



PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Arum Novitasari✉Nanik Suryani

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

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima Agustus 2014
Disetujui Agustus 2014
Dipublikasikan
September 2014

Keywords:
Service Quality; Tangibles;
Reliability;
Responsiveness; Assurance;
Empathy User Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa UPT Perpustakaan Unnes dengan sampel sebanyak 177 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan variabel-variabel penelitian. Teknik pengambilan data dengan *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, analisis regresi linier berganda, analisis uji asumsi klasik, dan analisis uji hipotesis. Analisis regresi berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang.

Abstract

This research conducted in order to analyze the quality dimension which is a tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy that affect user satisfaction of library Semarang State University. The research is users of library Semarang State University that are 177 respondents. The data taken uses questioner arranged according to research variables. The data taken uses Non-Probability Sampling techniques with Accidental Sampling approach so that the sample taken accidentally. The analysis data technique are percentage descriptive, multiple linear regression, the classical assumption test, and hypothesis testing analysis. Multiple regression analysis shows there is an influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy of user satisfaction of library Semarang State University.

© 2014 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:
Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: arumpakar@gmail.com

ISSN 2252-6544

PENDAHULUAN

Kepuasan pengguna jasa dalam Rangkuti (2006:30) didefinisikan sebagai “respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang menentukan kepuasan”. Dalam dunia perpustakaan, kepuasan pengguna atas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena kepuasan pengguna atas pelayanan merupakan bentuk baiknya sebuah perpustakaan. Kepuasan pengguna jasa dapat dilihat dari bagaimana pengadaan fasilitas yang disediakan di perpustakaan dan juga bagaimana pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, kegiatan pelayanan perpustakaan harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Selain itu, dalam pengadaan fasilitas, sikap atau cara karyawan melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*). Keunggulan tersebut dibentuk oleh kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan. Untuk mencapai tingkat keunggulan layanan, setiap karyawan diantaranya bersikap ramah dan bersahabat, berpenampilan menarik, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani pelanggan.

Dimensi kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) diduga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Zumi Zahara Samosir (2005) bahwa dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna Perpustakaan USU. Penelitian tersebut memperkuat bahwa dimensi kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Tjiptono & Chandra (2011:318) bahwa “kepuasan pelanggan sama dengan persepsi/kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Dalam SERVQUAL terdapat lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)”. Berikut adalah diagram hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti. Studi pendahuluan dilakukan guna mengetahui masalah yang sebenarnya terjadi di lapangan. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 25% dari populasi sebanyak 316 yang merupakan rata-rata pengunjung setiap harinya di UPT Perpustakaan UNNES sehingga didapat sampel sebanyak 79 responden

Gambar 1.1 Studi Pendahuluan Tentang Kepuasan Pengguna Layanan UPT Perpustakaan UNNES Februari 2014

Berdasarkan dari gambar 1.1 studi layanan UPT Perpustakaan UNNES yang pendahuluan tentang kepuasan pengguna dilakukan peneliti pada bulan Februari 2014

dapat dilihat besarnya persentase mahasiswa yang Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup (C), Puas (P), dan Sangat Puas (SP). Pertama persentase responden yang menyatakan Sangat Puas (SP) terhadap layanan yang diberikan UPT Perpustakaan UNNES yaitu sebesar 3% atau hanya 2 responden dari 79 responden. Persentase ini merupakan persentase terendah dalam studi pendahuluan yang dilakukan peneliti. Selanjutnya responden yang menyatakan Puas (P) terhadap layanan yang diberikan sebesar 15% atau hanya 12 responden. Hal ini menunjukkan betapa kecilnya responden yang merasa puas dengan layanan yang diberikan UPT Perpustakaan UNNES.

Responden yang menyatakan bahwa layanan sudah Cukup (C) sebanyak 44% hampir setengah dari responden yaitu sebanyak 35 responden. Rasa cukup yang dirasakan responden merupakan sikap netral yang menunjukkan bahwa responden tidak merasa puas dan juga tidak merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan UPT Perpustakaan UNNES. Selain itu sebesar 32% responden menyatakan Tidak Puas (TP) atas layanan yang diberikan. Responden yang tidak puas sebanyak 25 responden, terdiri dari 3 FT, 2 FIK, 1 FH, 4 FE, 5 FIS, 2 FIP, e FMIPA, dan 5 FBS. Hal ini dapat menggambarkan bahwa kecenderungan responden untuk merasa tidak puas besar dan tidak tergantung dari seberapa jauh lokasi fakultas dari UPT Perpustakaan Unnes. Terakhir sebesar 6% atau sekitar 5 responden menyatakan Sangat Tidak Puas (STP). Berdasarkan keseluruhan hasil studi pendahuluan dapat disimpulkan bahwa terdapat kecenderungan mahasiswa sebagai responden merasa tidak puas atau merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan UNNES sebagai mana diukur dengan SERVQUAL

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, serta dukungan dari penelitian-penelitian terdahulu, maka peneliti memilih UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang sebagai lokasi penelitian untuk menggambarkan pengaruh dimensi kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan

pengguna jasa UPT Perpustakaan UNNES. Dimensi kualitas pelayanan yang diberikan penyedia pelayanan dapat dilihat dari apakah standar pelayanan berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan oleh penyedia pelayanan sudah memenuhi standar pelayanan yang berlaku serta sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pengunjung perpustakaan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa atau tidak. Oleh karena itu peneliti mengambil rumusan masalah yaitu apakah ada pengaruh bukti fisik, keadalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa baik secara simultan maupun secara parsial.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa UPT Perpustakaan Unnes dengan sampel sebanyak 177 responden. Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah bukti fisik (X_1) dengan indikator fasilitas visual perpustakaan, kerapian dan kesiapan pustakawan, teknologi dan peralatan (Tjiptono & Chandra, 2011). Variabel keandalan (X_2) dengan indikator kemampuan menepati janji layanan, penyelesaian masalah, sikap pustakawan (Jasfar, 2005). Variabel daya tanggap (X_3) dengan indikator kecepatan layanan, kesediaan membantu pemustaka, komunikasi yang baik (Lupiyoadi, 2001). Variabel jaminan (X_4) dengan indikator kesopanan dan keramahan pustakawan, dapat dipercaya dan pengetahuan pustakawan memadai, pustakawan memberi informasi yang jelas dalam pelayanan (Jasfar, 2005). Variabel empati dengan indikator perhatian pada pemustaka, respon pengaduan dan keluhan, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan (Lupiyoadi, 2001). Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna jasa dengan indikator jasa yang ditawarkan memenuhi kebutuhan pemustaka, pelayanan sesuai harapan pengguna jasa, perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan (Rangkuti, 2006).

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan studi pustaka. Adapun angket yang disusun adalah jenis angket tertutup. Metode studi pustaka digunakan untuk mengumpulkan data dengan menelusuri dan mempelajari bahan yang berasal dari buku, artikel, jurnal, skripsi yang berhubungan dengan masalah kepuasan layanan perpustakaan. Analisis data soal uji coba dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif persentase, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis yaitu menggunakan uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), koefisien determinasi simultan (R^2), dan koefisien determinasi parsial (r^2). Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji linearitas, dan uji autokorelasi. Analisis selanjutnya didukung dengan analisis deskriptif persentase menggunakan skala pengukuran yang sudah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan SPSS dengan melihat tabel *coefficients* diperoleh model persamaan regresi yaitu $Y = 0,349 X_1 + 0,207 X_2 - 0,023 X_3 + 0,202 X_4 + 0,178 X_5$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa arah garis yang terbentuk linier dan merupakan hubungan garis yang positif, kecuali pada variabel X_3 . Uji F atau uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh dengan variabel terikat. Hasil perhitungan uji simultan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini ada pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa. Besar pengaruhnya diketahui dari nilai koefisien determinasi simultan (R^2) yang terlihat dari *Model Summary* kolom *adjusted R square*. Nilai *adjusted R square* yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0,540 atau 54%. Artinya bahwa variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempengaruhi variabel

dependen sebesar 54% sedangkan sisanya sebesar 46% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini..

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) secara parsial ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 4,674 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya bahwa bukti fisik memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hasil penelitian untuk variabel keandalan (*reliability*) secara parsial memiliki nilai t hitung 2,292 dengan signifikansi 0,004 menunjukkan bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Penelitian, daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki nilai t hitung minus (-0,290) dan signifikansi sebesar 0,772. Hal ini menggambarkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unnes.

Jaminan (*assurance*) layanan di UPT Perpustakaan Unnes, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan memiliki nilai t hitung 3,000 dengan signifikansi 0,003. Artinya jaminan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan layanan dari perpustakaan dapat memberikan peningkatan pada kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian untuk empati (*empathy*) memiliki nilai t hitung 2,477 dengan signifikansi 0,014. Hasil ini menunjukkan bahwa empati pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di UPT Perpustakaan Unnes.

Uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov, dimana hasil dapat dilihat dari nilai *asympt.sig.*, jika nilai *asympt.sig.* $> 0,05$ (*alpha*), maka nilai residual terstandarisasi dikatakan menyebar secara normal. Dari Tabel di atas diketahui nilai *asympt.sig.* sebesar $0,563 > 0,05$ (*alpha*), maka diambil kesimpulan bahwa model regresi berdistribusi normal. Gejala heterokedastisitas ditunjukkan oleh koefisien dari masing-masing variabel independen terhadap nilai absolute residunya. Dilihat dari nilai probabilitasnya *sig.* $>$ nilai *alpha* (0,05).

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa model tidak terjadi heterokedastisitas. Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah antar variabel bebas yang terdapat dalam model memiliki hubungan. Hasil uji multikolinieritas dari tabel diatas diperoleh nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas ≥ 0.10 dan nilai $VIF \leq 10$. Kesimpulan dari penjelasan di atas bahwa dalam penelitian ini tidak ada multikolinieritas dalam regresi.

Linearitas menggunakan *scatterplot*, plot antara nilai residual terstandarisasi dengan nilai prediksi terstandarisasi tidak membentuk pola tertentu (acak). Maka diambil keputusan bahwa model regresi adalah linear. Autokorelasi menggunakan Durbin Watson, didapat bahwa $dL > dU > 2 > 4 - dU > 4 - dL$, kesimpulannya tidak terjadi autokorelasi. Hasil perhitungan deskriptif persentase menunjukkan variabel bebas dan variabel terikat secara klasikal termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) secara parsial ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 4,674 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya bahwa bukti fisik memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Sebagaimana dikatakan oleh Lupiyoadi (2001:148):

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Peningkatan bukti fisik UPT Perpustakaan Unnes ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa dan berindikasi meningkatkan keinginan mahasiswa untuk mengunjungi UPT Perpustakaan Unnes. Bukti fisik di UPT Perpustakaan Unnes tergolong cukup baik. Berdasarkan data deskriptif persentase variabel bukti fisik sebanyak 56% dari 177 pengguna jasa menyatakan bahwa bukti fisik di perpustakaan

tergolong cukup baik. Hasil ini dapat dilihat dari persentase masing-masing indikator yang digunakan untuk mengukur baik tidaknya bukti fisik di UPT Perpustakaan Unnes. Kerapian dan kesiapan pustakawan ditunjukkan dari pakaian pustakawan dan staf yang hanya dianggap cukup rapi dan siap untuk melakukan pelayanan. Hasil ini didukung dengan sebanyak 61% dari 177 pengguna jasa yang berpendapat kerapian dan kesiapan pustakawan termasuk kategori cukup, sehingga dalam penelitian ini kerapian dan kesiapan pustakawan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Teknologi peralatan termasuk dalam kategori cukup dibuktikan dengan katalog referensi yang belum memadai. Selain itu bahan bacaan yang kurang *up to date* membuat pengguna jasa tidak dapat menemukan bahan bacaan yang baru. Hasil ini didukung dengan sebanyak 30,5% dari 177 pengguna jasa yang berpendapat kurang lengkap terhadap katalog dan bahan bacaan yang *up to date* berdasarkan analisis deskriptif persentase. Berdasarkan paparan di atas mengenai pengaruh bukti fisik terhadap pengguna jasa UPT Perpustakaan Unnes dapat dikatakan bahwa fasilitas visual tergolong rapi dan bersih, kerapian dan kesiapan pustakawan tergolong cukup, dan teknologi dan peralatan tergolong cukup.

Hasil penelitian untuk variabel keandalan (*reliability*) secara parsial memiliki nilai t hitung 2,292 dengan signifikansi 0,004 menunjukkan bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Jafar (2005:51) keandalan, yaitu “kemampuan untuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali”

Keandalan UPT Perpustakaan Unnes dalam melakukan layanan tergolong cukup. Berdasarkan data deskriptif persentase variabel keandalan sebanyak 66% dari 177 responden berpendapat bahwa keandalan dalam layanan dalam kategori cukup. Hasil ini dapat dilihat dari analisis deskripsi persentase dari masing-

masing indikator. Kemampuan menepati janji, penyelesaian masalah dan sikap pustakawan sebagian besar responden menjawab termasuk dalam kategori cukup. Kemampuan menepati janji layanan sebagaimana jam tutup perpustakaan yang tepat waktu, sekalipun jarang tidak tepat waktu atau lebih awal dari waktu tutup yang dijanjikan. Kesalahan yang jarang dilakukan oleh perpustakaan menyebabkan layanan dianggap pemustaka cukup memuaskan. Hasil ini didukung sebanyak 56,5% dari 177 pengguna jasa yang menjawab kemampuan menepati janji layanan dalam kategori cukup berdasarkan analisis deskripsi persentase.

Penyelesaian masalah yang menyebabkan pengguna jasa mengalami kesulitan ketika di UPT Perpustakaan Unnes termasuk kategori cukup, yaitu pustakawan dianggap cukup baik dalam menyelesaikan kesulitan yang dialami pengguna jasa. Hasil ini didukung sebanyak 67,2% dari 177 pengguna jasa menjawab penyelesaian masalah dalam kategori cukup berdasarkan analisis deskripsi persentase. Sikap pustakawan dalam memperlakukan pengguna jasa maupun ketika menyediakan informasi termasuk kategori cukup. Hasil ini didukung analisis deskripsi persentase sebanyak 58,2% dari 177 responden berpendapat sikap pustakawan dan penyediaan informasi dalam kategori cukup. Berdasarkan pemaparan di atas mengenai pengaruh keandalan terhadap kepuasan pengguna jasa dapat dikatakan bahwa kemampuan menepati janji layanan tergolong cukup baik, penyelesaian masalah dan sikap pustakawan terhadap pemustaka dalam melakukan layanan terhadap pengguna jasa tergolong kategori cukup baik.

Hasil penelitian, daya tanggap (*responsiveness*) layanan yang menunjukkan kecepatan dalam meminimalkan kerugian waktu dalam pelayanan di perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki nilai t hitung minus (-0,290) dan signifikansi sebesar 0,772. Hal ini menggambarkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT

Perpustakaan Unnes. Padahal menurut Tjiptono & Chandra (2011:198) “daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Seharusnya daya tanggap dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa”.

Tidak berpengaruh signifikan, artinya data yang dikumpulkan tidak berhasil membuktikan keterkaitan daya tanggap terhadap kepuasan pengguna jasa. Terdapat beberapa penyebab mengapa tidak berpengaruh signifikan diantaranya; data yang dikumpulkan tidak berhasil membuktikan hipotesis dan kedua ada kesalahan dari peneliti. Kesalahan pengambilan sampel mungkin terjadi karena dalam meneliti kepuasan, peneliti tidak mempertimbangkan tentang strata tahun angkatan mahasiswa dan cluster berdasarkan fakultas. Hal ini memungkinkan mempengaruhi responden dalam menjawab kuesioner. Namun daya tanggap tidak mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dalam penelitian ini didukung oleh penelitian Naryawan (2005) yang juga menunjukkan bahwa ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian variabel jaminan (*assurance*) layanan di UPT Perpustakaan Unnes, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan memiliki nilai t hitung 3,000 dengan signifikansi 0,003. Artinya jaminan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan. Sebagaimana dikatakan, Lupiyoadi (2001:148) “*assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan”. Jaminan dalam melakukan layanan di UPT Perpustakaan Unnes tergolong cukup. Berdasarkan hasil deskriptif persentase variabel jaminan sebanyak 71% dari 177 pengguna jasa berpendapat bahwa jaminan dalam melakukan layanan tergolong kategori cukup. Hasil ini dapat dilihat dari persentase masing-masing

indikator yang digunakan untuk mengukur baik tidaknya jaminan layanan UPT Perpustakaan Unnes kepada pemustaka.

Pustakawan memberikan informasi yang jelas dalam layanan dibuktikan dengan kurangnya papan pengumuman dan kekurangjelasan informasi petunjuk buku. Hasil ini didukung dengan sebanyak 48,6% dari 177 pengguna jasa menyatakan kejelasan dalam informasi dalam kategori cukup berdasarkan analisis deskripsi persentase. Kesopanan dan keramahan pustakawan dalam kategori cukup yang dibuktikan dengan kesopanan dan keramahan yang diperlihatkan pustakawan kepada pemustaka. Hasil ini di dukung dengan sebanyak 54,8% dari 177 pengguna jasa berpendapat bahwa kesopanan dan keramahan pustakawan termasuk kategori cukup berdasarkan anailis deskripsi persentase.

Jaminan terhadap kepercayaan dan pengetahuan pustakawan termasuk dalam kategori cukup. Hasil ini didukung dengan hasil analisis deskripsi persentase sebanyak 68,9% dari 177 pengguna jasa berpendapat bahwa jaminan dapat dipercaya dan pengetahuan pustakawan dalam kategori cukup. Berdasarkan pemaparan mengenai pengaruh jaminan terhadap kepuasan pengguna jasa dapat dikatakan bahwa kesoanan dan keramahan pustakawan, dapat dipercaya dan pengetahuan pustakawan, serta informasi yang jelas dalam pelayanan dalam kategori cukup baik.

Hasil penelitian untuk empati (*empathy*) memiliki nilai t hitung 2,477 dengan signifikansi 0,014. Hasil ini menunjukkan bahwa empati pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di UPT Perpustakaan Unnes. Data deskriptif persentase sebanyak 85% dari 177 pengguna jasa berpendapat bahwa empati pustakawan dalam kategori cukup Indikator perhatian pada pemustaka, respon pengaduan dan keluhan, serta tanggung jawab keamanan dan kenyamanan memiliki kategori cukup. Perhatian pada pemustaka dibuktikan dengan perhatian individu yang diberikan pustakawan dengan bertanya kepada pemustaka yang mengalami kesulitan dalam pelayanan perpustakaan. Hal ini didukung dengan

sebanyak 74,6% dari 177 responden berpendapat bahwa perhatian pada pemustaka dalam kategori cukup baik berdasarkan analisis deskripsi persentase.

Respon terhadap pengaduan dan keluhan ditunjukkan dengan pustakawan yang bersungguh-sungguh ketika merespon pengaduan maupun keluhan yang diberikan pengguna jasa. Hasil ini didukung dengan sebanyak 71,2% dari 177 responden berpendapat bahwa respon terhadap pengaduan dan keluhan termasuk kategori cukup baik berdasarkan analisis deskriptif persentase. Tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan di UPT Perpustakaan Unnes termasuk kategori cukup, yaitu pustakawan sudah menegakkan aturan dengan menegur pemustaka yang gaduh maupun tidak menaati peraturan perpustakaan. Hasil ini didukung sebanyak 72,9% dari 177 responden berpendapat bahwa tanggung jawab keamanan dan kenyamanan dalam kategori cukup. Melihat pemaparan mengenai pengaruh empati terhadap kepuasan pengguna jasa dapat dikatakan bahwa perhatian pada pemustaka, respon pengaduan dan keluhan, serta tanggung jawab keamanan dan kenyamanan di UPT Perpustakaan Unnes dalam kategori yang cukup baik.

Hasil penelitian menggunakan regresi berganda didapat pengaruh simultan sebesar $F_{hitung} = 42,299$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan hasil seperti itu menunjukkan bahwa secara bersama-sama bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Pengaruh positif signifikan menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh sangat penting terhadap kepuasan pengguna jasa. Sedangkan untuk besarnya pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa UPT Perpustakaan Unnes ditunjukkan dari nilai *adjusted R Square* sebesar 0,540, artinya bahwa variabel independen (bukti fisik, keandalan,

daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen sebesar 54% sedangkan sisanya sebesar 46% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa secara simultan. Sedangkan secara parsial hanya variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Saran yang disampaikan yaitu sebaiknya perlu ditingkatkan adanya papan pengumuman yang dapat memberi informasi pada pemustaka mengenai pengumuman operasional perpustakaan dan petunjuk buku di perpustakaan perlu diperbaiki dan ditingkatkan

agar dapat membantu pemustaka dalam menemukan buku yang dicari.

DAFTAR PUSTAKA

- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa* (Pendekatan Terpadu). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Teori dan Praktik). Jakarta: Salemba Empat
- Naryawan (2011). *Analisis Pangaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP*. Undergraduate thesis, Universitas Diponegoro.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI