

## ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION ON AMIK KOSGORO LIBRARY

Eka Hendrayani

Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK) Kosgoro Solok,  
Sumatera Barat. e-mail : [e.hendrayani@yahoo.com](mailto:e.hendrayani@yahoo.com)

### ABSTRAC

*The library serves as a supporting university tridharma in education and teaching, research, cooperative extention. Therefore, the college library in charge of collecting, processing, providing and disseminating information in accordance with the curriculum in the college concerned. In addition, the library should also try to enrich the knowledge of teaching staff / lecturers to improve the quality of student achievement. The purpose of this study to determine and explain the extent of influence the quality of library services to the level of student satisfaction as users of AMIK Kosgoro Solok library. Viewed from 5 determinations of service quality: 1) tangibles, 2) reliable services, 3) responsive service, 4) assurance services, 5) empathetic services (emphaty ). The population is the student who visited the library. The sample of the study was taken from some population with incidental sample (accidental sample) technique. The sample size is 150 students. The research method used is descriptive quantitative. Data were collected through questionnaire given to the students, then the data were analyzed by simple regression and multiple regression with the help of SPSS program. The result of research about library services is viewed from 5 service quality determinant that is tangible, reliability, responsive, assurance and emphaty affect student's satisfaction level. The conclusion of this research is library service as a whole is quite satisfactory / influential equal to 68,1% with significance 0,00 to level of student satisfaction as user of AMIK Kosgoro Solok library. 31.9% is influenced by other factors. Advice to librarians to further improve services for the future so as to achieve maximum student satisfaction level.*

*Keywords: library, service, level of satisfaction*

### PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu unsur yang berperan sangat penting dalam membantu, memperlancar dan mensukseskan program-program yang direncanakan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Seiring dengan tuntutan zaman maka perpustakaan harus sejalan melakukan perubahan, sehingga perpustakaan bukan hanya berfungsi mengumpulkan, menyiapkan dan meminjamkan bahan pustaka, tetapi lebih jauh lagi bahwa perpustakaan berfungsi sebagai pusat pembelajaran.

Perpustakaan berfungsi sebagai penunjang tridharma perguruan tinggi dalam bidang *education and teaching, research, cooperative extention*. Oleh sebab itu perpustakaan perguruan tinggi bertugas mengumpulkan, mengolah, menyediakan serta menyebarkan informasi sesuai dengan kurikulum di perguruan tinggi yang bersangkutan. Disamping itu perpustakaan juga harus berusaha memperkaya pengetahuan staf pengajar/dosen untuk meningkatkan mutu prestasi belajar mahasiswa.

Perpustakaan perguruan tinggi akan dimanfaatkan secara optimal oleh mahasiswa apabila layanan yang disediakan mampu memuaskan pemakainya. Indikasi pemberdayaan tidak hanya berupa tingginya prestasi mahasiswa, tetapi melalui perpustakaan mahasiswa mampu mencari, menemukan, menyaring dan menilai berbagai informasi yang dibutuhkan, khususnya yang berkenaan dengan literatur perkuliahan. Kebutuhan akan literatur merupakan dorongan bagi mahasiswa untuk bertindak dalam menggunakan layanan jasa perpustakaan.

Sehubungan dengan begitu pentingnya tugas dan fungsi perpustakaan tersebut, perpustakaan ditantang untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan terhadap pengguna atau pemakai perpustakaan. Layanan perpustakaan menjadi tolak ukur bagi peranan perpustakaan, bahkan standar mutu bagi perpustakaan banyak ditentukan oleh dukungan dari perpustakaan yang bersangkutan. Layanan yang baik adalah layanan yang mampu menjawab semua tuntutan dari masyarakat pengguna.

Dalam pendekatan pemasaran di perpustakaan beberapa hal yang menjadi pertanyaan utama antara lain : Siapa pemakai utama perpustakaan? Apa yang pemakai inginkan dari layanan perpustakaan? Apa yang dapat dilakukan perpustakaan agar keinginan pemakai terpenuhi? Dan dengan cara apa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemakai? Sehingga tercapai kepuasan yang maksimal.

Dari observasi dilapangan terlihat indikasi bahwa mahasiswa AMIK Kosgoro Solok sebagai pengguna jasa perpustakaan cenderung belum merasakan eksistensi perpustakaan bagi kehidupan sebagai masyarakat ilmiah. Hal ini dapat dilihat kurangnya mahasiswa dalam memanfaatkan perpustakaan secara utuh, pustakawan tidak cekatan, jumlah pustakawan yang belum cukup, keterbatasan waktu layanan, koleksi yang dibutuhkan mahasiswa tidak ditemukan karena jumlah judul koleksi dan jumlah eksemplar tidak mencukupi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan AMIK Kosgor Solok. Adapun yang menjadi populasi dan sample pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa AMIK Kosgoro yang berkunjung ke perpustakaan. Metodologi penelitian adalah kuantitatif deskriptif. Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini maka dilakukan dengan cara kuesioner yaitu metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu dengan membuat suatu daftar pertanyaan yang secara sistematis dengan tujuan mendapatkan data yang diinginkan. Daftar pertanyaan diadarkan kepada responden untuk dijawab. Instrumen untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala Linkert. Maka untuk itu ditetapkan bobot bagi alternatif yang dipilih berdasarkan kepada skala linker tersebut :

- a. Alternatif jawaban pertama (a) diberi nilai 5
- b. Alternatif jawaban kedua (b) diberi nilai 4
- c. Alternatif jawaban ketiga (c) diberi nilai 3
- d. Alternatif jawaban keempat (d) diberi nilai 2
- e. Alternatif jawaban kelima (e) diberi nilai 1

Hipotesis yang diajukan adalah :

1. Tidak ada pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan (Ho)
2. Pelayanan perpustakaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan (Ha)

Untuk menghindari terjadinya pengertian yang berbeda dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka dibuat batasan atau definisi dari masing-masing variabel kualitas layanan dan tingkat kepuasan.

1. Wujud (*tangible*)  
Wujud yang dimaksudkan disini meliputi keberadaan ruangan perpustakaan, kesediaan alat telusur, ketersediaan ruang baca, penampilan pustakawan, tingkat pendidikan pustakawan, penampilan pimpinan pustakawan.
2. Handal (*reliability*)  
Meliputi ketepatan waktu dalam melayani, ketepatan waktu dalam pengurusan administrasi, perlakuan yang sama dari pustakawan terhadap mahasiswa, ketepatan layanan, sikap pustakawan yang simpatik, kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan, memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
3. Tanggap (*responsive*)  
Meliputi ketanggapan pustakawan terhadap keluhan mahasiswa, ketersediaan pustakawan untuk berkonsultasi, ketersediaan pustakawan menanggapi permasalahan mahasiswa, kecepatan pustakawan dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa, kecepatan pimpinan perpustakaan mengakomodasikan kebutuhan mahasiswa.
4. Jaminan (*Assurance*)  
Meliputi pengetahuan yang baik dalam bidangnya, kemampuan pustakawan berkomunikasi dengan baik, kredibilitas pustakawan dimata mahasiswa, kemampuan pustakawan berkomunikasi dengan baik, kemampuan pimpinan dan pustakawan menciptakan keamanan dalam belajar/membaca diperpustakaan.
5. Emphaty (*Emphaty*)  
Meliputi perhatian yang tulus dari pustakawan kepada mahasiswa, pustakawan memahami kebutuhan

mahasiswa, perhatian yang tulus dari pimpinan perpustakaan kepada mahasiswa, pustakawan telah memahami kebutuhan mahasiswa.

Teknik analisis data dengan menggunakan teknik regresi sederhana (*simple regresion*) dan regresi berganda (*multiple regresion*). Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh wujud (*tangible*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, pengaruh handal (*reliability*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, pengaruh tanggap (*responsive*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, pengaruh empati (*emphaty*) terhadap tingkat

kepuasan mahasiswa. Sedangkan untuk analisis regresi berganda (*multiple regresion*) digunakan untk menganalisis pengaruh wujud (*tangible*), handal (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empathy (*emphaty*) secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penggunaan perpustakaan AMIK Kosgoro ditinjau dari :

Tabel 1 :Pengaruh Layanan Tangible terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan

Model Summary									
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	
					F Change	df1	df2		
.711 <sup>a</sup>	.506	.502	9.47943	.506	151.351	1	148	.000	

Pada tabel 1 dapat diketahui nilai koefisien korelasi 0,711, koefisien determinasi 0,506 dengan sig 0,000, hal ini dapat diartikan bahwa dari layanan tangible yaitu keragaman dan penyajian koleksi perpustakaan, ketersediaan ruang baca,penampilan pustakawan berpengaruh

terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 50,6%. Dari uji ANOVA dan F tes dengan df1 1 dan df2 148 didapat F hitung 9,47943 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian layanan tangible berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Tabel 2 :Pengaruh Layanan Reliability terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan

Model Summary									
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	
					F Change	df1	df2		
.612 <sup>a</sup>	.374	.370	10.66373	.374	88.552	1	148	.000	

Pada tabel 2 dapat diketahui nilai korelasi koefisien 0,612, koefisien determinasi 0,374 dengan sig 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa dari layanan reliability yaitu jam buka layanan, kesesuaian koleksi dengan kebutuhan mahasiswa, jenis koleksi, keakuratan koleksi, kemuktahiran koleksi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan

mahasiswa sebesar 37,4%. Dari uji ANOVA atau F tes dengan df1 1 dan df2 148 didapat F hitung 88,552 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian layanan reliability berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Tabel 3 :Pengaruh Layanan Responsiveness terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan

Model Summary								
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
					F Change	df1	df2	
.592 <sup>a</sup>	.351	.346	10.86354	.351	79.930	1	148	.000

Pada tabel 3 dapat diketahui nilai koefisien korelasi 0,592, koefisien determinasi 0,351 dengan sig 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa dari layanan responsive yaitu kemampuan, kecepatan pustakawan memberikan bantuan kepada mahasiswa. Kecepatan pimpinan perpustakaan mengakomodasikan kebutuhan mahasiswa

berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 35,1%. Dari uji ANOVA atau F hitung 97,930 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,000. Dengan demikian layanan responsive berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Tabel 4 :Pengaruh Layanan Assurance terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan

Model Summary								
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
					F Change	df1	df2	
.473 <sup>a</sup>	.224	.219	11.87674	.224	42.700	1	148	.000

Pada tabel 4 dapat diketahui nilai koefisien korelasi 0,473, koefisien determinasi 0,224 dengan sig 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa dari layanan assurance yaitu kemampuan pustakawan dalam melayani informasi yang dibutuhkan mahasiswa, kemampuan pustakawan dalam mengolah dan menyajikan informasi, kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan mahasiswa,

tanggungjawab pustakawan terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 22,4% . dari uji ANOVA atau F tes dengan df1 1 dan df2 148 didapat F hitung 42,700 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,000. Dengan demikian layanan responsive berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Tabel 5 :Pengaruh Layanan Empathy terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan

Model Summary								
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
					F Change	df1	df2	
.658 <sup>a</sup>	.433	.429	10.15441	.433	112.876	1	148	.000

Pada tabel 5 dapat diketahui nilai koefisien korelasi 0,658, koefisien determinasi 0,433 dengan sig 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa dari layanan empathy yaitu keramahan, kesopanan, kesabaran dan keterbukaan, kesungguhan,

keakraban pustakawan dalam melayani mahasiswa. Keobjektifan pustakawan dalam melayani mahasiswa yang tidak membedakan status sosial, gender dan senioritas, berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa

berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 43,3%. Dari uji ANOVA dan F tes dengan df1 1 dan df2 148 didapat F hitung 112,876 dengan

tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian layanan empathy berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Tabel 6 :Pengaruh Layanan tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty secara bersama-sama terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pengguna perpustakaan

Model Summary								
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
					F Change	df1	df2	
.825 <sup>a</sup>	.681	.669	7.72475	.681	61.358	5	144	.000

Pada tabel 8 dapat diketahui nilai koefisien korelasi 0,825, koefisien determinasi 0,681 dengan sig 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa dari layanan tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 68,1%. Dari uji ANOVA atau F tes dengan df1 1

dan df2 148 didapat F hitung 61,358 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian layanan perpustakaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 68,1% sisanya sebesar 31,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan AMIK Kosgoro ditinjau dari :

1. **Tangible/Wujud:** Nilai koefisien 0,711, koefisien determinasi 0,506 dengan sig 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa dari jawaban mahasiswa/responden tentang keragaman dan penyajian koleksi perpustakaan. layanan tangible/wujud berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 50,6%. Hal ini ditemukan Kenyamanan perpustakaan, penampilan pimpinan, pustakawan mereka merasa cukup puas. Dari uji ANOVA didapat F hitung 9,47943 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Untuk menguji hipotesis yang diajukan apakah diterima atau ditolak dengan melihat signifikansi. Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan apabila signifikansi dibawah atau sama dengan 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak (Sugiono 2001:209). Dengan demikian layanan tangible berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.
2. **Reliability/Handal :** nilai koefisien korelasi nilai koefisien 0,612, koefisien determinasi 0,374 dengan sig 0,000 hal ini

dapat diartikan bahwa dari layanan reliability yaitu jam buka layanan, kesesuaian koleksi dengan kebutuhan mahasiswa, jenis koleksi, keakuratan koleksi, kemuktahiran koleksi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 37,4%. Dari uji ANOVA didapat F hitung 88,552 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian layanan reliability berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Untuk menguji hipotesis yang diajukan apakah diterima atau ditolak dengan melihat signifikansi Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan apabila signifikansi dibawah atau sama dengan 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak (Sugiono 2001:209). Dengan demikian layanan reliability berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

3. **Responsive/Tanggapan :** nilai koefisien korelasi 0,592, koefisien determinasi 0,351 dengan sig 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa dari layanan responsive yaitu kemampuan, kecepatan pustakawan memberikan bantuan kepada mahasiswa. Kecepatan pimpinan perpustakaan mengakomodasikan kebutuhan mahasiswa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 35,1%. Dari uji ANOVA terlihat F hitung 97,930 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,000. Dengan demikian

layanan responsive berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Untuk menguji hipotesis yang diajukan apakah diterima atau ditolak dengan melihat signifikansi Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan apabila signifikansi dibawah atau sama dengan 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak (Sugiono 2001:209). Dengan demikian layanan responsive berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

4. Assurance/Jaminan : nilai koefisien korelasi 0,473, koefisien determinasi 0,224 dengan sig 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa dari layanan assurance yaitu kemampuan pustakawan dalam melayani informasi yang dibutuhkan mahasiswa, kemampuan pustakawan dalam mengolah dan menyajikan informasi, kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan mahasiswa, tanggungjawab pustakawan terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 22,4% . dari uji ANOVA didapat F hitung 42,700 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,000. Dengan demikian layanan assurance berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Untuk menguji hipotesis yang diajukan apakah diterima atau ditolak dengan melihat signifikansi Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan apabila signifikansi dibawah atau sama dengan 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak (Sugiono 2001:209). Dengan demikian layanan assurance berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa
5. Emphaty/empati : nilai koefisien korelasi 0,658, koefisien determinasi 0,433 dengan sig 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa dari layanan emphaty yaitu keramahan, kesopanan, kesabaran dan keterbukaan, kesungguhan, keakraban pustakawan dalam melayani mahasiswa. Keobjektifan pustakawan dalam melayani mahasiswa yang tidak membedakan status sosial, gender dan senioritas, berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 43,3%. Dari uji ANOVA didapat F hitung 112,876 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian layanan emphaty berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Untuk menguji hipotesis yang diajukan apakah diterima atau ditolak dengan melihat signifikansi Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan apabila

signifikansi dibawah atau sama dengan 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak (Sugiono 2001:209). Dengan demikian layanan emphaty berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

6. Wujud, Reliability, responsive, assurance dan emphaty secara bersama-sama : nilai koefisien korelasi 0,825, koefisien determinasi 0,681 dengan sig 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa dari layanan tangible, reliability, responsive, assurance, dan emphaty berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 68,1%. Dari uji ANOVA didapat F hitung 61,358 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian layanan perpustakaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 68,1% sisanya sebesar 31,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Untuk menguji hipotesis yang diajukan apakah diterima atau ditolak dengan melihat signifikansi Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan apabila signifikansi dibawah atau sama dengan 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak (Sugiono 2001:209). Dengan demikian layanan emphaty berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang berbunyi : tidak ada pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan ( $H_o$ ) ditolak. Hipotesis yang kedua berbunyi elayanan perpustakaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan ( $H_a$ ) diterima. Dengan demikian layanan perpustakaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 68,1% dan 31,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari 5 determinasi kualitas layanan dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut. Wujud (*tangible*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 50,6% dengan tingkat signifikansi 0,000. Handal (*reliability*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 37,4% dengan signifikansi 0,000. Tanggap (*responsive*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 35,1% dengan signifikansi 0,000. Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap

tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 22,4% dengan signifikansi 0,000. Empaty (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 43,3% dengan signifikansi 0,000. Wujud (*tangible*), handal (*reliability*), jaminan (*assurance*), empaty (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 68,1% dengan signifikansi 0,000 sedangkan 31,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari hasil penelitian ini memberikan pelajaran kepada semua pihak penggiat ilmu pengetahuan khususnya pustakawan agar didalam rangka meningkatkan peran perpustakaan didalam memberikan kontribusi bagi keberhasilan pembelajaran perlu memperhatikan kepuasan mahasiswa selaku pengunjung dan pengguna jasa yang utama dalam perpustakaan kampus. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa selaku pengguna jasa perpustakaan dapat dilakukan dengan meningkatkan lagi kualitas pelayanan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan menuju tingkat pelayanan prima dengan sendirinya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa selaku pengguna jasa perpustakaan. Meningkatnya kepuasan mahasiswa selaku pelanggan pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kunjungan yang berarti kontribusi perpustakaan dalam menunjang proses pembelajaran yang efektif akan semakin baik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Didalam menyelesaikan laporan dan proses penelitian yang akhirnya dituangkan dalam artikel ini kami banyak dibantu oleh Direktur Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK) Kosgoro Solok, Kepala Perpustakaan Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK) Kosgoro Solok dan sejumlah pihak lainnya. Untuk itu pada kesempatan ini kami menghaturkan banyak terima kasih atas bantuan dan dukungan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Antreas D. Athanassopoulos, (1997) "Another look into the agenda of customer satisfaction: focusing on service providers' own and perceived viewpoints", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 15 Iss: 7, pp.264 – 278

Assael, H. 1995. *Consumer Behavior and Marketing Action*, 5<sup>th</sup> edition, SouthWestern College Publishing, Cincinnati, OH.

Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, 2010, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Jakarta.

Dybyantoro dan Nani Cesimariani, 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Haspari*, Jurnal Ekonomi dan Informasi Akutansi (Jenius), Palembang.

Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Semarang. Indonesia.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta ; PT. Indeks.

Kotler, P. dan G. Amstrong (2001). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Ed. 9. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Martoadmojo, Karmidi (1993). *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta : Universitas Terbuka

Morgan, Robert M & Hunt, Shelby D. 1994. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*.

Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Erlangga. Jakarta.

Parasuraman, A. 1997. "Reflections on Gaining Competitive Advantage Through Customer Value", *Journal of The Academy of Marketing Science*, vol.25.

Parasuraman, A, V.A. Zeithami and L.L. Berry. 1988. "A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*.

Perpustakaan Nasional 1(1992), *Kepustakawan Indonesia : potensi dan tantangan*. Jakarta : PERPUSNAS

- Saleh, Abdul Rahman (1995). *Manajemen Perpustakaan Perguruan tinggi*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Method For Business*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiono. (2001), *Statistik Penelitian*. Bandung, Alfabeta
- Swasta, Basu dan Tani, Handoko. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Swasta, Basu dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Lyberty.
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Yanto. Diana, Anastasia. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta : Andi
- Supianto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Trimis, Soejono (1997), *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya