%. Besarnya nilai parsial pada variabel koleksi buku sebesar -0,119 sehingga besarnya pengaruh variabel koleksi buku terhadap kepuasan pemustaka adalah sebesar $(- 0,119)^2$ x 100% = 1,41%.

Hasil analisis statistik deskriptif variabel pelayanan perpustakaan menunjukkan bahwa dari total 116 responden diperoleh hasil tingkat dari variabel pelayanan perpustakaan dengan kategori tinggi dan rata-rata persentase 78%. Dapat disimpulkan sebagian pemustaka merasa puas atas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan.

Hasil analisis statistik deskriptif variabel penataan ruang menunjukkan bahwa dari total 116 responden diperoleh hasil tingkat dari variabel penataan ruang dengan kategori tinggi dan rata-rata persentase 80%. Dapat disimpulkan sebagian pemustaka merasa puas terhadap penerapan penataan ruang yang ada di Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Hasil analisis statistik deskriptif variabel koleksi buku menunjukkan bahwa total 116 responden diperoleh hasil tingkat dari variabel koleksi buku dengan kategori tinggi dan rata-rata persentase 76%. Dapat disimpulkan sebagian pemustaka merasa puas dengan tersedianya koleksi buku yang ada di Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Pembahasan

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan dari persamaan regresi linier berganda mendapatkan hasil persamaan Y = 9,335 + 0,818 + 0,446 – 0,137 + e. persamaan tersebut menyatakan bahwa Pelayanan Perpustakaan dan Penataan Ruang memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang, sementara variabel Koleksi Buku tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Konstanta yang dihasilkan sebesar 9,355 berarti bahwa jika Pelayanan Perpustakaan, Penataan Ruang, dan Koleksi Buku sebesar nol, maka Kepuasan Pemustaka sebesar 9,355.

Pengaruh Pelayanan Perpustakaan, Penataan Ruang, dan Koleksi Buku Terhadap Kepuasan Pemustaka

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan pelayanan perpustakaan, penataan ruang, dan koleksi buku terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel pelayanan perpustakaan, penataan ruang dan koleksi buku secara simultan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 82,4%, sedangkan sisanya 17,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Kemudian disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan dari variabel pelayanan perpustakaan, penataan ruang, dan koleksi buku terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan perpustakaan, penataan ruang terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Sementara variabel koleksi buku bernilai negative terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Hasil uji simultan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dengan nilai f hitung sebesar 180.361 sehingga diartikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan perpustakaan, penataan ruang, dan koleksi buku terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang, dengan ini Ho ditolak dan H1 diterima.

Penelitian ini sejalan dengan teori Kepuasan dan Ketidakpuasan yang disampaikan oleh Mowen & Minor (2001) yang menyatakan bahwa kepuasan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pelayanan, lingkungan fisik, dan produk yang sesuai dengan harapan. Dalam penelitian ini, pelayanan perpustakaan, penataan ruang dan koleksi buku berinteraksi dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pemustaka. Jika ketiga elemen tersebut dikelola dengan baik dan memenuhi harapan pemustaka, maka kepuasan akan tercapai. Namun, jika salah satu elemen tidak optimal, makan dapat mempengaruhi persepsi secara keseluruhan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diketahui bahwa pelayanan perpustakaan, penataan ruang, dan koleksi buku sangat penting dalam mewujudkan kepuasan yang dirasakan bagi pemustaka. Sehingga dikatakan bahwa semakin tinggi pelayanan perpustakaan yang diberikan, penataan ruang yang optimal, dan ketersediaan koleksi buku di perpustakaan, maka akan semakin meningkat kepuasan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan perpustakaan, penataan ruang dan koleksi buku semakin rendah, maka akan semakin menurun pula kepuasan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Pelayanan adalah sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain baik secara langsung ataupun tidak langsung. Pelayanan juga berarti usaha yang dilakukan untuk melayani kebutuhan orang lain. Dalam penelitian ini, pelayanan merujuk pada kegiatan pustakawan dalam memberikan layanan guna memenuhi kebutuhan pemustaka yang kemudian akan mempengaruhi bagaimana kepuasan yang dirasakan pemustaka dalam mendapatkan pelayanan selama berada di perpustakaan.

Hipotesis kedua yang diajukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif secara langsung antara pelayanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka yang telah diukur dengan 3 indikator. Menurut Achmad et al. (2012) untuk mengukur pelayanan dari perpustakaan, yaitu affect of service, information control, dan library as place. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (Uji t), nilai signifikansi untuk variabel pelayanan perpustakaan sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti dari pengajuan tersebut menolak Ho dan menerima H2 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 26 menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang yang ditunjukkan oleh thitung sebesar 5,980. Berdasarkan hasil perolehan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Maka disimpulkan pula bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka akan semakin meningkat kepuasan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan FEB UNNES.

Pelayanan perpustakaan memiliki pengaruh sebesar 24,2% terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan diperlukan untuk membantu meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kepuasan dan Ketidakpuasan yang disampaikan oleh Mowen & Minor (2001) yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor penentu dalam kepuasan. Teori tersebut menjelaskan pelayanan perpustakaan yang dapat memenuhi atau melampaui harapan pemustaka akan menciptakan kepuasan, peran aspek teknis pelayanan (kecepatan, ketepatan), aspek interpersonal (keramahan,

empati) yang baik akan meningkatkan persepsi pelanggan dan menciptakan respon positif sehingga meningkatkan kepuasan.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Candra & Arfa (2019) dengan hasil besaran koefisien yang diperoleh pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,224 dengan nilai signifikansi sebesar 0,025 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Adanya pengaruh positif menandakan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka, maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka. Sementara itu, nilai signifikan yang dihasilkan memberikan arti bahwa pengaruh positif dari pelayanan akan memberikan peningkatan kepuasan yang dirasakan pemustaka sebesar 0,224 dari tingkat kepuasan pemustaka sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini juga didukung dengan studi kasus yang dilakukan oleh Mairaj & Naseer (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan hal penting bagi keberhasilan organisasi yang berorientasi pada pelayanan, termasuk perpustakaan. Kepuasan akan terjadi ketika pustakawan berinteraksi secara langsung kepada pemustaka dan memahami informasi yang dibutuhkan pemustaka. Hal tersebut dibuktikan dengan umpan balik pemustaka yang dapat diandalkan dalam mengukur kegunaan dan keefektifan perpustakaan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, dilihat dari hasil analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan diperoleh hasil rata-rata distribusi variabel pelayanan sebesar 78% dengan kategori tinggi. Pada indikator pertama variabel pelayanan yaitu affect of service memperoleh presentase sebesar 77% dengan kategori tinggi. Hal ini karena pelayanan perpustakaan yang diberikan pustakawan mampu membantu pemustaka dalam menangani permasalahan yang dialami dan pustakawan mampu memahami kebutuhan dan keinginan dari pemustaka. Indikator kedua yaitu information control memperoleh presentase sebesar 76% dengan kategori tinggi, hal ini karena perpustakaan FEB UNNES memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan karena tersedianya website yang memadai dan sarana yang baik dalam mengakses website tersebut. Indikator ketiga yaitu library as place memperoleh presentase sebesar 81% dengan kategori tinggi, indikator ini memiliki presentase tertinggi pada variabel pelayanan perpustakaan. Hal ini terjadi karena perpustakaan FEB UNNES menyediakan tempat yang dapat mendukung kegiatan pemustaka selama berada di perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 24,2% terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Hal ini berarti semakin baik pelayanan perpustakaan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka. Sebaliknya, jika pelayanan perpustakaan yang diberikan menurun, maka akan menurun juga tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Pengaruh Penataan Ruang Terhadap Kepuasan Pemustaka

Penataan ruang merupakan sebuah proses bagaimana pengaturan dan pengelolaan penggunaan ruang, baik di dalam ataupun di luar ruangan. Tujuan dilakukannya penataan ruang adalah agar ruangan dapat digunakan secara optimal sehingga mampu menunjang terselenggaranya sebuah kegiatan. Dalam penelitian ini, penataan ruang merujuk pada penerapan penataan ruang perpustakaan guna 85

mendukung aktivitas atau kegiatan pemustaka selama berada di perpustakaan yang kemudian akan mempengaruhi bagaimana kepuasan yang dirasakan pemustaka.

Hipotesis ketiga yang diajukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan penataan ruang terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menjelaskan adanya pengaruh positif antara penataan ruang dan kepuasan pemustaka yang telah diukur dengan 6 indikator. Menurut Lasa Hs (2005) untuk mengukur penataan ruang, indikator yang dapat digunakan antara lain tata letak, sirkulasi udara, pencahayaan, warna, suara, dan temperatur. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (Uji t), nilai signifikansi untuk variabel penataan ruang sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti dari pengajuan tersebut menolak Ho dan menerima H3 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan penataan ruang terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 26 menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif penataan ruang terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan FEB UNNES yang ditunjukkan oleh thitung sebesar 6,087. Berdasarkan hasil perolehan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penataan ruang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan FEB UNNES. Maka disimpulkan pula bahwa semakin baik penataan ruang di perpustakaan akan semakin meningkat kepuasan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan FEB UNNES.

Penataan ruang memiliki pengaruh sebesar 24,9% terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan FEB UNNES. Maka dapat disimpulkan bahwa penataan perpustakaan diperlukan untuk membantu meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kepuasan dan Ketidakpuasan yang disampaikan oleh Mowen & Minor (2001) yang menyatakan bahwa kepuasan seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah lingkungan fisik yang dapat mendukung keberlangsungan kegiatan pemustaka sehingga dapat berjalan dengan lancar. Teori tersebut menjelaskan bahwa penataan ruang yang termasuk dalam lingkungan fisik memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan bagi pemustaka. Penataan ruang yang efektif akan memenuhi kebutuhan fungsional pemustaka dan dapat memberikan pengalaman emosional yang baik bagi pemustaka sehingga pemustaka dapat merasakan kepuasan dari penataan ruang tersebut.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Azzahro et al. (2023) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tata ruang kantor dengan kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung yang diperoleh sebesar 3,102 dan ttabel sebesar 1,679 yang berarti thitung > ttabel dengan taraf signifikansi yang diperoleh 0,003 < 0,05 sehingga disimpulkan tata ruang kantor berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar. Penelitian lain yang serupa juga dilakukan oleh Pratiwi (2019) yang menyatakan bahwa tata ruang kantor sangat mempengaruhi kepuasan pegawai, hal ini dapat dilihat dari hasil kuisioner yang secara keseluruhan diperoleh rata-rata sebesar 3,89 dengan kriteria jawaban baik. Hal ini juga terjadi karena tata ruang kantor dengan konsep terbuka membantu memudahkan pegawai dalam berkomunikasi secara langsung antar pegawai sehingga terciptanya hubungan kerja yang baik yang kemudian dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pegawai dalam bekerja di perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, dilihat dari hasil analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan diperoleh hasil rata-rata distribusi variabel penataan

ruang sebesar 80% dengan kategori tinggi. Pada indikator pertama variabel penataan ruang yaitu tata letak memperoleh presentase sebesar 80% dengan kategori tinggi. Hal ini karena penataan ruang pada perpustakaan sudah tertata dengan baik dan penataan perabot dan peralatan perpustakaan cukup tepat sehingga pemustaka dapat leluasa bergerak. Indikator kedua yaitu sirkulasi udara memperoleh presentase sebesar 81% dengan kategori tinggi, hal ini karena perpustakaan FEB UNNES memiliki saluran udara yang memadai dengan sistem ventilasi yang baik sehingga pemustaka merasa nyaman. Indikator ketiga yaitu pencahayaan memperoleh presentase sebesar 81% dengan kategori tinggi, hal ini terjadi karena pencahayaan pada ruang perpustakaan FEB UNNES dalam kondisi baik sehingga memudahkan pemustaka berkegiatan di perpustakaan. Indikator keempat, yaitu warna memperoleh presentase sebesar 81% dengan kategori tinggi, hal ini karena adanya perpaduan kombinasi warna dinding, lantai, dan perabot yang harmonis sehingga pemustaka merasakan nyaman berasa di ruang perpustakaan. Indikator kelima yaitu suara dengan perolehan hasil presentase sebesar 78% dengan kategori tinggi, hal ini karena ruang perpustakaan bebas dari suara bising, baik dari dalam maupun dari luar ruangan. Indikator keenam yaitu temperature dengan perolehan hasil presentase sebesar 81% dengan kategori tinggi, hal ini karena ruang perpustakaan memiliki temperatur suhu yang nyaman sehingga kelembapan ruangan dapat terjaga sehingga membuat kesejukan dan kenyamanan udara di perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan bahwa penataan ruang berpengaruh positif dan signifikan sebesar 24,9% terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Hal ini berarti semakin baik penataan ruang di perpustakaan maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka. Sebaliknya, jika penataan ruang di perpustakaan diberikan menurun, maka akan menurun juga tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Pengaruh Koleksi Buku Terhadap Kepuasan Pemustaka

Koleksi buku merupakan kumpulan buku-buku dari berbagai jenis yang disusun, disimpan, dan dikelola dengan tujuan penyebaran pengetahuan, peminjaman, ataupun penelitian. Koleksi buku biasanya diatur dengan sistematis berdasarkan klasifikasi yang telah ditentukan, seperti topik atau pengarang. Dalam penelitian ini, koleksi buku merujuk pada ketersediaan koleksi buku yang ada di perpustakaan sesuai dan relevan dengan kebutuhan informasi pemustaka yang kemudian akan mempengaruhi bagaimana kepuasan yang dirasakan pemustaka.

Hipotesis keempat yang diajukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan koleksi buku terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menjelaskan bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara koleksi buku terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel koleksi buku pada uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,206 > 0,05 sehingga disimpulkan bahwa Ho diterima dan menolak H4 berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara koleksi buku terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan FEB UNNES.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi secara parsial, variabel koleksi buku memperoleh nilai persentase sebesar 1,41% yang berarti koleksi buku tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Jika variabel koleksi buku benar-benar diterapkan, hasilnya belum tentu berdampak positif terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan

hasil tersebut, menyatakan bahwa variabel koleksi buku bukan merupakan variabel yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyowati (2019) yang menyatakan bahwa koleksi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan, hal ini menjelaskan bahwa lengkap tidaknya koleksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh Putera (2020) yang menyatakan bahwa minimnya jumlah koleksi di Perpustakaan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Undiksha Singaraja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis Product Moment menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar 1,754 lebih kecil daripada ttabel 2,178. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa ketersediaan koleksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Teknologi yang berkembang saat ini semakin canggih sehingga akses buku dan referensi semakin mudah. Teknologi dan fasilitas yang disediakan perpustakaan saat ini seperti ruang yang nyaman, akses internet, atau layanan digital, lebih penting bagi pemustaka dibandingkan koleksi buku yang ada di perpustakaan. Selain itu, kecanggihan teknologi yang ada memudahkan pemustaka dalam mengakses e-book, e-jurnal sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Berdasarkan penjelasan tersebut, disimpulkan bahwa koleksi buku tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik pelayanan perpustakaan maka akan semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. (2) Penataan ruang berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik penataan ruang di perpustakaan maka akan semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. (3) Koleksi buku berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Hal ini membuktikan bahwa meskipun semakin baik koleksi buku di perpustakaan belum tentu dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. (4) Pelayanan perpustakaan, penataan ruang, dan koleksi buku secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik pelayanan perpustakaan, penataan ruang dan koleksi buku di perpustakaan maka akan semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

Daftar Pustaka

Achmad, Sutedjo, M., Surono, & Suprayitno, E. (2012). Layanan Cinta.

Arifiani, D. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. Eeaj, 7(1). Http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Eeaj

Azzahro, S. A., Ninghardjanti, P., & Akbarini, N. R. (2023). Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Studi Kasus Baperlitbang Karanganyar. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Bisnis, 1(4), 97–109. Https://Doi.Org/10.59061/Dinamikapublik.V1i4.417

Candra, B. K., & Arfa, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 6(3), 651–660.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran (13th Ed.). Erlangga.

Lasa Hs. (2005). Membina Perpustakaan Madrasah & Sekolah Islam. Adicita Karya Nusa.

Mairaj, M. I., & Naseer, M. M. (2013). Library Services and User Satisfaction in Developing Countries: A Case Study. Health Information & Libraries Journal, 30(4), 318–326. Https://Doi.Org/10.1111/Hir.12038

Mowen, J. C., & Minor, M. (2001). Perilaku Konsumen. Pt Penerbit Erlangga.

Pratiwi, D. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bagian Umum Pada Pdam Tirtauli Pematangsiantar. Jurnal Manajemen Maker, 5, 26–37.

Pusparani, D. (2012). Pengaruh Koleksi Dan Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Di Smpn 1 Driyorejo Dan Smpn 1 Wringinanom. Inspirasi Manajemen Pendidikan, 1, 0–216. Https://Ejournal.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Inspirasi-Manajemen-Pendidikan/Article/View/14597

Putera, I. W. D. (2020). Pengaruh Ketersediaan Koleksi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial Undiksha Singaraja. Universitas Pendidikan Ganesha.

Sanusi, A. (2011). Metode Penelitian Bisnis. Salemba Empat.

Setyowati, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Koleksi, Tata Ruang, Dan Skill Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Universitas Negeri Semarang.

Sulistyaningsih, T., & Widiyanto, Dan. (2023). Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Mts Yayasan Pembangunan Islam Pakem. In Journal of Education and Technology (Vol. 3, Issue 1). Http://Jurnalilmiah.Org/Journal/Index.Php/Jet

Umar, H. (2002). Metode Riset Bisnis (Kedua). Pt Gramedia Pustaka Utama.