



PENENTU KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Diyah Undari [✉], Ismiyati

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima Agustus 2016
Disetujui Agustus 2016
Dipublikasikan
Oktober 2016

Keywords:
Students' Satisfaction;
Library Service.

Abstrak

Atribut-atribut pelayanan perpustakaan perlu dianalisis agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga terwujud kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui faktor-faktor apa saja yang menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi dan (2) faktor mana yang paling dominan menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. mengakibatkan penurunan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis factor dan deskriptif persentase. Hasil analisis faktor menunjukkan bahwa dari 28 variabel direduksi menjadi 23 variabel yang mengelompok menjadi 8 faktor baru yang menentukan kepuasan mahasiswa sebesar 62,668% sedangkan sisanya sebesar 37,332% dipengaruhi faktor lain yang tidak ditentukan dalam model ini. (1) Faktor Kenyamanan dan Produk Jasa Inti sebesar 17,971%, sisanya (2) Faktor Interaksi sebesar 8,878%, (3) Faktor Kebersihan sebesar 7,830%, (4) Faktor Kerapihan sebesar 6,731%, (5) Faktor Sarana Pendukung sebesar 6,348%, (6) Faktor Performa Teknis sebesar 5,597%, (7) Faktor Luas Gedung sebesar 4,918% dan (8) Faktor Produk Pelengkap sebesar 4,396%.

Abstract

The attributes of library services need to be analyzed in order to satisfy the students needs. The objective of this study were (1) to know the factors that determine Economics Education's student satisfaction and, (2) to know the most dominant factor in determining their satisfaction of the library's services in Economics Faculty, Semarang State University. The data were collected by questionnaire, documentation and interview. Then the data were analyzed by factor analysis and descriptive percentage. The result of the factor analysis showed that the 28 analyzed variables were reduced to 23 variables. They were grouped into 8 new factors that determined student satisfaction was 62.668%. Meanwhile, 37.332% was influenced by other factors that are not defined in this model. (1) The convenience and the main products factor was 17.971%, (2) the interaction factor was 8.878%, (3) the cleanliness factor was 7.830%, (4) the neatness factor was 6.731%, (5) the means of support factor was 6.348%, (6) the technical performance factor was 5.597%, (7) the building area factor was 4.918% and (8) the complementary product factor was 4.396%.

© 2016 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat korespondensi:
Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: myluck_dyah@yahoo.com

p-ISSN 2252-6544
e-ISSN 2502-356X

PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan dapat dikatakan menjadi jantung bagi pendidikan tinggi, karena hampir semua kegiatan akademik di kampus, baik itu kegiatan pembelajaran, penelitian maupun pengabdian masyarakat yang sering dikenal sebagai Tri Dharma Perguruan Tinggi membutuhkan fasilitas perpustakaan. Unit jasa perpustakaan tidak dimaksudkan sebagai lembaga yang ingin mencapai tujuan laba, tetapi lebih mengutamakan pelayanan kepada penggunaannya.

Layanan pengguna sebagai salah satu kegiatan pokok dalam perpustakaan merupakan ujung tombak keberhasilan suatu perpustakaan, karena layanan merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik jika perpustakaan memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk jika layanan yang diberikan buruk, maka diperlukan perencanaan yang matang dan pelayanan prima agar tercipta kepuasan pengguna. Prastowo (2012:245) mengemukakan bahwa

“... tujuan pelayanan perpustakaan yang prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan fokus kepada pelanggan”.

“Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan” (Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2009:192).

Kinerja perusahaan jasa berupa bukti fisik dan proses pelayanan, begitu juga pada jasa perpustakaan. Bukti fisik perpustakaan berupa sarana dan prasarana seperti; gedung, koleksi buku, perlengkapan meja, kursi, rak buku, computer, dan lain sebagainya yang nampak secara langsung oleh mata. Proses pelayanan lebih menitikberatkan pada prosedur pelayanan, kehandalan pegawai dalam melayani, perhatian pegawai dalam melayani dan hal-hal yang bukti fisiknya tidak nampak secara jelas.

“Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan

mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa” (Rangkuti, 2006:30).

Lima dimensi jasa diungkapkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dikutip Jasfar, 2005:51) sebagai berikut; reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik).

Dijelaskan lagi oleh Rangkuti (2006:30) bahwa:

“kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat situasi sesaat”.

Ternyata banyak sekali faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan, untuk itu perlu adanya perhatian khusus dari penyedia jasa yang ada sehingga bila pelanggan merasa puas maka akan membawa keuntungan bagi perusahaan jasa tersebut antara lain pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain, citra perusahaan di mata masyarakat baik dan yang paling penting pelanggan mau kembali lagi.

Sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES kualitas pelayanannya juga perlu dievaluasi dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna baik mahasiswa, dosen, maupun masyarakat umum. Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES menawarkan dua jenis layanan yaitu, layanan sirkulasi untuk pelayanan penelusuran, peminjaman, pengembalian buku, dan layanan referensi untuk membaca rujukan tugas akhir, skripsi, dan laporan-laporan penelitian yang tidak boleh dipinjam hanya boleh dibaca di area perpustakaan.

Dua jenis layanan tersebut pada kenyataannya belum memuaskan pengguna. Hasil pengamatan yang dilakukan dengan melihat langsung keadaan di perpustakaan serta wawancara terhadap pengunjung perpustakaan diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan pengguna. Keluhan-keluhan pengguna antara lain; ketidaktepatan buka dan tutup perpustakaan, koleksi buku teks sedikit dan tergolong lama, ketidakrapian tata letak koleksi seperti koleksi buku teks dan koleksi referensi skripsi, komputer penelusuran sering error dan

mahasiswa sering antri lama karena hanya 1 unit, per Januari 2014 mahasiswa dilarang membawa laptop di dalam area perpustakaan dan ruangan terlalu gelap walaupun lampu menyala sehingga dalam pencarian koleksi sering terganggu.

Hal ini didukung dengan presensi pengunjung perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES tahun 2010-2013 di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Perpustakaan FE UNNES 2010 – 2013

Bulan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Januari	1118	1289	Website error	485
Februari	926	1014	Website error	422
Maret	2007	2183	Website error	1012
April	1637	1475	Website error	818
Mei	1266	1161	Perbaikan	810
Juni	1100	462	Perbaikan	585
Juli	794	1246	717	717
Agustus	959	984	564	667
September	725	2002	2505	1322
Oktober	1403	1810	1728	734
November	1212	1568	1558	824
Desember	1131	1733	1167	888
TOTAL	14278	16927	8239	9284

Sumber: Laporan Tahunan Perpustakaan FE UNNES, diolah

Tabel 1 menunjukkan bahwa berdasarkan presensi online telah terjadi fluktuasi kedatangan pengunjung perpustakaan sepanjang tahun 2010 sampai 2013. Hal ini terlihat dari tahun 2010 sampai 2011 yang mengalami kenaikan. Tahun 2011 sampai 2012 mengalami penurunan, hal ini disebabkan website presensi error dan dalam tahap perbaikan. Tahun 2013 mengalami penurunan kembali, padahal berdasarkan data statistik UNNES jumlah mahasiswa yang terdaftar di Fakultas Ekonomi mengalami kenaikan setiap tahunnya. Tercatat jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi secara berturut-turut mulai tahun 2010-2013 sebagai berikut; 3.345 mahasiswa, 3.575 mahasiswa, 3.715 mahasiswa dan 4.070 mahasiswa. Hal ini

berbanding terbalik dengan jumlah pengunjung perpustakaan Fakultas Ekonomi yang dari tahun ke tahun mengalami penurunan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang”.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuannya tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan memasarkan barang atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dicapai tingkat kepuasan pelanggan yang melebihi dari kepuasan yang diberikan oleh pesaing.

Oliver dalam Barnes (2003:64) mengemukakan definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012:311) mengemukakan kepuasan merupakan,

“respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan”.

Menggunakan bahasa lebih sederhana Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:192) menyatakan:

“Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan”.

Beberapa pendapat para ahli di atas mengenai definisi kepuasan pelanggan dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa atau senang yang

merupakan respon pelanggan terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya, di mana pada saat sebelum menggunakan pelanggan memiliki harapan-harapan yang akan menimbulkan persepsi terhadap kinerja dari produk tersebut. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja produk tersebut memenuhi atau setidaknya melampaui harapan-harapan pelanggan.

Menurut Barnes (2003:82) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat dalam lima level pemicu kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa, yaitu:

1. Produk atau jasa inti, ini adalah hal yang paling mendasar yang ditawarkan kepada pelanggan sekaligus hal yang tersulit bagi perusahaan untuk membuatnya lain dari pada yang lain.
2. Sistem dan layanan pendukung, ini meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dari layanan atau produk inti, seperti; sistem pembayaran dan penghantaran, kemudahan memperoleh produk, jam pelayanan, level karyawan, komunikasi informasi, sistem inventarisasi, pendukung teknis dan perbaikan, layanan bantuan via telepon, dan juga program-program lain yang mendukung produk inti.
3. Performa teknis, berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar (mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan jasa). Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan.
4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi; tingkat pelayanan pribadi, perhatian, kecepatan pelayanan, kualitas umum dan bagaimana orang diperlakukan dan dilayani.

5. Elemen emosional dimensi afektif pelayanan, yaitu menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dengan banyak interaksi diantara penyedia jasa dan dirinya dari pada diacuhkan oleh penyedia jasa.

Menurut Rangkuti (2006:30), “salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang dikenal dengan lima dimensi jasa”.

Lima dimensi kualitas jasa dijelaskan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Jasfar (2005:51) sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan, pengetahuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
4. *Emphaty* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan (Rangkuti, 2006:35).

Uraian di atas mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa dapat disimpulkan menjadi dua garis besar, yaitu; faktor pertama bukti fisik meliputi produk inti, sarana dan prasarana pendukung, dan segala sesuatu yang nampak oleh mata. Faktor kedua yaitu proses pelayanan meliputi bagaimana pelayanan dilakukan, bagaimana sistem pelayanannya, dan hal-hal yang bukti fisiknya tidak nampak secara jelas.

Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Secara sederhana istilah layanan atau service bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain” (Tjiptono, 2012:3).

Definisi pelayanan menurut Supranto (2006:227) “pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

“Secara umum, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (consumer atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki” (Prastowo, 2012:241).

“Layanan konsumen meliputi berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen” (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009:139).

Menurut Moenir (2001:26) “pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan

landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Berdasarkan definisi para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud berupa aktivitas antara pemberi jasa dan penerima jasa agar tercipta kerjasama diataranya.

Perusahaan hendaknya harus mengetahui tentang karakteristik pelayanan jasa. Karakteristik utama pelayanan jasa menurut Tjiptono (2012:28) ada empat, yaitu:

1. *Intangibility* (sifat jasa tidak dapat dilihat), artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Pelanggan membeli jasa tertentu sebenarnya tidak berarti membeli untuk dimiliki hanya pelanggan tersebut memanfaatkan, menggunakan, menyewa jasa tersebut.
2. *Heterogeneity* (sifat jasa yang berbeda-beda), artinya layanan bersifat sangat variabel atau heterogen karena merupakan *nonstandardied output*, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan. Contohnya pengalaman pelanggan A dan B dalam menggunakan jasa perpustakaan dapat berbeda, pelanggan A menyatakan puas sedangkan pelanggan B menyatakan cukup puas.
3. *Inseparability* (keterlibatan konsumen dalam proses jasa), artinya interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa/layanan.
4. *Perishability* (sifat jasa yang mudah rusak), artinya jasa/layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali atau dikembalikan.

Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya (Rahmayanty, 2012:87).

Oleh karena itu pelayanan perpustakaan dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik.

Menurut Rahmayanty (2012:88) prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

METODE

Penelitian ini bersifat pembuktian, dilakukan untuk memperoleh kebenaran atau membuktikan kebenaran terhadap suatu objek permasalahan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner terhadap subyek penelitian yaitu mahasiswa Pendidikan Ekonomi pengguna aktif perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2010-2013 yang terdiri dari 3 program studi yaitu Pendidikan Akuntansi, Pendidikan Koperasi dan Pendidikan Administrasi Perkantoran berjumlah 1510 mahasiswa.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling insidental.

“Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data” (Sugiyono: 2009:85).

Selain itu jumlah sampel yang diambil disesuaikan dengan persyaratan kecukupan sampel yang diperlakukan untuk menggunakan Analisis Faktor yaitu 4 atau 5 kali jumlah atribut/variabel yang dianalisis (Supranto: 2004:122), diperoleh 140 mahasiswa.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi, angket, dan wawancara. Metode dokumentasi

digunakan untuk melengkapi data jumlah anggota perpustakaan, jumlah koleksi, jumlah pengunjung, jumlah peminjam buku, dan jumlah perabotan/perlengkapan di perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Angket dalam penelitian ini adalah bersifat tertutup yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dan dijawab secara langsung oleh responden. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dari responden mengenai faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi UNNES. Metode wawancara digunakan untuk mengetahui permasalahan yang ada kemudian digunakan untuk menggali lebih dalam, mengecek ulang dan mensinkronkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor penyebab ketidakpuasan mahasiswa di perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES.

Variabel dalam penelitian ini terbentuk atas pengembangan dari pernyataan para ahli. Di dalam pengembangannya mencakup kegiatan pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi sehingga diperoleh sebanyak 28 variabel.

1. Kuantitas koleksi buku perkuliahan (X1)
2. Kekinian koleksi buku perkuliahan (X2)
3. Kuantitas koleksi jurnal (X3)
4. Kekinian koleksi referensi (X4)
5. Kondisi komputer penelusuran referensi (X5)
6. Kondisi komputer presensi pengunjung (X6)
7. Penempatan koleksi (X7)
8. Penerangan ruangan (X8)
9. Kebersihan ruang perpustakaan (X9)
10. Kerapihan ruang perpustakaan (X10)
11. Kuantitas ruang baca (X11)
12. Kuantitas tempat penyimpanan tas pengunjung (X12)
13. Penempatan lajur rak koleksi (X13)
14. Pewarnaan dinding ruangan (X14)
15. Fasilitas pendingin ruangan (X15)
16. Sirkulasi udara (X16)
17. Luas ruangan perpustakaan (X17)
18. Kepastian jadwal pelayanan (X18)

19. Pelayanan dengan teknologi modern (X19)
20. Kejelasan batas jumlah peminjaman buku (X20)
21. Kejelasan informasi batas waktu pengembalian buku (X21)
22. Biaya keterlambatan pengembalian (X22)
23. Tata tertib perpustakaan (X23)
24. Keamanan lingkungan ruangan perpustakaan (X24)
25. Persyaratan pelayanan (X25)
26. Keramahan pegawai dalam pelayanan (X26)
27. Kerapihan pegawai dalam berpenampilan (X27)
28. Ketanggapan solusi atas keluhan pengguna (X28)

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas, 28 butir soal kepada 30 responden, 3 tidak valid kemudian dihilangkan dan uji reliabilitas. Metode analisis data menggunakan analisis faktor meliputi uji Kaiser Mayer Olkin (KMO), Anti-image Matrices (MSA), Communalities, Total Variance Explained, Rotated Component Matrix dan Analisis Deskriptif Persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif persentase ini bertujuan mereduksi data/variabel yang banyak menjadi lebih sedikit. Analisis ini dilakukan untuk mengungkap faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES. Analisis dilakukan sampai dengan tidak ada item faktor yang gugur.

Tabel 2. Analisis Faktor Tahap I

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.634
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	882.789
	Df	300
	Sig.	.000

KMO yaitu angka indeks yang digunakan untuk menguji ketepatan analisis faktor, menunjukkan bahwa nilai KMO sebesar 0,634 angka tersebut menunjukkan lebih besar dari 0,5 sehingga dapat dikatakan hasil analisis ini sudah tepat digunakan. Setelah terpenuhi syarat uji KMO, langkah selanjutnya adalah melihat item faktor mana yang layak untuk dianalisis faktor. Prosedurnya jika nilai $MSA > 0,5$ maka item faktor tersebut layak untuk digunakan analisis faktor. Jika ada lebih dari satu variabel yang bernilai korelasi kurang dari 0,5, maka variabel yang dikeluarkan adalah variabel yang terkecil (dikeluarkan satu per satu). Hasil Anti-Image-Matrices tahap I ada 4 faktor yang kurang dari 0,5 yaitu (X2), (X4), (X18) dan (X19). Variabel yang harus dikeluarkan adalah variabel dengan nilai terkecil yaitu kekinian koleksi buku perkuliahan (X2) sebesar 0,426.

Tabel 3. Analisis Faktor Tahap II

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.647
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	832.210
	Df	276
	Sig.	.000

Hasil pengujian ulang tahap II tanpa mengikutsertakan faktor (X2) nilai KMO sebesar 0,647, angka tersebut menunjukkan lebih besar dari 0,5 sehingga dapat dikatakan hasil analisis ini sudah tepat digunakan. Hasil Anti-Image Matrices tahap II ada 3 faktor yang kurang dari 0,5 yaitu (X4), (X18) dan (X19). Variabel yang harus dikeluarkan adalah variabel dengan nilai terkecil yaitu pelayanan sirkulasi dengan teknologi modern (X19), oleh karena itu perlu dilakukan analisis kembali tanpa memakai faktor (X19) sebesar 0,454.

Tabel 4. KMO and Bartlett's Test Tahap III

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.671
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	726.325
	Df	253
	Sig.	.000

Hasil pengujian ulang tahap III tanpa mengikutsertakan faktor (X19) nilai KMO sebesar 0,671 angka tersebut menunjukkan lebih besar dari 0,5 sehingga dapat dikatakan hasil analisis ini sudah tepat digunakan. Hasil Anti-Image Matrices menunjukkan bahwa data memiliki nilai yang baik karena seluruh variabel bernilai $> 0,5$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut memenuhi syarat dalam analisis faktor, maka proses berikutnya adalah melakukan ekstraksi.

Communalities pada kolom *extraction* menggambarkan besarnya presentase varian suatu variabel yang dapat dijelaskan oleh faktor yang akan terbentuk. Semakin besar nilai *communalities* menunjukkan semakin kuat hubungan dengan faktor yang nantinya akan terbentuk. *Communalities* pada dasarnya adalah jumlah varian dalam persentase. Pada variabel X1 angkanya adalah 0,554. Hal ini berarti sekitar 55,4% varians dari variabel ini dapat dijelaskan oleh faktor yang akan terbentuk. Demikian juga untuk variabel selanjutnya, dengan ketentuan bahwa semakin besar *communalities* sebuah variabel, maka semakin erat hubungannya dengan faktor yang akan terbentuk.

Total Variance Explained digunakan untuk mengetahui banyaknya faktor yang terbentuk. Faktor yang terbentuk harus memiliki nilai $eigenvalue \geq 1$. Hasil *Total Variance Explained (TVE)* menunjukkan nilai $eigenvalue$ yang bernilai > 1 sebanyak 8 faktor yang akan membentuk faktor-faktor yang baru.

Faktor 1 mampu menjelaskan 17,971% variasi, faktor 2 mampu menjelaskan 8,876% variasi, faktor 3 mampu menjelaskan 7,830% variasi, faktor 4 mampu menjelaskan 6,731% variasi, faktor 5 mampu menjelaskan 6,348% variasi, faktor 6 mampu menjelaskan 5,597% variasi,

faktor 7 mampu menjelaskan 4,918% variasi dan faktor 8 mampu menjelaskan 4,396%. Kedelapan faktor tersebut mampu menjelaskan 62,668 % variasi.

Rotated Component Matrix menunjukkan distribusi variabel-variabel yang telah diekstrak ke dalam faktor yang telah terbentuk berdasarkan *factor loading*-nya. Hasil *Rotated Component Matrix* menunjukkan variabel mana yang masuk atau berkorelasi kuat dengan faktor 1, faktor 2, faktor 3, faktor 4, faktor 5, faktor 6, faktor 7 ataupun faktor 8. Faktor-faktor inilah yang menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi UNNES. Selanjutnya faktor-faktor tersebut diberi nama. Pemberian nama baru untuk masing-masing faktor bersifat subyektif. Kadang-kadang variabel yang memiliki nilai *factor loading* tertinggi digunakan untuk memberi nama faktor.

Tabel 5. Penamaan Faktor Baru

No	Variabel Pembentuk	Penamaan Faktor
1	Kuantitas koleksi buku perkuliahan (X ₁) Kuantitas tempat penyimpanan tas pengunjung (X ₁₂) Penempatan lajur rak koleksi (X ₁₃) Tata tertib perpustakaan (X ₂₃) Keamanan lingkungan ruangan perpustakaan (X ₂₄) Persyaratan pelayanan (X ₂₅)	Kenyamanan dan Produk Jasa Inti
2	Keramahan pegawai dalam pelayanan (X ₂₆) Pegawai berpenampilan rapi (X ₂₇) Ketanggapan solusi atas keluhan pengguna (X ₂₈)	Elemen Interaksi
3	Penerangan ruangan (X ₈) Kebersihan ruang perpustakaan (X ₉)	Kebersihan
4	Penempatan koleksi (X ₇) Kerapihan ruang perpustakaan (X ₁₀)	Kerapihan

No	Variabel Pembentuk	Penamaan Faktor
5	Pewarnaan dinding ruangan (X ₁₄) Fasilitas pendingin (X ₁₅) Sirkulasi udara (X ₁₆)	Sarana Pendukung
6	Kepastian jadwal pelayanan (X ₁₈) Kejelasan batas jumlah peminjaman buku (X ₂₀) Kejelasan informasi batas waktu pengembalian buku (X ₂₁)	Performa Teknis
7	Kuantitas ruang baca (X ₁₁) Luas ruangan perpustakaan (X ₁₇)	Luas Gedung
8	Kuantitas koleksi jurnal (X ₃) Kekinian koleksi referensi (X ₄)	Produk Pelengkap

Analisis deskriptif persentase ini bertujuan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel dalam setiap faktor agar lebih mudah dipahami. Faktor Kenyamanan dan Produk Jasa Inti terdiri dari 6 variabel yaitu, kuantitas koleksi buku perkuliahan, kuantitas tempat penyimpanan tas pengunjung, penempatan lajur rak koleksi, tata tertib perpustakaan, keamanan lingkungan ruangan perpustakaan dan persyaratan pelayanan mudah.

Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif Kenyamanan dan Produk Jasa Inti

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s.d 4	SB	17	12,14%	2,76
>2,50 s.d 3,25	B	80	57,14%	
>1,75 s.d 2,50	K	41	29,29%	
1 s.d 1,75	TB	2	1,43%	
Total		140	100%	Baik

Faktor kenyamanan dan produk jasa inti dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,76. Hal tersebut ditunjukkan oleh sebesar 57,14%

responden berpendapat faktor kenyamanan dan produk jasa inti dalam keadaan baik. Deskripsi tiap-tiap variabel dari faktor ini, secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut; hasil analisis deskriptif variabel pertama, variabel kuantitas koleksi buku perkuliahan dengan kriteria baik dengan rata-rata skor 2,51. Namun angka tersebut juga mendekati interval skor kategori kurang, yaitu 1,75 - 2,50. Hal ini dikarenakan jumlah buku yang ada di perpustakaan masih sangat sedikit dan kurang lengkap untuk ukuran perpustakaan tingkat fakultas.

Hasil analisis deskriptif variabel kedua, variabel kuantitas tempat penyimpanan tas dengan kriteria kurang baik dengan rata-rata skor 2,28. Hal ini dikarenakan lemari tas kecil sehingga tidak semua pengunjung dapat meletakkan tas di lemari tas. Sering dijumpai tas pengunjung tergeletak di bawah dikarenakan lemari tas sudah penuh. Hasil analisis deskriptif variabel ketiga, variabel penempatan lajur rak koleksi dengan kriteria baik dengan rata-rata skor 2,85. Hal ini dikarenakan penempatan lajur rak koleksi di perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES sudah menyesuaikan kondisi ruangan dan luas ruangan yang ada sehingga jarak antar lajur dan pencahayaan tidak mengganggu aktivitas pengunjung. Hasil analisis deskriptif variabel keempat, variabel tata tertib perpustakaan dengan kriteria baik dengan rata-rata skor 3,01. Hal ini dikarenakan tata tertib yang berlaku di perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES tidak mengganggu kepentingan pengunjung akan kebutuhannya informasi. Adanya pelarangan mengoperasikan laptop di area perpustakaan tidak menghambat pencarian informasi pengunjung.

Hasil analisis deskriptif variabel kelima, variabel keamanan lingkungan ruangan perpustakaan dengan kriteria baik dengan rata-rata skor 2,89. Hal ini dikarenakan keamanan lingkungan ruangan perpustakaan yang berhubungan dengan barang-barang yang dibawa pengunjung dan keamanan koleksi terhindar dari kerusakan ataupun pencurian, meskipun belum adanya sistem keamanan seperti CCTV, metal detector dan sensor barcode buku. Hasil analisis deskriptif variabel keenam, variabel persyaratan

pelayanan dengan kriteria baik dengan rata-rata skor 3,05. Hal ini dikarenakan persyaratan pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku) dan layanan referensi mudah dipenuhi pengunjung, tidak berbelit-belit atau membingungkan.

Faktor Elemen Interaksi terdiri dari 3 variabel yaitu, keramahan pegawai dalam pelayanan, pegawai berpenampilan rapi, ketanggapan solusi atas keluhan pengguna.

Tabel 7. Hasil Analisis Deskriptif Elemen Interaksi

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s.d 4	SB	51	36,43%	3,08
>2,50 s.d 3,25	B	76	54,28%	
>1,75 s.d 2,50	K	9	6,43%	
1 s.d 1,75	TB	4	2,86%	
Total		140	100%	Baik

Faktor elemen interaksi dengan kriteria baik dengan rata-rata skor 3,08. Hal tersebut ditunjukkan oleh sebesar 54,28% responden berpendapat pegawai perpustakaan Fakultas Ekonomi dalam melayani pengunjung sudah baik. Deskripsi tiap-tiap variabel dari faktor ini, secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut; hasil analisis deskriptif variabel pertama, variabel keramahan pegawai dalam pelayanan dengan kriteria baik dengan rata-rata skor 2,99. Hal ini dikarenakan dalam melayani pegawai bersikap akrab, sopan santun dan tutur kata baik. Hasil analisis deskriptif variabel kedua, variabel kerapian pegawai dalam berpenampilan dalam kriteria sangat baik dengan rata-rata skor 3,32. Hal ini dikarenakan pegawai dalam berpenampilan selalu berbusana rapi, baju tersetrika rapi, bersih dan perpaduan warna serasi. Hasil analisis deskriptif variabel ketiga, variabel ketanggapan solusi atas keluhan pengguna dengan kriteria baik dengan rata-rata skor 2,94. Hal ini dikarenakan pegawai dalam memberi solusi atas keluhan pengguna sudah baik karena pegawai sigap dalam menangani

keluhan pengunjung dan segera memberikan solusi sebaik mungkin.

Faktor Kebersihan terdiri dari 2 variabel yaitu, penerangan ruangan dan kebersihan ruang perpustakaan.

Tabel 8. Hasil Analisis Deskriptif Kebersihan

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s.d 4	SB	31	22,14%	2,93
>2,50 s.d 3,25	B	57	40,71%	
>1,75 s.d 2,50	K	51	36,43%	
1 s.d 1,75	TB	1	0,72%	
Total		140	100%	Baik

Faktor kebersihan dengan kriteria baik dengan rata-rata skor 2,93. Hal tersebut ditunjukkan oleh sebesar 40,71% responden berpendapat kebersihan ruangan perpustakaan sudah baik. Deskripsi tiap-tiap variabel dari faktor ini, secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut; hasil analisis deskriptif variabel pertama, variabel penerangan ruangan dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,76. Hal ini dikarenakan tata pencahayaan ruangan cukup sehingga tidak mengganggu aktivitas pengunjung perpustakaan seperti membaca ataupun dalam pencarian koleksi. Hasil analisis deskriptif variabel kedua, bahwa variabel kebersihan ruangan perpustakaan dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 3,11. Hal ini dikarenakan lantai/dinding perpustakaan, perabot/perengkapan perpustakaan, koleksi perpustakaan tidak berdebu dan tidak berjelangga.

Faktor Kerapihan terdiri dari 3 variabel yaitu, penempatan koleksi, kerapihan ruang perpustakaan dan pewarnaan dinding ruangan.

Faktor sarana pendukung dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,74. Hal tersebut ditunjukkan oleh 43,57% responden berpendapat pendingin perpustakaan sudah memadai dan berfungsi dalam baik. Deskripsi tiap-tiap variabel dari faktor ini, secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut; hasil analisis deskriptif variabel

Tabel 9. Hasil Analisis Deskriptif Kerapihan

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s.d 4	SB	39	27,86%	2,85
>2,50 s.d 3,25	B	68	48,57%	
>1,75 s.d 2,50	K	26	18,57%	
1 s.d 1,75	TB	7	5,00%	
Total		140	100%	Baik

Faktor kerapihan ruangan perpustakaan dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,85. Hal tersebut ditunjukkan oleh sebesar 48,57% responden berpendapat koleksi yang ada tertata dengan rapi. Deskripsi tiap-tiap variabel dari faktor ini, secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut; hasil analisis deskriptif variabel pertama, variabel penempatan koleksi dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 3,03. Hal ini dikarenakan koleksi deletakan sesuai rak klasifikasinya. Hasil analisis deskriptif variabel kedua, variabel kerapihan ruangan perpustakaan dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,89. Hal ini dikarenakan tata letak ruang baca, layout lajur rak koleksi, penempatan fasilitas perpustakaan dan penempatan meja sirkulasi dan lain sebagainya diatur dengan baik. Hasil analisis deskriptif variabel ketiga, variabel pewarnaan dinding perpustakaan dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,65. Hal ini dikarenakan warna dinding terang (putih dan kuning).

Faktor Sarana Pendukung terdiri dari 2 variabel yaitu, fasilitas pendingin dan sirkulasi udara.

pertama, variabel fasilitas pendingin dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,58. Hal ini dikarenakan AC yang ada sudah merata di setiap sudut ruangan. Hasil analisis deskriptif variabel kedua, variabel fasilitas pendingin dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,90. Hal ini

dikarenakan perpustakaan jauh dari tempat sampah dan adanya lubang ventilasi.

Faktor Performa Teknis terdiri dari 3 variabel yaitu, kepastian jadwal pelayanan, kejelasan jumlah peminjaman buku dan kejelasan informasi batas waktu pengembalian.

Faktor performa teknis dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,86. Hal tersebut ditunjukkan oleh 40,00% responden berpendapat faktor performa teknis dalam kriteria baik dikarenakan sistem peminjaman dan pengembalian buku sudah jelas. Deskripsi tiap-tiap variabel dari faktor ini, secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut; hasil analisis deskriptif variabel pertama, variabel kepastian jadwal pelayanan dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,58. Hal ini dikarenakan perpustakaan buka sesuai jadwal. Hasil analisis deskriptif variabel kedua, variabel kejelasan jumlah peminjaman buku dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,85. Hal ini dikarenakan batas jumlah peminjaman buku di perpustakaan diinformasikan dengan jelas. Hasil analisis deskriptif variabel ketiga, variabel kejelasan informasi batas waktu pengembalian buku dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 3,14. Hal ini dikarenakan pada lembar peminjaman, tanggal kembali di cap dengan jelas, tidak miring, tidak bertumpuk sehingga peminjam tidak kebingungan.

Faktor Luas Gedung terdiri dari 2 variabel yaitu, kuantitas ruang baca dan luas ruangan perpustakaan. Faktor luas gedung dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,53. Hal tersebut ditunjukkan oleh 29,29% responden berpendapat luas gedung sudah cukup baik. Namun 56,43% responden menyatakan luas gedung masih kurang mencukupi karena untuk ukuran perpustakaan fakultas yang setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah mahasiswa tergolong masih sempit. Deskripsi tiap-tiap variabel dari faktor ini, secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut; hasil analisis deskriptif variabel pertama, variabel kuantitas ruang baca dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,49. Hal ini dikarenakan jumlah kursi baca yang disediakan masih belum mencukupi kebutuhan pengunjung. Sering terlihat pengunjung duduk di

lantai. Hasil analisis deskriptif variabel kedua, variabel luas ruang perpustakaan dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,57. Hal ini dikarenakan luas ruang perpustakaan cukup memadai, mampu menampung segala aktivitas dan menampung seluruh perabotan.

Faktor Produk Pelengkap terdiri dari 2 variabel yaitu, kuantitas koleksi jurnal dan kekinian koleksi referensi. Faktor produk pelengkap dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,90. Hal tersebut ditunjukkan oleh 33,57% responden berpendapat faktor produk pelengkap dalam kriteria baik. Deskripsi tiap-tiap variabel dari faktor ini, secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut; hasil analisis deskriptif variabel pertama, variabel kuantitas koleksi jurnal dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 2,54. Hal ini dikarenakan jumlah koleksi jurnal sudah cukup memadai kebutuhan pengunjung. Hasil analisis deskriptif variabel kedua, variabel kekinian koleksi referensi dalam kriteria baik dengan rata-rata skor 3,26. Hal ini dikarenakan koleksi referensi yang meliputi skripsi, tugas akhir dan laporan-laporan KKL bertahun baru semua.

Dari 23 variabel yang dianalisis menggunakan analisis faktor diperoleh 8 faktor baru yang memiliki pengaruh sebesar 62,668% terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi dalam pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES. Faktor-faktor tersebut yaitu faktor kenyamanan dan produk jasa inti, faktor elemen interaksi, faktor kebersihan, faktor kerapian, faktor sarana pendukung, faktor performa teknis, faktor luas gedung dan faktor produk pelengkap.

Faktor kenyamanan dan produk jasa inti, variabel yang mempunyai rata-rata skor terendah adalah variabel kuantitas tempat penyimpanan tas pengunjung. Hasil pengamatan peneliti, perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES hanya mempunyai 1 tempat penyimpanan tas pengunjung ukuran 1,5×2m yang terdiri dari 12 kotak loker terbuka, sedangkan berdasarkan buku laporan tahunan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES periode tahun 2010-2013 rata-rata pengunjung kurang lebih 54 orang perhari sehingga apabila pengunjung datang pada waktu yang bersamaan tidak semua dapat meletakkan tas

di loker terbuka tersebut. Variabel lainya yang termasuk dalam kategori kurang baik adalah kuantitas koleksi buku perkuliahan. Hasil wawancara kepada pegawai perpustakaan menyatakan sumber koleksi yang dimiliki perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES sejauh ini dari pembelian pihak perpustakaan, sedikit sekali dari sumbangan ataupun hibah pihak lain, hanya sekitar 5%. Diperkuat dengan buku laporan tahunan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES periode tahun 2010-2013 jumlah koleksi buku perkuliahan selama 4 tahun tersebut hanya bertambah 110 judul buku sejumlah 481 eksemplar sedangkan setiap tahunnya jumlah mahasiswa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Faktor elemen interaksi, variabel yang mempunyai rata-rata skor terendah adalah variabel keramahan pegawai. Hasil wawancara tidak terstruktur kepada beberapa pengunjung perpustakaan dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan dalam pelayanan cukup bersikap ramah, berpenampilan rapi dan santun dalam tutur kata. Faktor kebersihan, variabel yang mempunyai rata-rata skor terendah adalah variabel penerangan. Hasil pengamatan peneliti menunjukkan penerangan di area perpustakaan masih kurang mencukupi, sehingga sering sekali pengunjung kesulitan dalam menemukan buku. Hasil wawancara tidak terstruktur kepada beberapa pengunjung perpustakaan dapat disimpulkan bahwa penerangan ruangan terlalu gelap untuk bagian rak-rak buku, sedangkan untuk area baca sudah cukup terang.

Faktor kerapihan, variabel yang mempunyai rata-rata skor terendah adalah variabel pewarnaan dinding perpustakaan. Warna putih pada dinding ruangan perpustakaan termasuk dalam kategori warna terang sangat cocok untuk ruangan yang digunakan untuk kegiatan mata seperti membaca. Faktor sarana pendukung, variabel yang mempunyai rata-rata skor terendah adalah variabel fasilitas pendingin. *Air Conditioner* (AC) yang ada di ruangan perpustakaan sudah mencukupi kebutuhan pengunjung. Ruangan terasa sejuk secara merata. Faktor performa teknis, variabel yang mempunyai rata-rata skor terendah adalah

variabel kepastian jadwal pelayanan. Hasil wawancara tidak terstruktur kepada beberapa pengunjung perpustakaan menyatakan bahwa sering sekali perpustakaan tutup tanpa adanya informasi yang jelas, tidak adanya pengumuman di area perpustakaan.

Faktor luas gedung, variabel yang mempunyai rata-rata skor terendah adalah variabel kuantitas ruang baca dengan. Berdasarkan pengamatan peneliti luas ruangan perpustakaan kurang lebih 80m² bila rata-rata pengunjung 54 orang perhari maka sudah dipastikan aktivitas perpustakaan tidak lancar dan ruangan ramai sehingga banyak dijumpai pengunjung duduk di lantai. Faktor produk pelengkap, variabel yang mempunyai rata-rata skor terendah adalah kuantitas koleksi jurnal. Berdasarkan laporan tahunan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES periode tahun 2010-2013 jumlah jurnal selama 4 tahun tersebut tidak mengalami penambahan yaitu 213 judul (213 eksemplar). Hal ini dikarenakan Fakultas Ekonomi sudah mempunyai lembaga bursa jurnal sendiri sehingga fokus jurnal ditangani oleh lembaga tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah disajikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Hasil analisis faktor dari 23 variabel yang dianalisis diperoleh 8 faktor baru yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi dalam pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES sebesar 62,668%. Faktor-faktor tersebut adalah (1) faktor kenyamanan dan produk jasa inti memberikan kontribusi sebesar 17,971%, (2) faktor elemen interaksi memberikan kontribusi sebesar 8,878%, (3) faktor kebersihan memberikan kontribusi sebesar 7,830%, (4) faktor kerapihan memberikan kontribusi sebesar 6,731%, (5) faktor sarana pendukung memberikan kontribusi sebesar 6,348% (6) faktor performa teknis memberikan kontribusi sebesar 5,597%, (7) faktor luas gedung memberikan kontribusi sebesar 4,918 dan (8) faktor produk pelengkap memberikan kontribusi sebesar

4,396%. Faktor terbesar yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi dalam pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES adalah faktor kenyamanan dan produk jasa inti sebesar 17,971%.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G. 2003: *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: ANDI.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Memabangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI