



Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening*

Ayu Widi Pangesti✉, Nina Oktarina, Fahrur Rozi

DOI: 10.15294/eeaj.v9i1.36909

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

Sejarah Artikel

Diterima: 20 November 2019
Disetujui: 1 Januari 2020
Dipublikasikan:
29 Februari 2020

Keywords

Fasilitas Perpustakaan; Kepuasan Pengguna Perpustakaan; Komunikasi; Kualitas Pelayanan; Lingkungan Kerja Fisik

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. 115 responden diambil dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus iterasi dan sampel insidental. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis *structural equation modelling* atau SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, (2) komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, (4) komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, komunikasi, fasilitas perpustakaan dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan. Kualitas pelayanan berhasil memediasi komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Pihak perpustakaan perlu meningkatkan kualitas komunikasi dan fasilitas perpustakaan, penyesuaian penggunaan warna cat dinding dengan kondisi di perpustakaan, dan lebih tanggap dalam menangani keluhan pengguna perpustakaan menjadi saran dalam penelitian ini.

Abstract

The aim of this study is to test the influence of communication, library facility, and physical work environment towards library user satisfaction through service quality as an intervening variable. This study belongs to quantitative research. 115 respondents were taken by the calculation of iteration formula and incidental sampling technique. Data collection technique used in this study was questionnaire. The analytical method used were descriptive analysis and Structural Equation Model (SEM). The result of this study showed that the research of (1) communication, library facility, and physical work environment had a positive and significant influence on service quality (2) communication, library facility, and physical work environment had a positive and not significant influence on library user satisfaction, (3) service quality had a positive and significant influence on library user satisfaction, (4) communication, library facility, and physical work environment had a positive and significant influence on library user satisfaction through service quality. According to the research, it can be concluded that communication, library facility, and physical work environment had a positive and significant influence on service quality. Communication, library facility, and physical work environment had a positive and not significant influence on library user satisfaction. Service quality successfully mediates communication, library facility, and physical work environment. The library should improve its communication quality and library facility, adjust the use of wall paint colors to the conditions in the library, and be more responsive in providing services and handling complaint of library user as a suggestion in this research.

How to Cite

Pangesti, Ayu Widi, Oktarina, Nina, & Rozi, Fahrur.(2020). Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening*. *Economic Education Analysis Journal*, 9(1), 1-17.

© 2020 Universitas Negeri Semarang

PENDAHULUAN

Pembangunan perpustakaan yang ada di Indonesia saat ini memiliki perkembangan yang sangat pesat. Seiring dengan majunya ilmu pengetahuan dan teknologi perpustakaan sendiri memiliki manfaat yang sangat menunjang bagi masyarakat utamanya berkaitan dengan sarana dan prasarana. Dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuan dan wawasan, informasi dan ketrampilan bagi masyarakat. Selain itu, perpustakaan juga memiliki tugas sebagai tempat penyedia dan tempat penyimpanan informasi bagi para pengguna perpustakaan, di mana kebutuhan akan informasi merupakan hal yang sangat penting di mana hal tersebut memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Perpustakaan sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Utamanya demi kualitas pelayanan yang baik kepada para pengguna jasa layanan perpustakaan atau pengguna perpustakaan, yang dalam hal ini mengharapkan adanya suatu pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan mereka. Esensi sesungguhnya dari perpustakaan adalah pelayanan, hal ini merupakan suatu komponen yang sangat penting karena pelayanan berkaitan dengan kepuasan pengguna perpustakaan dan berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada yang lain (Hardiyansyah, 2011:11).

Kemudian menurut pendapat Pasuraman dalam Istianto (2011:123) kualitas pelayanan publik merujuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsur utama dalam kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima. Kualitas merupakan selisih antara harapan dengan kenyataan yang diberikan kepada pengguna jasa/produk. Jadi, kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang

dilakukan oleh pihak terkait guna memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku. Untuk dapat mencapai kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, tentunya pihak penyedia layanan harus memiliki dan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang diterapkan. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat ataupun pengguna perpustakaan sendiri.

Keberhasilan pelayanan tidak terlepas dari komunikasi, baik komunikasi yang terjalin antar pegawai atau petugas pelayanan dengan pengguna. Menurut Lasswell dalam Effendy (2016:10) komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada pengguna perpustakaan yang menggunakan jasa pelayanan. Dengan komunikasi yang baik diharapkan apa yang menjadi kebutuhan pengguna perpustakaan dapat tersalurkan dan dapat diterima oleh penyedia pelayanan, sehingga kebutuhan pengguna perpustakaan akan informasi yang diperlukan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan. Untuk menunjang komunikasi agar dapat berlangsung dengan efektif tentunya komunikasi juga harus didukung oleh fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan sebagai penunjang untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan.

Fasilitas adalah unsur yang mutlak harus ada di perpustakaan. Tanpa adanya fasilitas, perpustakaan tidak berarti apa-apa di mata pengguna perpustakaan. Poerwadarminto dalam Achmad, dkk (2012:11) menyatakan bahwa fasilitas memiliki makna segala yang memudahkan perkara (kemudahan tugas) dan sebagainya, makna yang kedua kemudahan. Sehingga dapat terjadi suatu keadaan di mana perpustakaan yang gedungnya besar dan megah, namun didalamnya hanya ada sedikit atau tidak ada pengunjung. Keberadaan gedung dan ruangan perpustakaan digunakan

untuk menampung sekaligus sebagai wadah untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan dan informasi. Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan kepada pengguna selain gedung dan ruangan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan penggunanya. Fasilitas perpustakaan tentunya harus didukung oleh lingkungan kerja fisik yang baik, hal ini dikarenakan sebaik apapun fasilitas yang disediakan namun jika tidak didukung dengan lingkungan kerja yang baik pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan tidak dapat diberikan dengan maksimal.

Menurut Sedarmayanti (2007:44) lingkungan kerja fisik merupakan semua yang terdapat di tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, selain komunikasi dan fasilitas perpustakaan, lingkungan kerja fisik juga turut andil memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan seperti pencahayaan, warna, suara dan udara. Hal tersebut nantinya akan mempengaruhi hasil kerja pegawai di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dan akan memberikan dampak pada kepuasan pengguna perpustakaan sebagai pengguna. Karena jika lingkungan kerja fisik tidak mendukung untuk memberikan pelayanan hal tersebut akan memberikan dampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mengakibatkan menurunnya kepuasan pengguna perpustakaan. Sebaliknya jika lingkungan kerja fisik mendukung, maka hal tersebut juga akan memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan yang semakin baik sehingga kepuasan pengguna perpustakaan dapat tercapai.

Untuk mencapai kepuasan pemustaka atau pengguna perpustakaan, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan (Rahayuningsih, 2015:13).

Melalui kualitas pelayanan yang diberikan harapannya kebutuhan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan. Penelitian yang dilakukan oleh Arifiani dan Wahyono (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Selain itu, hasil penelitian Handayani dan Suryani (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan sebesar 43,2%. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna perpustakaan.

Pengamatan pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dilakukan pada tanggal 5 Desember 2018 pada hari kerja dan jam kerja aktif. Dari pengamatan yang dilakukan ditemukan beberapa fenomena diantaranya: (1) masih terdapat komputer yang dalam keadaan rusak dan belum diperbaiki, dimana komputer tersebut disediakan bagi para pengguna perpustakaan untuk mengakses intranet; (2) kecepatan WiFi yang disediakan masih terlalu lama dan belum dapat menjangkau seluruh ruangan; (3) kondisi di perpustakaan tidak kondusif dikarenakan aktivitas dari pengunjung perpustakaan sehingga kebisingan tersebut dapat mengganggu konsentrasi dan kenyamanan pengguna perpustakaan; (4) pustakawan sering kali berbicara dengan pustakawan lain dengan nada suara yang tinggi, sehingga dapat mengganggu kenyamanan pengguna perpustakaan; (5) pustakawan bersikap ramah kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan suasana hati mereka; dan (6) terdapat pustakawan yang meninggalkan bagian pelayanan sebelum jam istirahat. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan. Fenomena tersebut juga diperkuat dengan adanya hasil rekam kontak saran di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

Selain itu, peneliti juga membagikan angket observasi awal selama melakukan

penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara kepada 30 responden sebagai standar minimal pengujian sampel (Sugiyono, 2016:177). Berdasarkan data hasil kuesioner observasi awal, fenomena yang ditemukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara masih terdapat beberapa persoalan seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 2. Jumlah Kunjungan Pengguna Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Jumlah Kunjungan Per Tahun				
2014	2015	2016	2017	2018
147.901	152.905	176.998	173.104	168.527

Sumber: Data sekunder diolah, 2019

Tentunya persoalan-persoalan tersebut dapat berakibat pada menurunnya kepuasan pengguna perpustakaan serta minat berkunjung

untuk datang ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara mengingat perpustakaan merupakan instansi yang berorientasi sebagai penyedia layanan. Hal ini dapat dilihat dari data pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara selama lima tahun terakhir pada Tabel 2.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menganalisis hasil perhitungan berupa angka-angka yang telah diolah. Variabel intervening yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Tuckman dalam Sugiyono (2016:63) menyatakan bahwa “variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur”. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan indikator teori Zeithmal,

Tabel 1. Hasil Kuesioner Observasi Awal Kepuasan Pengguna Perpustakaan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Kedisiplinan Petugas Pelayanan					
7	Pustakawan selalu datang tepat waktu sesuai jam pelayanan perpustakaan	13%	33%	43%	10%
Kemampuan Petugas Pelayanan					
12	Pustakawan tanggap dalam memberikan bantuan ataupun informasi ketika saya meminta bantuan	13%	33%	50%	4%
Kecepatan Pelayanan					
13	Pelayanan dilakukan dengan cepat sehingga tidak membuat saya menunggu terlalu lama	7%	33%	60%	0%
Kenyamanan Lingkungan					
25	Perpustakaan selalu dalam keadaan bersih dan tertata dengan rapi serta disediakan tempat sampah untuk menunjang kebersihan	13%	33%	47%	7%
26	Perpustakaan bebas dari kebisingan yang disebabkan oleh aktivitas pelayanan di perpustakaan maupun kebisingan yang disebabkan dari pengguna perpustakaan lain	10%	30%	60%	0%

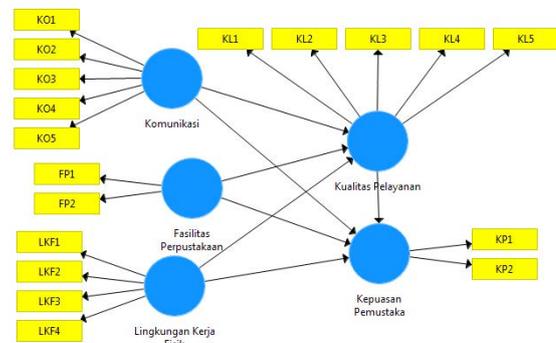
Sumber: Data primer diolah, 2019

dkk (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2005:175) diantaranya: (1) *tangibles*; (2) *reliability*; (3) *responsiveness*; (4) *assurance*; dan (5) *emphaty*. Sedangkan, desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pengujian hipotesis (*hypothesis testing study*). Wahyudin (2015:110) menyatakan bahwa studi pengujian hipotesis (*hypothesis testing study*) bertujuan untuk menganalisis, mendeskripsikan dan mendapatkan bukti empiris pola pengaruh antar variabel.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuisioner tertutup dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti. Pemilihan jawaban yang dipilih oleh peneliti sesuai dengan skala *likert* (Sugiyono, 2016:134) yang telah ditetapkan skor untuk mempermudah pengukuran. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif persentase dan *Structural Equation Model* (SEM). Ali (2013: 201) menyatakan analisis deskriptif persentase ditempuh dengan cara mengumpulkan angket penelitian terisi dan memberikan skor kuantitatif. Selanjutnya analisis SEM menurut Abdillah & Hartono (2015: 193) dianalisis dengan model pengukuran (*outer model*) untuk mengetahui validitas dan reliabilitas konstruk, dan model struktural (*inner model*) untuk mengetahui nilai R-Square, Q-Square, hubungan langsung dengan menggunakan *path coefficient* dan hubungan tidak langsung dengan *spesific indirect effect*.

Abdillah & Hartono (2015: 193) menyatakan *outer model* sebagai pengukuran untuk mengetahui nilai validitas dan reliabilitas dengan tahapan meliputi: (1) uji validitas konstruk menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai diatas 0,5; (2) uji validitas diskriminan dengan melihat nilai *cross loading* dengan ketentuan nilai >0,7; 3) uji reliabilitas dengan melihat nilai dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dengan ketentuan *rule of thumb* >0,7. Sedangkan Uji *inner model* pada

Smart PLS dipergunakan untuk mengetahui keberpengaruh dari konstruk. Pengujian inner model dilakukan dengan melihat analisis nilai dari R Square dengan taraf nilai agar memenuhi syarat yaitu >0,67 dinilai baik dan R Square dengan nilai >0,33 dinilai moderat atau cukup. Sementara itu, R Square dengan nilai <0,19 dinilai lemah (Ghozali, 2014:41). Q Square taraf nilai agar dapat memenuhi kriteria relevan yaitu >0 dan uji t dengan taraf nilai disesuaikan dengan jenis hipotesis >1,96 untuk hipotesis *two-tailed* sedangkan untuk hipotesis *one-tailed* >1,64. Asumsi SEM yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Smart PLS* versi 3.0. Gambar 1. menunjukkan model penelitian dalam *Smart PLS* versi 3.0.



Gambar 1. Model Penelitian PLS
Sumber: Data primer diolah, 2019

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis persentase dalam penelitian ini diperoleh variabel komunikasi memiliki rata-rata 85,04% dengan kriteria sangat baik, variabel fasilitas perpustakaan memiliki rata-rata sebesar 82,55% dengan kriteria baik, variabel lingkungan kerja fisik memiliki rata-rata 78,60% dengan kategori baik dan variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata 83,45% dengan kriteria baik.

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil outer loading pada setiap indikator penelitian telah memenuhi asumsi validitas konvergen dengan taraf > 0,7.

Tabel 3. Hasil *Outer Loading*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Komunikasi	KO1	0,885	Valid
	KO2	0,894	Valid
	KO3	0,723	Valid
	KO4	0,720	Valid
	KO5	0,768	Valid
Fasilitas Perpustakaan	FP1	0,857	Valid
	FP2	0,902	Valid
	LK1	0,992	Valid
Lingkungan Kerja Fisik	LK2	0,988	Valid
	LK3	0,970	Valid
	LK4	0,985	Valid
	KL1	0,839	Valid
Kualitas Pelayanan	KL2	0,827	Valid
	KL3	0,736	Valid
	KL4	0,883	Valid
	KL5	0,867	Valid
Kepuasan Pengguna Perpustakaan	KP1	0,888	Valid
	KP2	0,884	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 4. Hasil *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Nilai	Taraf AVE	Keterangan
Komunikasi	0,643	0,5	Valid
Fasilitas Perpustakaan	0,774	0,5	Valid
Lingkungan Kerja Fisik	0,968	0,5	Valid
Kualitas Pelayanan	0,918	0,5	Valid
Kepuasan Pengguna perpustakaan	0,880	0,5	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 4 menunjukkan menunjukkan bahwa nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dalam setiap variabel penelitian $>0,5$, hal ini dapat diartikan variabel penelitian dapat menjadi konstruk penelitian yang baik.

Tabel 5. menunjukkan bahwa setiap indikator dalam variabel penelitian memiliki nilai *cross loading* $> 0,7$. Hal ini berarti nilai *cross loading* telah memenuhi *rule of thumb* dan asumsi *discriminant validity* dengan taraf $> 0,7$ sehingga variabel penelitian dapat dijadikan sebagai konstruk penelitian yang baik.

Uji reliabilitas dalam Smart PLS versi 3.0 diukur dengan menilai hasil dari *cronbach's alpha* untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas dari suatu konstruk dan melihat nilai dari *composite reliability* untuk mengetahui nilai reliabilitas yang sesungguhnya dari suatu konstruk. *Rule of thumb* dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability* $>0,7$ (Abdillah & Hartono, 2015:196).

Tabel 6. Hasil *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Taraf <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Komunikasi	0,858	0,7	Reliabel
Fasilitas Perpustakaan	0,710	0,7	Reliabel
Lingkungan Kerja Fisik	0,989	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,887	0,7	Reliabel
Kepuasan Pengguna Perpustakaan	0,726	0,7	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai dari *cronbach's alpha* pada setiap variabel sudah memenuhi kriteria dengan taraf $>0,7$, dapat diartikan bahwa variabel penelitian sudah layak dijadikan sebagai alat ukur yang konsisten.

Inner Model pada *Smart PLS* dipergunakan untuk mengetahui keberpengaruhan dari konstruk. Pengujian *inner model* dilakukan

Tabel 5. Hasil *Cross Loading*

Indikator	Variabel				
	Komunikasi	Fasilitas Perpustakaan	Lingkungan Kerja Fisik	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pengguna Perpustakaan
KO1	0.885	0.493	0.295	0.524	0.415
KO2	0.894	0.507	0.291	0.546	0.445
KO3	0.723	0.448	0.354	0.498	0.388
KO4	0.720	0.451	0.297	0.471	0.352
KO5	0.768	0.572	0.380	0.611	0.441
FP1	0.458	0.857	0.274	0.547	0.322
FP2	0.624	0.902	0.349	0.628	0.429
LK1	0.419	0.377	0.992	0.542	0.420
LK2	0.384	0.325	0.988	0.528	0.400
LK3	0.376	0.314	0.970	0.511	0.383
LK4	0.415	0.386	0.985	0.554	0.435
KL1	0.626	0.653	0.497	0.839	0.554
KL2	0.520	0.502	0.389	0.827	0.589
KL3	0.481	0.476	0.498	0.736	0.567
KL4	0.571	0.582	0.427	0.883	0.640
KL5	0.566	0.564	0.450	0.867	0.650
KP1	0.459	0.415	0.409	0.649	0.888
KP2	0.450	0.349	0.329	0.630	0.884

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 7. Hasil *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Taraf Composite Reliability</i>	Keterangan
Komunikasi	0,899	0,7	Reliabel
Fasilitas Perpustakaan	0,873	0,7	Reliabel
Lingkungan Kerja Fisik	0,992	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,918	0,7	Reliabel
Kepuasan Pengguna Perpustakaan	0,880	0,7	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2019

dengan melihat analisis nilai dari *R-Square*, *Q-Square*, dan *t-statistic* dan *p-values* dari *path coefficient* dan *specific indirect effect*. *R-Square* menunjukkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori yang dievaluasi konstruk dependen. Hasil nilai R^2 menunjukkan *goodness of fit* dengan ketentuan $R^2 > 0,67$ berkategori baik, $> 0,33$ berkategori moderat atau cukup dan $< 0,19$ berkategori lemah (Ghozali, 2014: 14).

Tabel 8. Hasil *R-Square*

Variabel	R Square	Adjusted R Square
Kualitas Pelayanan	0,616	0,605
Kepuasan Pengguna Perpustakaan	0,531	0,514

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 8 Menunjukkan hasil R^2 untuk kualitas pelayanan sebesar 0,616, dapat diartikan besarnya kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh konstruk lain sebesar 38,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian, *R-Square* pada konstruk kinerja berkategori moderat karena memiliki taraf $> 0,33$ serta 0,67. Sedangkan, R^2 konstruk kepuasan pengguna perpustakaan memiliki nilai 0,531, dapat diartikan bahwa sebesar 46,9% dijelaskan variabel lain diluar model penelitian, *R-Square* pada konstruk kepuasan pengguna perpustakaan

Tabel 10. Hasil *Path Coefficient*

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T-Statistic	P-Values
KO --> KL	0,324	0,335	0,100	3,253	0,001
FP --> KL	0,369	0,361	0,086	4,288	0,000
LKF --> KL	0,280	0,279	0,074	3,792	0,000
KO --> KP	0,093	0,101	0,101	0,927	0,355
FP --> KP	0,315	0,917	0,137	1,267	0,447
LKF --> KP	0,028	0,027	0,094	0,300	0,765
KL --> KP	0,728	0,726	0,126	5,779	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2019

disebut moderat karena memiliki taraf $> 0,33$ serta $< 0,67$. Selanjutnya, uji *Q-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan model penelitian dan estimasi parameternya. Nilai *Q-Square* berkategori *predictive relevance* baik dengan taraf melebihi nol.

Tabel 9. Hasil Perhitungan *Q-Square*

Variabel	Q Square	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,84832	Relevan
Kepuasan Pengguna Perpustakaan	0,772066	Relevan

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 9 nilai dari masing-masing variabel memiliki *predictive relevance* yang baik karena memiliki nilai lebih dari nol. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung dalam hasil penelitian dapat dilihat dari taraf nilai *t-statistic* $> 1,96$ untuk hipotesis two tailed dan *p-value* $< 0,05$ dari hasil *Path coefficient* (Ghozali, 2014: 67) pada Tabel 10.

Tabel 10 menunjukkan signifikansi sekaligus pengujian hipotesis pengaruh secara langsung antar variabel penelitian. Berdasarkan nilai *t-statistic* dan *p-value* dalam *path coefficient* menunjukkan terdapat 3 hipotesis yang tidak diterima atau ditolak dan 4 hipotesis diterima dari pengaruh langsung antar

Tabel 11. Hasil *Spesific Indirect Effect*

Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T Statistic</i>	<i>P Values</i>
KO --> KL --> KP	0,236	0,242	0,079	2,986	0,003
FP --> KL --> KP	0,269	0,262	0,081	3,330	0,001
LKF --> KL --> KP	0,204	0,205	0,070	2,912	0,004

Sumber: Data primer diolah, 2019

variabel. Sedangkan pengaruh secara tidak langsung dari adanya efek mediasi dilihat dari hasil *specific indirect effect* melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* yang memberikan efek mediasi dalam penelitian ini pada Tabel 11.

Tabel 11. menunjukkan hipotesis dan signifikansi pengaruh secara tidak langsung antar variabel penelitian. Pengaruh tidak langsung dari adanya efek mediasi variabel kualitas pelayanan dalam *specific indirect effect* dilihat dari nilai *t-statistic* dan *p-value* menunjukkan seluruh hipotesis diterima. Selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terdapat 3 hipotesis yang ditolak yaitu pada hipotesis Ha4, Ha5 dan Ha6. Sedangkan hipotesis yang diterima yaitu Ha1, Ha2, Ha3, Ha7, Ha8, Ha9, Ha10. Berdasarkan hasil dari hipotesis penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Hal ini sesuai dengan nilai *p-value* $0,001 < 0,05$ untuk taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,324 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 32,4% komunikasi terhadap kualitas pelayanan, yang mengidentifikasi bahwa Ha1 “diterima”. Artinya bahwa semakin baik komunikasi maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkat. Sebaliknya jika komunikasi yang terjalin turun, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan menurun.

Variabel komunikasi memiliki nilai rata-rata 85,12% pada jumlah tabulasi, artinya variabel komunikasi memiliki kriteria yang baik. Pada variabel komunikasi nilai indeks terendah ada pada indikator komunikasi yaitu sebesar 83,27% dengan kriteria baik, tepatnya pada item pernyataan ke 8 yaitu “saya mampu memahami informasi yang disampaikan oleh pustakawan dengan jelas” dengan jumlah 479. Hal ini berarti bahwa pengguna perpustakaan belum mampu memahami informasi yang disampaikan oleh pustakawan dengan jelas. Berdasarkan hal tersebut pihak perpustakaan dalam menyampaikan informasi hendaknya perlu memperhatikan pengguna perpustakaan dalam menangkap informasi yang diberikan. Sehingga disarankan untuk dapat melakukan konfirmasi ulang akan informasi yang disampaikan oleh pustakawan kepada pengguna perpustakaan untuk memastikan bahwa pengguna perpustakaan telah memahami informasi dengan jelas untuk menghindari adanya kesalahan pemahaman. Sementara itu, nilai indeks tertinggi ada pada indikator informasi yaitu sebesar 86,20% dengan kriteria sangat baik, tepatnya pada item pernyataan ke 3 yaitu “informasi yang disampaikan pustakawan jelas dan mudah untuk dipahami”, hal ini berarti informasi yang disampaikan oleh pustakawan sudah jelas dan mudah untuk dipahami.

Hasil ini sesuai dengan *Social Cognitive Theory* (SCT) bahwa faktor lingkungan mempengaruhi faktor kognitif (Hartono, 2007: 259). Dalam hal ini komunikasi dipandang sebagai faktor lingkungan dan kualitas pelayanan merupakan faktor kognitif yang menunjukkan bagaimana ekspektasi kualitas pelayanan yang diberikan (*outcomes expectation*). Komunikasi (faktor lingkungan) dapat mem-

berikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan, dimana pelayanan tersebut hanya dapat dirasakan oleh personal (kognitif). Hasil ini didukung oleh hasil penelitian Fauziah dan Suryani (2017) bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Komunikasi yang baik akan memberikan kualitas pelayanan yang baik pula. Terjadinya interaksi yang baik melalui komunikasi akan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan untuk bisa memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan, sehingga untuk memperoleh kepuasan pengguna perpustakaan yang positif diperlukan komunikasi yang baik sehingga dapat mendukung kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Hal ini sesuai dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ untuk taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,369 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 36,9% fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan, yang mengidentifikasi bahwa H_2 “diterima”. Artinya bahwa semakin baik fasilitas perpustakaan yang tersedia maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkat. Sebaliknya jika fasilitas perpustakaan yang terjalin turun, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan menurun.

Variabel fasilitas perpustakaan memiliki nilai rata-rata 82,59% pada jumlah tabulasi, artinya variabel fasilitas perpustakaan memiliki kriteria yang baik. Pada variabel fasilitas

perpustakaan nilai indeks terendah ada pada indikator peralatan yaitu sebesar 78,27% dengan kriteria baik, tepatnya pada item pernyataan ke 14 yaitu “perpustakaan telah menyediakan fasilitas fotokopi sehingga memudahkan saya untuk menggandakan bagian dari bahan pustaka” dengan jumlah 2724. Hal ini berarti bahwa Dinas perpustakaan belum menyediakan fasilitas fotocopy untuk para pengguna perpustakaan. Berdasarkan hal tersebut pihak perpustakaan hendaknya dapat menyediakan fasilitas perpustakaan yang lebih baik lagi demi menunjang kualitas pelayanan agar semakin baik. Sehingga disarankan untuk dapat menyediakan peralatan yang belum ada di perpustakaan seperti menyediakan mesin fotokopi yang dapat dimanfaatkan oleh para pengguna perpustakaan untuk menggandakan bahan bacaan yang telah tersedia, jadi pengguna perpustakaan tidak perlu untuk keluar dari perpustakaan mencari tempat fotokopi serta dapat lebih menghemat waktu dan tenaga. Sementara itu, nilai indeks tertinggi ada pada indikator perabotan yaitu sebesar 86,92% dengan kriteria sangat baik, tepatnya pada item pernyataan ke 17 yaitu “perabotan (meja, kursi, rak buku, loker, dll) dalam kondisi yang baik sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik sebagaimana mestinya”, hal ini berarti perabotan di perpustakaan dalam kondisi yang baik dan layak untuk dipergunakan.

Hasil ini sesuai dengan *Social Cognitive Theory* (SCT) bahwa faktor lingkungan mempengaruhi faktor kognitif (Hartono, 2007: 259). Dalam hal ini fasilitas perpustakaan dipandang sebagai faktor lingkungan dan kualitas pelayanan merupakan faktor kognitif yang menunjukkan bagaimana ekspektasi kualitas pelayanan atas ketersediaan fasilitas yang ada. Fasilitas perpustakaan (faktor lingkungan) dapat memberikan pengaruh terhadap ekspektasi atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan (*outcomes expectation*), dimana pelayanan tersebut hanya dapat dirasakan oleh personal (kognitif). Hasil ini didukung oleh hasil penelitian Guntara dan Suryani (2017) yang menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif ter-

hadap kualitas pelayanan sebesar 10,89%.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Semakin baik dan lengkap fasilitas perpustakaan yang disediakan maka akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga untuk memperoleh kepuasan pengguna perpustakaan yang positif diperlukan fasilitas perpustakaan yang memadai sehingga dapat mendukung kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Hal ini sesuai dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ untuk taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,280 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 28% bahwa lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan, yang mengidentifikasi bahwa H_0 “diterima”. Artinya bahwa semakin baik bahwa lingkungan kerja fisik maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkat. Sebaliknya apabila bahwa lingkungan kerja fisik yang ada belum sesuai, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan menurun.

Variabel lingkungan kerja fisik memiliki nilai rata-rata 78,40% pada jumlah tabulasi, artinya variabel bahwa lingkungan kerja fisik memiliki kriteria yang baik. Pada variabel bahwa lingkungan kerja fisik nilai indeks terendah ada pada indikator warna yaitu sebesar 77,93% dengan kriteria baik, tepatnya pada item pernyataan ke 26 yaitu “warna kuning pada dinding di ruang baca perpustakaan telah sesuai dengan kondisi di ruang perpustakaan” dengan jumlah 904. Hal ini berarti bahwa warna kuning pada dinding di ruang baca perpustakaan belum sesuai dengan kon-

disi di ruang perpustakaan. Pihak perpustakaan hendaknya dapat lebih menyesuaikan keadaan di ruang baca perpustakaan dengan warna cat dinding yang digunakan. Berdasarkan hal tersebut, sehingga disarankan untuk dapat menggunakan cat dinding dengan warna yang lebih sesuai seperti warna hijau yang dapat menimbulkan efek menenangkan. Sementara itu, nilai indeks tertinggi ada pada indikator udara yaitu sebesar 78,96% dengan kriteria baik, tepatnya pada item pernyataan ke 29 yaitu “ventilasi udara di ruang perpustakaan sudah memadai dan berfungsi dengan baik”, hal ini berarti ventilasi udara di ruang perpustakaan sudah memadai dan berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya.

Hasil ini sesuai dengan *Social Cognitive Theory* (SCT) bahwa faktor lingkungan mempengaruhi faktor kognitif (Hartono, 2007: 259). Dalam hal ini lingkungan kerja fisik dipandang sebagai faktor lingkungan dan kualitas pelayanan merupakan faktor kognitif yang menunjukkan bagaimana ekspektasi kualitas pelayanan yang akan diterima. Lingkungan kerja fisik (faktor lingkungan) dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan, dimana pelayanan tersebut hanya dapat dirasakan oleh personal (kognitif). Hasil ini didukung oleh hasil penelitian Handayani dan Suryani (2019) bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,576.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan lingkungan kerja fisik terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. lingkungan kerja fisik yang baik akan memberikan kualitas pelayanan yang baik pula. Dengan lingkungan kerja yang mendukung dan kondusif diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin meningkat.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa

komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Hal ini sesuai dengan nilai $p\text{-value}$ $0,355 > 0,05$ untuk taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,093 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 9,3% komunikasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, yang mengidentifikasi bahwa Ha4 “ditolak”. Artinya bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan namun tidak signifikan.

Hasil ini tidak sesuai dengan *Social Cognitive Theory* (SCT) bahwa faktor lingkungan mempengaruhi faktor perilaku, namun terlebih dahulu melalui faktor kognitif (Hartono, 2007: 259). Dalam hal ini komunikasi dipandang sebagai faktor lingkungan tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna perpustakaan yang merupakan faktor perilaku. Faktor perilaku tersebut menunjukkan bagaimana perasaan (*affect*) pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi atau justru sebaliknya. Melalui ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (*outcomes expectation*) pengguna perpustakaan dapat merasakan apakah sudah sesuai dengan harapan atau belum sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna ataupun sebaliknya. Hasil ini didukung oleh hasil penelitian Iriandini, dkk (2015) bahwa variabel komunikasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0,008 dengan probabilitas sebesar 0,951 ($p > 0,05$). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terbukti berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa

fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Hal ini sesuai dengan nilai $p\text{-value}$ $0,447 > 0,05$ untuk taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,315 yang berarti terdapat pengaruh negatif sebesar 31,5% fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, yang mengidentifikasi bahwa Ha5 “ditolak”. Artinya bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Hasil ini tidak sesuai dengan *Social Cognitive Theory* (SCT) bahwa faktor lingkungan mempengaruhi faktor perilaku, namun terlebih dahulu melalui faktor kognitif (Hartono, 2007: 259). Dalam hal ini fasilitas perpustakaan dipandang sebagai faktor lingkungan tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna perpustakaan yang merupakan faktor perilaku. Faktor perilaku tersebut menunjukkan bagaimana perasaan (*affect*) pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi atau justru sebaliknya. Melalui ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (*outcomes expectation*) pengguna perpustakaan dapat merasakan apakah sudah sesuai dengan harapan atau belum sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna ataupun sebaliknya. Hasil ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukandi (2010) bahwa hubungan fasilitas terhadap tingkat kepuasan mahasiswa hanya berpengaruh 4%, presentase ini sangat kecil jika dibandingkan dengan faktor yang tidak diteliti. Selain itu, hasil penelitian dari Suwandari (2013) menyatakan bahwa fasilitas organisasi berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan terbukti tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap

Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Hal ini sesuai dengan nilai *p-value* 0,76 > 0,05 untuk taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,280 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 28% bahwa lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, yang mengidentifikasi bahwa Ha6 **“ditolak”**. Artinya bahwa bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Hasil ini tidak sesuai dengan *Social Cognitive Theory* (SCT) bahwa faktor lingkungan mempengaruhi faktor perilaku, namun terlebih dahulu melalui faktor kognitif (Hartono, 2007: 259). Dalam hal ini lingkungan kerja fisik dipandang sebagai faktor lingkungan tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna perpustakaan yang merupakan faktor perilaku. Faktor perilaku tersebut menunjukkan bagaimana perasaan (*affect*) pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi atau justru sebaliknya. Melalui ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (*outcomes expectation*) pengguna perpustakaan dapat merasakan apakah sudah sesuai dengan harapan atau belum sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna ataupun sebaliknya. Hasil ini di dukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayuhana, dkk (2018) bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai *p-value* sebesar 0,578 dengan taraf signifikansi 0,05, hal ini berarti lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik tidak terbukti berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Hal ini sesuai dengan nilai *p-value* 0,000 < 0,05 untuk taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,728 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 72,8% kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, yang mengidentifikasi bahwa Ha7 **“diterima”**. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, maka kepuasan pengguna perpustakaan juga akan menurun.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata 83,49% pada jumlah tabulasi, artinya variabel kualitas pelayanan memiliki kriteria yang baik. Pada variabel kualitas pelayanan nilai indeks terendah ada pada indikator *assurance* (jaminan) yaitu sebesar 83,56% dengan kriteria baik, tepatnya pada item pernyataan ke 49 yaitu “pelayanan yang disediakan perpustakaan sesuai dengan layanan yang telah dijanjikan” dengan jumlah 1454. Hal ini berarti bahwa pengguna perpustakaan merasa belum menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pihak perpustakaan hendaknya memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Berdasarkan hal tersebut, sehingga disarankan untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan yang ada, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan sehingga pengguna perpustakaan tidak menunggu terlalu lama. Sementara itu, nilai indeks tertinggi ada pada indikator *tangible* (berwujud) yaitu sebesar 84,25% dengan kriteria sangat baik, tepatnya pada item pernyataan ke 32 yaitu “koleksi di perpustakaan up to date (5 tahun terakhir) dan selalu menyesuaikan perkembangan informasi terbaru

yang saya butuhkan”, hal ini berarti perpustakaan telah menyediakan koleksi yang up to date (5 tahun terakhir) dan menyesuaikan perkembangan informasi terbaru.

Hasil ini sesuai dengan *Social Cognitive Theory* (SCT) bahwa faktor kognitif mempengaruhi faktor perilaku (Hartono, 2007: 259). Dalam hal ini kualitas pelayanan dipandang sebagai faktor kognitif yang menunjukkan bagaimana ekspektasi kualitas pelayanan yang akan diterima (*outcomes expectation*) sehingga berpengaruh terhadap perasaan (*affect*) puas atau tidak pengguna perpustakaan. Hasil ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifiani dan Wahyono (2018) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Selain itu, hasil penelitian Handayani dan Suryani (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan sebesar 43,2%, kemudian Sinaga dan Kusumantoro menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 18,92%. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna perpustakaan.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Hal ini sesuai dengan nilai hasil dari *p-value* $0,003 < 0,05$ untuk taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estima-*

te) sebesar 0,236 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 23,6% komunikasi secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, yang mengidentifikasi bahwa H_{a8} “diterima”. Artinya bahwa semakin baik komunikasi maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkat. Sebaliknya jika komunikasi yang terjalin turun, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan menurun. Sehingga dengan meningkatnya kualitas pelayanan tersebut maka kepuasan pengguna perpustakaan juga akan meningkat dan sebaliknya.

Hasil ini sesuai dengan *Social Cognitive Theory* (SCT) bahwa faktor lingkungan mempengaruhi faktor kognitif, dan selanjutnya faktor kognitif mempengaruhi faktor perilaku (Hartono, 2007: 259). Dalam hal ini komunikasi dipandang sebagai faktor lingkungan dan kualitas pelayanan merupakan faktor kognitif yang dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan yang menunjukkan bagaimana ekspektasi kualitas pelayanan yang diberikan (*outcomes expectation*) yang selanjutnya akan mempengaruhi rasa puas atau tidaknya atas pelayanan yang telah diberikan (*affect*). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Komunikasi yang baik akan memberikan kualitas pelayanan yang baik pula. Terjadinya interaksi yang baik melalui komunikasi akan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan untuk bisa memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan, sehingga untuk memperoleh kepuasan pengguna perpustakaan yang positif diperlukan komunikasi yang baik sehingga dapat mendukung kualitas pelayanan yang diberikan. Melalui kualitas pelayanan tersebut diharapkan apa yang menjadi harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna perpustakaan.

Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Hal ini sesuai dengan nilai *p-value* $0,001 < 0,05$ untuk taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,269 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 26,9% fasilitas perpustakaan secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, yang mengidentifikasi bahwa H_9 “**diterima**”. Artinya bahwa semakin baik fasilitas perpustakaan maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkat. Dengan semakin naiknya kualitas pelayanan yang telah diberikan maka kepuasan pengguna perpustakaan juga akan meningkat.

Hasil ini sesuai dengan *Social Cognitive Theory* (SCT) bahwa faktor lingkungan mempengaruhi faktor kognitif, dan selanjutnya faktor kognitif mempengaruhi faktor perilaku (Hartono, 2007: 259). Dalam hal ini fasilitas perpustakaan dipandang sebagai faktor lingkungan dan kualitas pelayanan merupakan faktor kognitif yang dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan yang menunjukkan bagaimana ekspektasi kualitas pelayanan yang diberikan (*outcomes expectation*), dan kemudian akan mempengaruhi rasa puas atau tidaknya pengguna perpustakaan terhadap pelayanan yang telah diberikan atas ketersediaan fasilitas perpustakaan (*affect*). Pengguna perpustakaan dapat merasakan kepuasan atas fasilitas yang disediakan melalui pelayanan yang diberikan, mengingat perpustakaan merupakan pihak penyedia jasa, hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Min dan Yi (2010) bahwa “*Most library users are satisfied with library resources, services, management, and infrastruc-*

tures”.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan terbukti secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Fasilitas perpustakaan yang menunjang akan memberikan kualitas pelayanan yang baik pula. Melalui penyediaan fasilitas yang mendukung akan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan untuk bisa memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan, sehingga untuk memperoleh kepuasan pengguna perpustakaan yang maksimal diperlukan fasilitas perpustakaan yang memadai dan menunjang untuk dapat memberikan kualitas pelayanan maksimal, sehingga melalui kualitas pelayanan yang semakin baik diharapkan harapan dan kebutuhan dapat terpenuhi sehingga memberikan dapat memberikan kepuasan pengguna perpustakaan.

Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Hal ini sesuai dengan nilai *p-value* $0,004 < 0,05$ untuk taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,204 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 20,4% komunikasi secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, yang mengidentifikasi bahwa H_{10} “**diterima**”. Artinya bahwa semakin memadai lingkungan kerja fisik maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkat. Sehingga dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan

maka kepuasan pengguna perpustakaan juga akan meningkat.

Hasil ini sesuai dengan *Social Cognitive Theory* (SCT) bahwa faktor lingkungan mempengaruhi faktor kognitif, dan selanjutnya faktor kognitif mempengaruhi faktor perilaku (Hartono, 2007: 259). Dalam hal ini lingkungan kerja fisik dipandang sebagai faktor lingkungan dan kualitas pelayanan merupakan faktor kognitif yang dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan yang menunjukkan bagaimana ekspektasi kualitas pelayanan yang diberikan (*outcomes expectation*), dan kemudian akan mempengaruhi rasa puas atau tidaknya pengguna perpustakaan terhadap pelayanan yang telah diberikan (*affect*). Hasil ini juga didukung oleh hasil penelitian Handayani dan Suryani (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebesar 0,249 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 24,9%. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik terbukti secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung akan memberikan rasa nyaman sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan. Tentunya melalui kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan atas pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan variabel eksogen yaitu komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap variabel endogen yaitu kepuasan pengguna perpustakaan secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel *intervening* yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan aplikasi Smart PLS 3.0.

Hasil hipotesis penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa terdapat 10 hipotesis dalam penelitian ini, dimana sebanyak 3 hipotesis dinyatakan tidak diterima atau ditolak dan sebanyak 7 hipotesis yang diterima. Hipotesis yang ditolak dalam penelitian ini yaitu tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, tidak terdapat pengaruh yang positif signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, dan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Sedangkan, hipotesis yang diterima sebanyak 7 hipotesis yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kualitas pelayanan, fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan, lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada bapak dan ibu serta adik saya yang selalu menyemangati dan berdoa yang terbaik. Ibu Dr. Nina Oktarina S. Pd., M. Pd. sebagai dosen pembimbing I dan Bapak Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D sebagai dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis, teman-teman pendidikan administrasi perkantoran 2015 yang selalu menyemangati dalam menyelesaikan tugas akhir, serta seluruh pihak yang telah berkontribusi memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, Willy dan Hartono, Jogyanto. 2015. *PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) Alternatif*

- structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima++ Perpustakaan*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Ali, Mohammad. 2013. *Penelitian Kependidikan Prosedur & Strategi*. Bandung: CV Angkasa.
- Arifiani, Dian dan Wahyono. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna perpustakaan Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *EEAJ* 7 (1). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Ayuhana, Witria, dkk. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pengadilan Agama Muara Labuh dan Pengadilan Agama Koto Baru. *JAKP* Vol. III Nomor 2. Padang: Universitas Andalas.
- Effendy, Onong Uchjana. 2016. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fauziah, Anisah, Eva. 2017. Pengaruh Komunikasi, Disiplin, Peralatan Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan. *EEAJ* 3 (1). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gie, The Liang. 2012. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Guntara, Sefko Bintang dan Suryani, Nanik. (2017). Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan. *EEAJ* 6 (3). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Handayani, Lisa dan Suryani Nanik. 2019. Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *EEAJ* 8 (2). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Jaya Media.
- Hartono, Jogyanto. 2007. *System Informasi Ke-perilaku*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Iriandini, Anggita Putri, dkk. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistic, Kota Surabaya). *JAB* Vol. 23 No. 2. Surabaya: Universitas Brawijaya.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik Edisi Kedua*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Min, Shao dan Yi, Yang. 2010. E-resource, Service, and User Survey in Tsinghua University Library. *Emerald Insight*. Vol. 44 Iss 4 pp. 314-327.
- Rahayuningsih, fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Sinaga, Astri Ocktora dan Kusumantoro. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota, dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artaha Nugraha. *Dinamika Pendidikan*. Vol. X No. 1 Hal 1 – 15. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandi, Pipin. 2010. Hubungan Antara Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menghadapi Daya Saing Jasa Pendidikan. *The 4rd PPM National Conference on Management Research*. Bandung: Universitas Widyatama.
- Suwandari, Lusi. 2013. Pengaruh Kinerja Dosen, Fasilitas, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto. *JBIMA* Vol. 1 No. 1. Hal 66-67. Purwokerto: STMIK AMIKOM Purwokerto.
- Wahyudin, Agus. 2015. *Metodologi Penelitian*. Semarang: Unnes Press.