

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KOLEKSI, TATA RUANG PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA MELALUI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI MEDIATOR

Dian Arifiani [✉], Wahyono

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

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Februari 2018
Disetujui Februari 2018
Dipublikasikan
Maret 2018

Keywords:

Staff Competence,
Collection, Library Layout
Design, Service Quality,
Patron's Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka secara langsung maupun tidak langsung melalui kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik insidental sampling, jumlah responden sebanyak 116 responden. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan kuesioner, sedangkan metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji hipotesis dan path analysis. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh antara kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan dengan masing thitung 5,790; 3,580; dan 3,441. Serta terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dengan thitung masing-masing 0,293; 1,042; 4,347; dan 3,357. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan merupakan variabel yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan berdampak pada peningkatan kepuasan pemustaka. Meskipun kompetensi pegawai dan koleksi perpustakaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan guna meningkatkan kepuasan pemustaka.

Abstract

This research is aimed to describe influence of staff competence, collection, and library layout design on patron's satisfaction directly or indirectly through service quality. Based on the result of observation conducted at Technical Implementation Unit (UPT) Library of State University of Semarang, there were decrease of patrons' visit on 2016 significantly. Thus, it is important to examine patrons' satisfaction, because it will influence visit intensity to library. Population in this research is all of visitors at UPT Library of State University of Semarang. The sampling technique used incidental sampling technique with number of respondents of 116 people. Methods of data collection used observation, interview, and questionnaires, and then analysis methods were classic assumption test, hypotheses test and path analysis. The findings show that there is influence between staff competence, collection, and library layout design on service quality with tcount 5,790; 3,580; and 3,441. There is also influence between between staff competence, collection, and library layout design and service quality on patrons' satisfaction with tcount each of 0,293; 1,042; 4,347; and 3,357. Based on the result of research, it can be concluded that staff competence, collection, and library layout design are the variables which can increase service quality and affect on increase of patrons' satisfaction. Although staff competence and library collection affect on positive influence, but it both do not significantly affect on patrons' satisfaction. As the suggestion to give in this research is that UPT Library of State University of Semarang is expected to increase service quality especially on staff competence, collection, and library layout design to increase patrons' satisfaction.

© 2018 Universitas Negeri Semarang

[✉]Alamat korespondensi:
Gedung L1 Lantail FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: djanarifiani24@gmail.com

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

PENDAHULUAN

Perpustakaan mempunyai peranan penting dalam berkembangnya ilmu pengetahuan dan penyebaran informasi. Salah satu perpustakaan yang menunjang dunia pendidikan adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi. Undari dan Ismiyati (2015) mengatakan bahwa “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”. Oleh karena itu, jika perpustakaannya lemah, maka akan berpengaruh terhadap lembaga/institusi tempat perpustakaan bernaung. Sebaliknya jika perpustakaannya baik, akan baik pula lembaga/institusinya. Perpustakaan sebagai jantungnya perguruan tinggi harus memberikan kepuasan bagi pemustaka tentunya dengan pelayanan yang baik. Nawawi dan Puspitowati (2015) mengatakan bahwa “Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunaannya dengan penyediaan berbagai informasi, sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas serta kelengkapan fasilitas”. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka perlu diperhatikan agar pemustaka dapat memperoleh informasi dari perpustakaan dengan maksimal.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pemustaka. Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009:139) bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Sedangkan pendapat Gasperz dalam Laksana (2008:10) mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Oleh karena itu, kepuasan

pemustaka perlu diperhatikan karena jika kebutuhan informasi sesuai dengan yang diharapkan, maka pemustaka akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya, apabila informasi yang mereka cari tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pemustaka merasa tidak puas atau kecewa. Keadaan ini mendorong para pustakawan untuk memberikan pelayanan secara maksimal.

Permasalahan terhadap kepuasan pemustaka terjadi karena dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang kantor. Pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian sesuai dengan bidang yang diharapkan, akan menunjang keberhasilan perpustakaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Wibowo (2014:271) bahwa “kompetensi adalah suatu keputusan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Kompetensi menjadi salah satu faktor penting dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini berlaku juga untuk pustakawan (Wulandari & Rustiana, 2016:2). Hal tersebut didukung oleh Hendrayani (2008: 262) “Kompetensi dibutuhkan individu untuk sukses dalam bekerja”. Selain itu, Handayani dan Oktarina (2016:3) juga mengatakan “Agar guru pustakawan mampu berperan optimal dalam pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan sekolah, maka mereka perlu memiliki kompetensi personal, kompetensi manajemen, kompetensi pendidikan dan kompetensi pelayanan”. Dengan demikian, kompetensi merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam manajemen perpustakaan karena kompetensi merupakan perilaku individu berupa pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pemustaka salah satunya adalah koleksi perpustakaan. Faktor koleksi dan kemudahan akses pencarian koleksi adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan (Guntara, 2017:975). Seperti halnya dikatakan oleh Purnawati (2016:2)

“Pengolahan koleksi juga tidak kalah penting bagi terciptanya kualitas pelayanan perpustakaan yang baik”. Definisi koleksi dikemukakan oleh Sa’diyah (2016:4) “koleksi bahan pustaka merupakan wadah informasi yang dituangkan ke berbagai bentuk media untuk dilayankan kepada pengguna perpustakaan”. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa koleksi perpustakaan adalah sekumpulan bahan pustaka yang disajikan dalam bentuk cetak atau non cetak yang dikelola perpustakaan untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan.

Faktor terakhir yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah faktor tata ruang perpustakaan. Ruang perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam keberadaan perpustakaan, karena sebagian besar kegiatan perpustakaan berada di ruangan tersebut. Yusuf dan Suhendar (2013:95) mengatakan bahwa “ruang perpustakaan adalah tempat diselenggarakannya perpustakaan”. Sedangkan menurut Lasa dalam Prastowo (2012:301) mengungkapkan bahwa “keberadaan gedung atau ruang perpustakaan adalah dimaksudkan untuk melindungi koleksi perpustakaan sekaligus sebagai wadah untuk melaksanakan kegiatan kepastakaan dan informasi”. Pentingnya tata ruang perpustakaan dikemukakan oleh Rustiana & Rosmawati (2010:22) bahwa “Dengan tata ruang yang baik akan membantu mekanisme pekerjaan dapat berjalan lancar, menciptakan ketentraman, ketenangan, dan kegairahan kerja yang menjadi idaman setiap guru yang dapat diperoleh dengan menyusun tata ruang secara baik”.

Hal-hal di atas memiliki keterkaitan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Keterkaitan pengaruh langsung antara kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka berarti pengaruh ini terjadi tanpa perantara/jalur. Sedangkan pengaruh tidak langsung antara kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka berarti pengaruh ini terjadi karena adanya perantara/jalur. Perantara/jalur dalam

pengaruh antara kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka adalah kualitas pelayanan.

Selanjutnya adalah peran kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh antara kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan (Ismiyati, 2011:171). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pemustaka. Sebagaimana dikemukakan oleh Widodo & Harnanik (2015:695) bahwa “pelayanan merupakan kunci sukses dalam penyelenggaraan perpustakaan karena pelayanan merupakan salah satu kegiatan pokok perpustakaan”. Pendapat lain dikatakan oleh Gunadi, dkk (2015) yang mengatakan bahwa “untuk meningkatkan kepuasan mitra harus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan terlebih dahulu dengan memenuhi kompetensi pegawai sesuai standar kompetensi pelayanan”. Didukung oleh Sinaga dan Kusumantoro (2015:4) yang menyatakan bahwa “tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada anggota/nasabah”. Sedangkan definisi perpustakaan menurut Zeithaml et. al dalam Laksana (2008:88), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai: “*The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”. Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang adalah perpustakaan milik perguruan tinggi sebagai pusat sumber belajar dan informasi ilmiah di lingkungan universitas dimana semua mahasiswa aktif masuk ke dalam anggota perpustakaan.

Tabel 1. Data Anggota Aktif UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang

N o	Tahun	Jumlah Anggota Perpustakaan	Jumlah Pengunjung Perpustakaan
1	2013	34.020	69.138
2	2014	35.954	52.279
3	2015	35.785	52.216
4	2016	32.583	13.361

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa pengunjung perpustakaan mengalami penurunan setiap tahunnya dibandingkan dengan jumlah anggota perpustakaan yang cenderung stabil. Terlebih penurunan secara signifikan terjadi pada tahun 2016 dengan selisih 38.855 dari tahun sebelumnya. Jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa aktif yang berjumlah 32.583 orang, jumlah ini masih dikatakan sangat minim.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti yakni wawancara dengan Bapak M. Z. Eko Handoyo, S. S. selaku Pustakawan Muda di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang pada tanggal 20 Maret 2017 pukul 10.30 WIB, maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan dalam perpustakaan tersebut, salah satunya adalah kepuasan pemustaka. Hal ini didukung juga dengan hasil wawancara terhadap pemustaka yang kebanyakan dari mereka mengatakan bahwa UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemustaka. Kepuasan pemustaka akan mempengaruhi intensitas dalam berkunjung ke perpustakaan. Pemustaka yang merasa puas akan lebih sering berkunjung ke perpustakaan dan sebaliknya pemustaka akan jarang berkunjung ke perpustakaan ketika tidak merasa puas. Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena gap yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menguji kepuasan pemustaka, kompetensi pegawai, koleksi perpustakaan, tata ruang perpustakaan dan kualitas pelayanan dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, dan Tata Ruang Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka dengan Kualitas

Pelayanan Sebagai Variabel Mediator (Studi pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang)”.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang dengan jumlah yang banyak sehingga perlu dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini. Suharsimi (2010:174) mengatakan bahwa, “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi”. Hal ini juga sependapat dengan Sugiyono (2012:118) yang menyatakan bahwa, “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang tidak dapat ditentukan jumlahnya. Apabila peneliti menentukan populasi sama dengan jumlah pengunjung dalam kurun waktu tertentu, terdapat kemungkinan 1 orang berkunjung setiap hari di perpustakaan. Apabila peneliti menentukan jumlah populasi sama dengan jumlah mahasiswa, terdapat kemungkinan ada mahasiswa yang tidak pernah berkunjung ke perpustakaan. Oleh karena jumlah populasi tidak diketahui, maka rumus yang digunakan untuk menentukan sampel yaitu rumus iterasi. Berdasarkan perhitungan sampel yang telah dilakukan diketahui bahwa sampel minimum yang diambil berjumlah 116 orang.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik Non Probability Sampling yaitu teknik Insidental Sampling. Menurut Sugiyono (2010:124), “Insidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel”. Pengambilan Sampel dilakukan melalui metode kuesioner (angket). Metode Kuesioner (*questionnaire*) adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data, baik yang dilakukan melalui

telepon, surat atau bertatap muka (Ferdinand, 2011:30). Daftar pertanyaan tertulis yang akan diisi oleh responden yang terdiri dari pertanyaan tentang kompetensi pegawai, koleksi perpustakaan, dan tata ruang perpustakaan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pemustaka serta kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kompetensi Pegawai (X1), Koleksi Perpustakaan (X2), Tata Ruang Perpustakaan (X3), dan Kualitas Pelayanan (X4), serta variabel terikat yakni Kepuasan Pemustaka (Y1). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan kuesioner. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut: (1) Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, (2) Uji Hipotesis yang terdiri dari uji parameter parsial (uji T) dan uji koefisien determinasi (r^2), serta Analisis Path.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Ada dua cara yang bisa digunakan dalam mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik dengan *Kolmogrov-Smirnov test* (K-S) dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS for windows 21. Apabila nilai probabilitas $>0,05$ maka data peneliti berdistribusi normal. Hasil output SPSS untuk uji normalitas dengan analisis *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* diperoleh signifikansi untuk variabel kompetensi pegawai, koleksi, tata ruang perpustakaan, kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pemustaka sebesar 0,666 atau probabilitas $>0,05$ maka residual data penelitian ini berdistribusi normal.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2011:105). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai

Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai *tolerance* melalui program IBM SPSS Statistics 21. Pedoman suatu model regresi yang bebas dari multikolinieritas adalah mempunyai nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$. Hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen, dan perhitungan VIF lebih besar dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung heteroskedastisitas (Ghozali, 2011: 125). Uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan uji Glejser. Uji Glejser yaitu pengujian dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil tampilan output SPSS menunjukkan semua variabel independen mempunyai nilai $\text{sig} \geq 0,05$. Jadi tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen anstandarresidual. Hal ini terlihat dari nilai sig pada tiap-tiap variabel independen seluruhnya di atas 0,05. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

Analisis Parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara individu (parsial) terhadap variabel terikat. Teknik perhitungan menggunakan uji *t test* dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 21. Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai *t* hitung lebih tinggi dibandingkan *t* tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil uji *t* dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai memiliki nilai signifikansi sebesar 0,770, dengan demikian $0,770 > 0,05$. Dengan demikian H_1 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh positif secara langsung antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemustaka” ditolak. (2) Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel koleksi

perpustakaan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,300, dengan demikian $0,300 > 0,05$. Dengan demikian H_2 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh positif secara langsung antara koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka” ditolak. (3) Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel tata ruang perpustakaan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, dengan demikian $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_3 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh positif secara langsung antara tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka” diterima. (4) Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001, dengan demikian $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_4 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh positif secara langsung antara tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka” diterima.

Koefisien determinasi parsial dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi parsial dapat dilakukan dengan mengkuadratkan nilai *correlation partial* dalam tabel *coefficient* pada output IBM SPSS versi 21 menunjukkan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilihat dari besarnya koefisien determinasi parsial (r^2) masing-masing variabel. Hasil uji koefisien determinasi parsial (r^2) dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Koefisien korelasi parsial untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 0,028 sehingga r^2 untuk variabel kompetensi pegawai adalah $(0,028)^2 \times 100\% = 0,08\%$ yang artinya bahwa secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh sebesar 0,08% terhadap kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. (2) Koefisien korelasi parsial untuk variabel koleksi

perpustakaan sebesar 0,098 sehingga r^2 untuk variabel koleksi perpustakaan adalah $(0,098)^2 \times 100\% = 0,96\%$ yang artinya bahwa secara parsial koleksi perpustakaan berpengaruh sebesar 0,96% terhadap kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. (3) Koefisien korelasi parsial untuk variabel tata ruang perpustakaan sebesar 0,381 sehingga r^2 untuk variabel tata ruang perpustakaan adalah $(0,381)^2 \times 100\% = 14,52\%$ yang artinya bahwa secara parsial tata ruang perpustakaan berpengaruh sebesar 14,52% terhadap kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. (4) Koefisien korelasi parsial untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,304 sehingga r^2 untuk variabel kualitas pelayanan adalah $(0,304)^2 \times 100\% = 9,24\%$ yang artinya bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 9,24% terhadap kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang.

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model causal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2011:249). Variabel kausalitas yang diuji dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dan apakah hubungan kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dimediasi oleh kualitas pelayanan. Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) $Z = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_1$; (2) $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 Z + e_2$. Hasil analisis jalur dengan menggunakan IBM SPSS versi 21 dilihat pada tabel 2. dan 3. berikut ini:

Tabel 2. Analisis Jalur Model Regresi 1 (Kualitas Pelayanan)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,754 ^a	,569	,557	1,781

a. Predictors: (Constant), Tata Ruang, Koleksi , Kompetensi Pegawai

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10,040	2,128		4,717	,000
	Kompetensi Pegawai	,207	,036	,432	5,790	,000
	Koleksi	,242	,068	,254	3,580	,001
	Tata Ruang	,180	,052	,252	3,441	,001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 3. Analisis Jalur Model Regresi 2 (Kepuasan Pemustaka)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,699 ^a	,489	,470	2,173

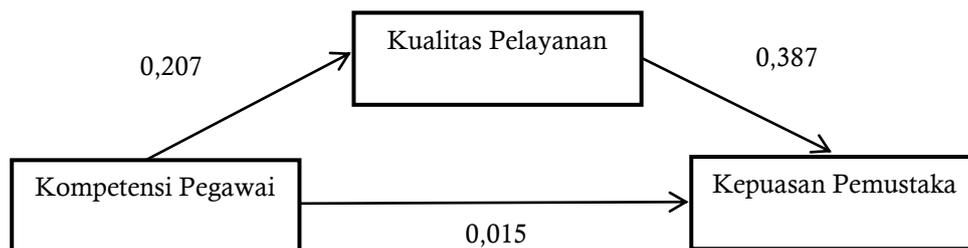
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Koleksi , Tata Ruang, Kompetensi Pegawai

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,648	2,844		,580	,563
	Kompetensi Pegawai	,015	,050	,027	,293	,770
	Koleksi	,091	,087	,085	1,042	,300
	Tata Ruang	,292	,067	,367	4,347	,000
	Kualitas Pelayanan	,387	,115	,347	3,357	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

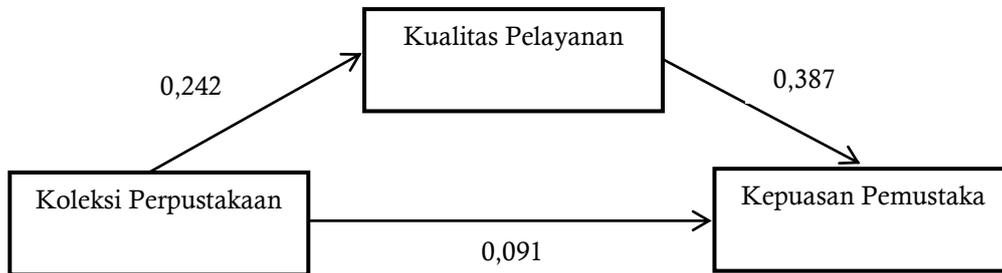
Hasil analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan software SPSS digambarkan sebagai berikut: (1) Pengaruh langsung dan tidak langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan.



Gambar 1. Model Analisis Jalur Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pemustaka melalui Kualitas Pelayanan

Gambar 1. menunjukkan hasil analisis jalur bahwa kompetensi pegawai berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemustaka dan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh langsung yaitu 0,207, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsung yaitu $(0,207) \times (0,387) = 0,080$. Total pengaruh kompetensi pegawai terhadap

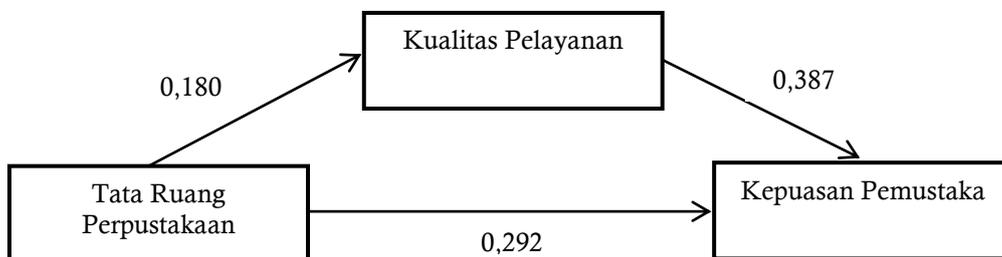
kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka yaitu $0,015 + (0,207 \times 0,387) = 0,095$. (2) melalui kualitas pelayanan. Pengaruh langsung dan tidak langsung koleksi



Gambar 2. Model Analisis Jalur Koleksi Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka melalui Kualitas Pelayanan

Gambar 2. menunjukkan hasil analisis jalur bahwa koleksi perpustakaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemustaka dan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh langsung yaitu 0,242, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak

langsung yaitu $(0,242) \times (0,387) = 0,094$. Total pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan yaitu $0,091 + (0,207 \times 0,387) = 0,185$. (3) Pengaruh langsung dan tidak langsung koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan.



Gambar 3. Model Analisis Jalur Tata Ruang Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka melalui Kualitas Pelayanan

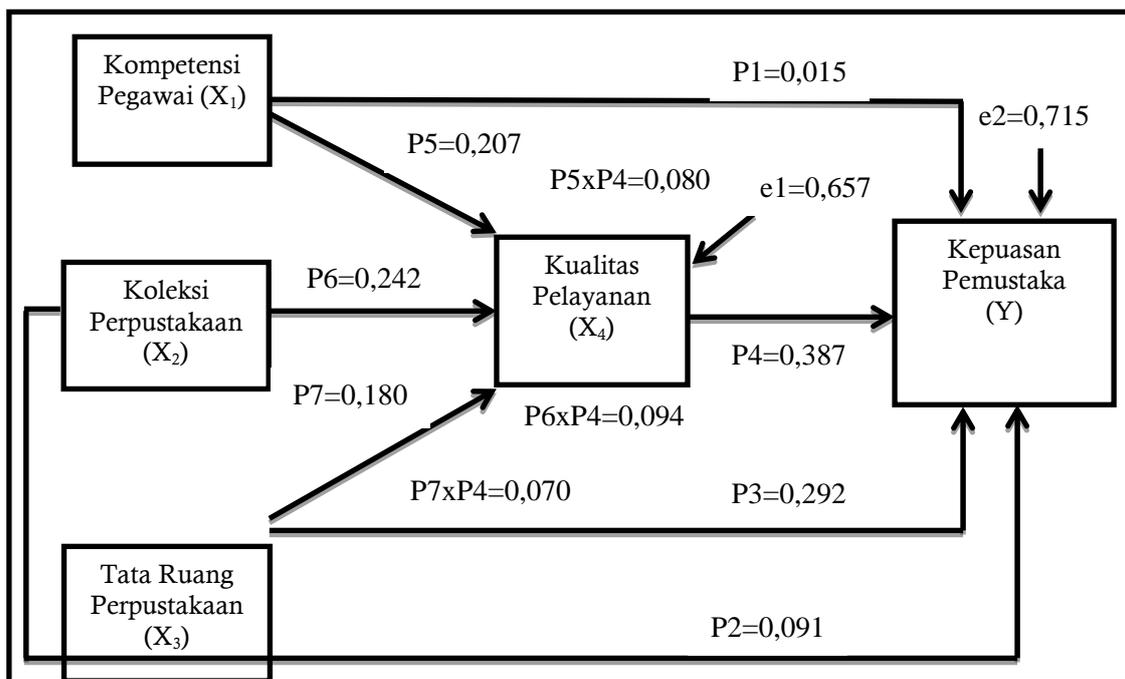
Gambar 3. menunjukkan hasil analisis jalur bahwa tata ruang perpustakaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemustaka dan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh langsung yaitu 0,180, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsung yaitu $(0,180) \times (0,387)$

$= 0,070$. Total pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan yaitu $0,292 + (0,180 \times 0,387) = 0,362$. Hasil perhitungan pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan total pengaruh antara variabel kompetensi pegawai, koleksi, tata ruang perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pemustaka disajikan dalam tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total Pengaruh

No	Variabel	Pengaruh			
		Keterangan	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pemustaka	Total Pengaruh
1	Kompetensi Pegawai	Langsung		0,015	0,015
		Tidak Langsung	0,207	0,387	0,080
		Total Pengaruh			0,095
2	Koleksi Perpustakaan	Langsung		0,091	0,091
		Tidak Langsung	0,242	0,387	0,094
		Total Pengaruh			0,185
3	Tata Ruang Perpustakaan	Langsung		0,292	0,292
		Tidak Langsung	0,180	0,387	0,070
		Total Pengaruh			0,362
4	Kualitas Pelayanan	Langsung		0,387	0,387

Berdasarkan tabel 4, maka dapat digambarkan pengaruh dari masing-masing variabel seperti pada gambar berikut:



Gambar 4. Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Keterangan:

- P1 : Pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemustaka
- P2 : Pengaruh langsung koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka
- P3 : Pengaruh langsung tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka
- P4 : Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka
- P5 : Pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan
- P6 : Pengaruh langsung koleksi perpustakaan terhadap kualitas pelayanan
- P7 : Pengaruh langsung tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan
- P5 x P4 : Pengaruh tidak langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan
- P6 x P4 : Pengaruh tidak langsung koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan
- P7 x P4 : Pengaruh tidak langsung tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka diketahui bahwa ada pengaruh positif namun tidak signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan Sig. hitung 0,770 < Sig. tabel 0,05 dan t hitung sebesar 0,293 artinya bahwa H_1 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh positif secara langsung antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemustaka” **ditolak**. Artinya berarti bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh langsung dan positif namun tidak signifikan karena pengaruh yang diberikan

sangat kecil terhadap kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Penolakan H_1 mengidentifikasi bahwa perbedaan jawaban responden terhadap kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka, karena pemustaka cenderung lebih mengedepankan pelayanan dan pengendalian informasi yang diberikan. Hal ini didukung oleh hasil yang signifikan dari indikator sikap pelayanan dan pengendalian informasi yang ada dalam kualitas pelayanan, dalam indikator tersebut menyatakan bahwa pemustaka cenderung lebih memperhatikan sikap tenaga perpustakaan dalam melayani perpustakaan serta informasi yang mereka dapatkan dari hasil berkunjung ke perpustakaan. Maka pengetahuan maupun keahlian yang dimiliki oleh pegawai sudah dirasa sesuai sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Pemustaka akan tetap berkunjung dan memanfaatkan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Dhermawan, dkk (2012) yang menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, namun tidak begitu besar yaitu 20,09%.

Koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka diketahui bahwa ada pengaruh positif namun tidak signifikan antara koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan Sig. hitung 0,300 > Sig. tabel 0,05 dan t hitung sebesar 1,042 artinya bahwa H_2 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh positif secara langsung antara koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka” **ditolak**. Artinya berarti bahwa koleksi perpustakaan memiliki pengaruh langsung dan positif namun tidak signifikan karena pengaruh yang diberikan sangat kecil terhadap kepuasan pemustaka pada

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Penolakan H_2 mengidentifikasi bahwa perbedaan jawaban responden terhadap koleksi perpustakaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa koleksi perpustakaan yang ada tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka, karena pemustaka sudah merasa cukup dengan koleksi yang tersedia. 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 kepada pemustaka. Hal ini akan didukung oleh hasil yang signifikan dari pengaruh tata ruang perpustakaan yang di dalamnya terdapat indikator lokasi dan penataan ruangan. Serta didukung oleh adanya indikator pengendalian informasi dalam kualitas pelayanan yang membuktikan bahwa perpustakaan juga menyediakan koleksi maupun informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Selain itu, didukung pula oleh hasil yang signifikan dari pengaruh kualitas pelayanan yang di dalamnya terdapat indikator pengendalian informasi. Maka koleksi buku maupun bahan cetak lainnya sudah sesuai sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Pemustaka akan tetap berkunjung dan memanfaatkan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Nisa (2016:156) yang menyimpulkan bahwa terjadi hubungan positif antara kesediaan koleksi buku dengan minat membaca siswa namun kontribusi tidak begitu besar yaitu 10,3%.

Pengaruh Tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan Sig. hitung $0,000 < \text{Sig. tabel } 0,05$ dan t hitung sebesar 4,347 artinya bahwa H_3 yang

menyatakan bahwa “Ada pengaruh positif secara langsung antara tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka” **diterima**. Berarti bahwa tata ruang perpustakaan memiliki pengaruh langsung dan positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. H_3 mengidentifikasi bahwa semakin baik tata ruang perpustakaan yang tersedia, maka kepuasan pemustaka akan meningkat. Sebaliknya, jika tata ruang perpustakaan kurang baik, maka kepuasan pemustaka juga akan semakin berkurang. Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka dapat disimpulkan kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang akan mengalami peningkatan jika memiliki tata ruang perpustakaan yang baik. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Khasanah (2015) yang mengatakan “Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara tata ruang perpustakaan dengan kenyamanan mahasiswa yang ditunjukkan dengan besarnya $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} (0,858 > 0,202)$ ”.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan Sig. hitung $0,001 < \text{Sig. tabel } 0,05$ dan t hitung sebesar 3,357 artinya bahwa H_4 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh positif secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka” **diterima**. Berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung dan positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. H_4 mengidentifikasi bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang ada, maka kepuasan pemustaka akan meningkat. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kurang baik, maka kepuasan pemustaka juga akan semakin berkurang. Berdasarkan analisis hasil di atas, maka dapat disimpulkan kepuasan pemustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang akan mengalami peningkatan jika memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut diperkuat

oleh pernyataan Aryani dan Rosinta (2010:123) variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,729 dengan p -value 0,00". Selain itu Wantara (2015:267) juga meneliti "*service quality had a positive effect on customer satisfaction of library services (y=0,46, p<0,01)*".

Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pegawai dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan pegawai yaitu sebesar 0,015, sedangkan pengaruh tidak langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan pegawai melalui kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,080. Total pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pegawai melalui kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,095.

Dengan demikian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dalam memediator kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemustaka karena total pengaruh (0,095) > pengaruh langsung (0,015). Maka H_5 yang menyatakan "kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pemustaka dengan kualitas pelayanan sebagai mediator" **diterima**. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Gunadi, dkk (2016) yang mengatakan bahwa untuk meningkatkan kepuasan mitra harus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan terlebih dahulu dengan memenuhi kompetensi pegawai sesuai standar kompetensi pelayanan. Selain itu, Wulandari (2016:69) juga menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi profesional pustakawan terhadap efektivitas layanan dengan nilai taraf signifikansinya 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, maka secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan pemustaka.

Pengaruh koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pegawai dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh langsung koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pegawai yaitu sebesar 0,091, sedangkan pengaruh tidak langsung koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pegawai melalui kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,094. Total pengaruh koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pegawai melalui kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,185.

Dengan demikian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dalam memediator koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka karena total pengaruh (0,185) > pengaruh langsung (0,091). Maka H_6 yang menyatakan "koleksi perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pemustaka dengan kualitas pelayanan sebagai mediator" **diterima**. Hal ini didukung oleh Purnawati (2016) yang menyimpulkan bahwa pengolahan koleksi berpengaruh positif pada kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,000. Layanan yang baik juga akan meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan. Dengan adanya pengaruh koleksi perpustakaan terhadap kualitas pelayanan, maka secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan pemustaka.

Tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pegawai dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh langsung tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pegawai yaitu sebesar 0,292, sedangkan pengaruh tidak langsung tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pegawai melalui kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,070. Total pengaruh tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pegawai melalui kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,362.

Dengan demikian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dalam memediator tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka karena total pengaruh (0,362) > pengaruh langsung (0,292). Maka H_7 yang menyatakan “tata ruang perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pemustaka dengan kualitas pelayanan sebagai mediator” **diterima**. Hal ini didukung oleh Wulandari (2016:70-71) yang mengatakan bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tata ruang perpustakaan terhadap efektivitas layanan dengan nilai taraf signifikansinya 0,010”. Hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh antara tata ruang perpustakaan dengan kepuasan pemustaka dimana kualitas layanan sebagai mediator karena dengan tata ruang perpustakaan yang baik secara tidak langsung akan meningkatkan kualitas layanan yang akan memberikan kepuasan pemustaka yang baik pula.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini di antaranya sebagai berikut: (1) Kompetensi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini berarti, meskipun kompetensi pegawainya telah baik tetapi belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Sebaliknya, jika kompetensi pegawai kurang baik, maka belum tentu dapat menurunkan kepuasan pemustaka. (2) Koleksi perpustakaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini berarti, meskipun koleksi perpustakaan telah baik tetapi belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Sebaliknya, jika koleksi perpustakaan yang tersedia kurang, maka belum tentu dapat menurunkan kepuasan pemustaka. (3) Tata ruang perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini berarti, semakin tinggi tata ruang, maka kepuasan pemustaka akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah tata ruang, maka kepuasan pemustaka akan menurun. (4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini

berarti, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan pemustaka akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan, maka kepuasan pemustaka akan menurun. (5) Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai yang semakin baik akan memicu peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik pula, sehingga mampu berperan terhadap peningkatan kepuasan pemustaka. (6) Koleksi perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa koleksi perpustakaan yang semakin baik akan memicu peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik pula, sehingga mampu berperan terhadap peningkatan kepuasan pemustaka. (7) Tata ruang perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tata ruang perpustakaan yang semakin baik akan memicu peningkatan kualitas pelayanan yang semakin banyak baik pula, sehingga mampu berperan terhadap peningkatan kepuasan pemustaka. (8) Penambahan kualitas pelayanan dapat memediasi pengaruh yang tidak signifikan dari kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka menjadi lebih kuat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum. selaku Rektor Universitas Negeri Semarang, Dr. Wahyono, M. M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus Dosen Pembimbing, Ade Rustiana, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi, Bapak/Ibu dosen dan seluruh staf FE UNNES, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta1: Rineka Cipta.

- Ferdinand, Agusty. (2011). *Metode Penelitian Manajemen* (Edisi 13). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi, dkk. (2015). Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan. Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. *Journal*. Batam: Universitas Batam.
- Guntara, Sefko, Bintang. (2017). PENGARUH PENGOLAHAN KOLEKSI, KOMPETENSI PENGELOLA, DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN. *Economic Education Analysis Journal*, 6 (3).
- Handayani, A.R., & Oktarina, Nina. (2016). PENGARUH FASILITAS PERPUSTAKAAN DAN KOMPETENSI PUSTAKAWAN TERHADAP MINAT MEMBACA SISWA KELAS XI DI PERPUSTAKAAN SMK PGRI 1 MEJOBO KUDUS. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1).
- Hendrayani, Rulita. (2008). MENGEMBANGKAN KOMPETENSI PERSONAL MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI SEBAGAI CALON GURU MELALUI SOFT COMPETENCY TRAINING. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(2).
- Ismiyati. (2011). FAKTOR DAYA TARIK DAN KINERJA PELAYANAN MENURUT PERSEPSI MAHASISWA: STUDI FE UNNES. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, 4(2).
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin, Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 (Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nawawi, M., Tony., & Puspitowati, Ida. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan sebagai Prediktor terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, Volume XX No. 02 Hal 320-334. Jakarta: Universitas Tarumanegara Jakarta.
- Prastowo, Andi. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogyakarta: Az-Ruzz Media.
- Purnawati, Diah, Utari. (2016). PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS PERPUSTAKAAN, DAN PENGOLAHAN KOLEKSI PADA KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 2 SEMARANG. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1).
- Rustiana, A., & Rosmawati, N. (2016). PENGARUH TATA RUANG DAN KOMUNIKASI INTERN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA GURU DI SMK NEGERI 9 SEMARANG. *Dinamika Pendidikan*, 5(1).
- Sa'diyah, Lailatus. (2016). Hubungan Ketersediaan Koleksi Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tesis. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sinaga, A., & Kusumantoro, K. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS, MOTIVASI ANGGOTA DAN CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI WAHANA ARTHA NUGRAHA. *Dinamika Pendidikan*, 10(1), 1 – 15.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undari, Diyah., & Ismiyati. (2015). KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, Vol. X No. 2 Hal. 136. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo, Tahan, & Harnanik. (2015). PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN LINNGKUNGAN SOSIAL TERHADAP MINAT BACA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG. *Economic Education Analysis Journal*, 4(3).
- Wulandari, Adek, Prasetyani., & Rustiana, Ade. (2016). PENGARUH KOMPETENSI PROFESIONAL PUSTAKAWAN, TATA RUANG DAN FASILITAS

PERPUSTAKAAN TERHADAP Yusuf, Pawit M. dan Yahya Suhendar. (2013).
EFEKTIVITAS LAYANAN DI KANTOR Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan
ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH Sekolah. Jakarta: Kencana Prenada Media
KOTA TEGAL (Studi Pengunjung Tahun Group.
2015/2016). Economic Education Analysis
Journal, 3(1).