

# Pengukuran Service Quality di Perpustakaan

*by Julius Mulyono*

---

**Submission date:** 24-Apr-2022 05:20PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1818549783

**File name:** 23p-Pengukuran\_service\_quality\_di\_perpus.pdf (5.88M)

**Word count:** 1988

**Character count:** 12623

## Pengukuran *Service Quality* di Perpustakaan

Gunadi Sukwarsa<sup>1)</sup>, Ig. Jaka Mulyana<sup>2)</sup>, Julius Mulyono<sup>3)</sup>

Jurusan Teknik Industri  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
Jl. Kalijudan 37 Surabaya 60114  
email : jmulyono@mail.wima.ac.id<sup>3)</sup>

### Abstrak

Peran perpustakaan dalam suatu universitas sangat penting dalam kegiatan belajar-mengajar mahasiswa. Suatu pelayanan jasa dianggap baik bila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan permintaannya tetapi menjadi ideal bila dapat memenuhi kebutuhannya. *Service Quality* sangat dibutuhkan terutama di perpustakaan, mengingat mahasiswa selalu ingin merasa puas dan nyaman saat berada di perpustakaan. Mahasiswa juga selalu mengharapkan untuk mendapatkan *service* (layanan) yang maksimal dari pihak perpustakaan. Penelitian dilakukan di perpustakaan Universitas X. Penelitian ini untuk melihat apakah terjadi gap antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa pada perpustakaan X. Pengukuran *service quality* dalam perpustakaan menggunakan lima dimensi kualitas, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penyebaran kuesioner dibagikan kepada 370 responden. Dari analisa yang telah dilakukan terdapat beberapa variabel yang belum memuaskan mahasiswa yaitu susunan koleksi buku perpustakaan, akses ke gedung perpustakaan, form peminjaman yang kurang memadai, fasilitas layanan CD-Rom yang kurang memadai, pengetahuan petugas perpustakaan, perhatian petugas perpustakaan kepada mahasiswa dalam keadaan sibuk dan kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa. Dari hasil analisa tersebut dikembangkan suatu usulan untuk melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

*Kata Kunci* : *service quality*, perpustakaan

### Pendahuluan

Peran perpustakaan dalam suatu universitas sangat penting dalam kegiatan belajar-mengajar mahasiswa, mahasiswa dapat mencari buku-buku yang diperlukan sehubungan dengan keperluan kuliahnya. Suatu pelayanan jasa dianggap baik bila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Sangat jelas sekali bahwa kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh pustakawan dari suatu perpustakaan sangat berpengaruh pada citra perpustakaan itu sendiri. Pustakawan harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para pengunjung perpustakaan, sebab jika pelayanan terbaik itu tidak diberikan maka citra dari perpustakaan akan menjadi jelek seperti keramahan kepada pengunjung, kecepatan dalam melayani pengunjung dan lainnya.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menganjurkan untuk memakai dimensi *service quality* untuk mengukur kepuasan pelayanan jasa. Dimensi *service quality* yang diberikan kepada konsumen terdiri dari lima dimensi kualitas, yaitu sebagai berikut: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dalam penelitian Tommy (2004) juga menggunakan lima dimensi kualitas tersebut untuk mengukur *Service Quality* pada perpustakaan di Surabaya.

*Service Quality* sangat dibutuhkan terutama di perpustakaan, mengingat mahasiswa selalu ingin merasa puas dan nyaman saat berada di perpustakaan. Mahasiswa juga selalu mengharapkan untuk mendapatkan *service* (layanan) yang maksimal dari perpustakaan. Dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perpustakaan diharapkan perpustakaan melakukan perubahan menuju ke arah yang lebih baik sehingga mahasiswa merasa puas dan nyaman saat berkunjung ke perpustakaan. Penelitian ini dilakukan di sebuah perpustakaan universitas di Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan (gap) antara harapan dan penilaian pelanggan perpustakaan. Dengan mengetahui ada perbedaan (gap) maka dapat dilakukan perbaikan agar tidak terjadi kesenjangan antara harapan dan penilaian pelanggan.

### Metodologi Penelitian

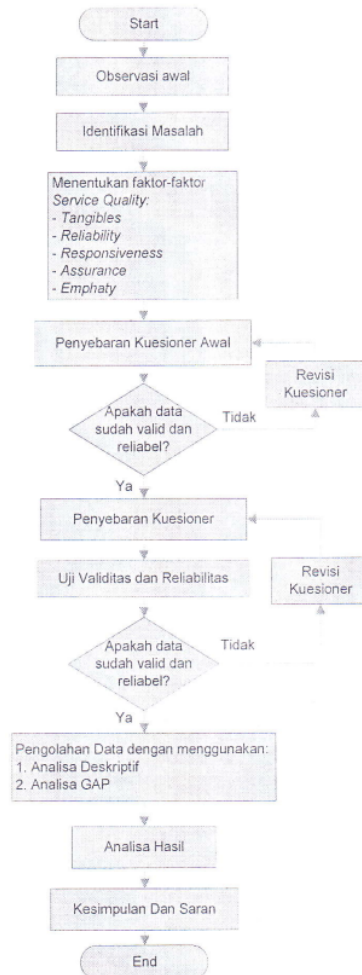
Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap, seperti dapat dilihat pada Gambar 1, yaitu:

#### 1. Pengamatan atau Observasi Awal

Pengamatan dilakukan melalui wawancara secara langsung kepada pihak-pihak perpustakaan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi yang ada sekarang.

#### 2. Menentukan Faktor – Faktor *Service Quality*

Langkah selanjutnya adalah menentukan faktor-faktor *Service Quality* yang ada di perpustakaan sesuai dengan lima dimensi kualitas menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990). Berikut adalah isi pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas layanan:



Gambar 1. Flowchart Tahapan Penelitian

### 3. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Awal

Kuisioner disusun untuk mengetahui tingkat harapan dan kepuasan pelanggan terhadap setiap faktor yang merupakan bagian dari lima dimensi kualitas. Setelah disusun kuisioner diujicobakan kepada responden. Responden yang dipakai adalah mahasiswa dari universitas tersebut. Tujuan dari penyebaran kuesioner awal ini adalah untuk menguji ketepatan variabel-variabel dalam kuesioner sebagai alat ukur dan pengumpulan data.

### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil kuesioner awal ini akan diuji validitas dan reliabilitas dengan tujuan melihat apakah responden mengalami kesulitan dalam mengisi kuesioner, dan data dianggap valid jika responden sudah mengerti pertanyaan dalam kuesioner, sehingga dapat dilakukan penyebaran kuesioner yang lebih banyak lagi. Uji *validitas* dan *reliabilitas* menggunakan *software SPSS 11.5*. Bila data tidak *valid* dan *reliable* maka akan dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner awal kembali.

#### 5. Penyebaran Kuesioner

Setelah mengetahui data kuesioner awal tersebut *valid* atau *reliable*, maka dilakukan penyebaran kuesioner yang lebih banyak lagi sehingga menghasilkan data yang lebih akurat.

#### 6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil kuesioner tersebut akan diuji *validitas* dan *reliabilitas* dengan menggunakan *software* SPSS. Bila data tidak *valid* dan *reliable* maka akan dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner kembali.

#### 7. Analisis GAP

Pada penelitian ini yang akan dibahas adalah kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan.

#### 8. Analisis Kuadran

Tujuan dari analisis kuadran ini adalah untuk mengetahui letak tiap-tiap variabel *service quality* pada diagram kartisius.

#### 9. Pembahasan

Setelah didapatkan hasil dari pengolahan data maka dilakukan analisa data untuk mengetahui penilaian pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan.

#### 10. Kesimpulan dan Saran

##### Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner

Untuk mengetahui tingkat harapan dan kepuasan responden terhadap lima dimensi kualitas, maka disusunlah kuisioner. Pertanyaan dalam kuisioner menunjukkan lima dimesi kualitas. Pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

Dimensi *Tangibles*, terdiri dari pertanyaan sebagai berikut:

1. Kebersihan lingkungan perpustakaan
2. Kenyamanan ruang baca perpustakaan
3. Pencahayaan di ruang perpustakaan
4. Penataan ruang perpustakaan
5. Petunjuk lokasi bahan pustaka di perpustakaan
6. Susunan koleksi perpustakaan sesuai dengan katalog
7. Akses ke lokasi gedung perpustakaan
8. Form peminjaman dan ballpoint yang memadai
9. Fasilitas layanan CD-ROM yang memadai
10. Kerapian penampilan petugas perpustakaan
11. Kebersihan dan kenyamanan toilet
12. Jam pelayanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Dimensi *Reliability*, terdiri dari pertanyaan sebagai berikut:

1. Kemampuan petugas perpustakaan yang berkaitan dengan layanan yang disediakan oleh perpustakaan
2. Kemampuan petugas yang memadai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan mahasiswa
3. Kemampuan petugas berkomunikasi secara efektif dengan mahasiswa.

Dimensi *Responsiveness*, terdiri dari pertanyaan sebagai berikut:

1. Kesiediaan petugas perpustakaan dalam menanggapi keluhan mahasiswa
2. Petugas memberikan perhatian kepada mahasiswa meskipun dalam keadaan sibuk.

Dimensi *Assurance*, terdiri dari pertanyaan sebagai berikut:

1. Petugas memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan sopan
2. Kecepatan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan.

Dimensi *Empathy*, terdiri dari pertanyaan sebagai berikut:

1. Petugas membantu mahasiswa dengan sabar
2. Keramahan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa
3. Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa

Kuisioner disebarikan kepada 370 responden. Pemilihan responden dilakukan dengan metode *clustered random sampling*. Dalam kuisioner responden diminta untuk menilai tingkat harapan dan tingkat penilaian setiap atribut.



**Bidang Teknik Informatika  
Yogyakarta, 10 November 2012**

Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari skor 1 – 5, di mana untuk tingkat harapan arti setiap nilai adalah sebagai berikut:

- Nilai 1 artinya Sangat Tidak Penting
- Nilai 2 artinya Tidak Penting
- Nilai 3 artinya Biasa/Netral
- Nilai 4 artinya Penting
- Nilai 5 artinya Sangat Penting

Sedangkan untuk tingkat penilaian arti setiap nilai adalah sebagai berikut:

- Nilai 1 artinya Sangat Jelek
- Nilai 2 artinya Jelek
- Nilai 3 artinya Biasa/Netral
- Nilai 4 artinya Bagus
- Nilai 5 artinya Sangat Bagus

**Uji Validitas Data**

Setelah data kuisioner diperoleh, kemudian data tersebut akan diuji ke-*valid*-annya dengan menggunakan SPSS, untuk mengetahui apakah responden mengerti dengan pertanyaan – pertanyaan pada kuisioner dan mengisi kuisioner dengan sebaran yang homogen. Suatu variabel dapat dikatakan valid jika memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel. Nilai *r* tabel untuk kuisioner tingkat kepentingan dan kepuasan adalah 0.085, sedangkan nilai *r* hitung semuanya lebih besar dari *r* tabel sehingga dikatakan valid.

**Uji Reliabilitas Data**

Uji reliabilitas data dilakukan untuk mengetahui sejauh mana data *reliable* dapat diandalkan. Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* dalam metode ini suatu data dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha* (*a*) yang dihasilkan lebih besar dari 0,6. Dari hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach Alpha* untuk tingkat kepentingan dan kepuasan sebesar sebesar 0.8768 dan 0.8553.

**Analisa Gap**

Tujuan dari analisa gap adalah untuk melihat apakah terjadi gap antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa pada perpustakaan UKWMS. Penilaian berdasarkan kuesioner yang sudah dibagikan kepada responden, yaitu pengunjung perpustakaan. Hasil perhitungan tingkat harapan dan penilaian setiap variabel pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Analisa GAP Tiap Variabel

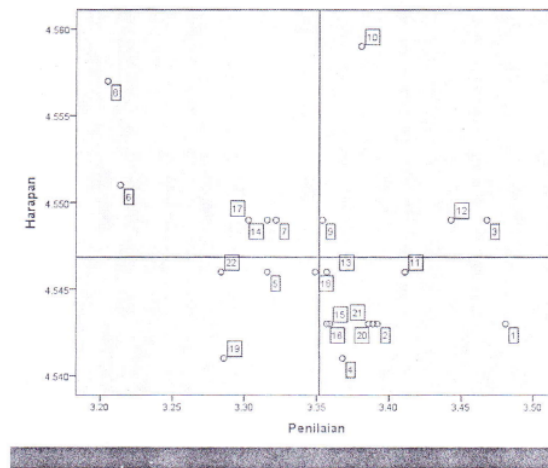
Variabel	No	Rerata Penilaian	Rerata Harapan
Tangibles	1	3.481	4.543
	2	3.392	4.543
	3	3.468	4.549
	4	3.368	4.541
	5	3.316	4.546
	6	3.214	4.551
	7	3.322	4.549
	8	3.205	4.557
	9	3.354	4.549
	10	3.381	4.559
	11	3.411	4.546
	12	3.443	4.549
Reliability	13	3.357	4.546
	14	3.316	4.549
	15	3.359	4.543
Responsiveness	16	3.357	4.543
	17	3.303	4.549
Assurance	18	3.349	4.546
	19	3.286	4.541
	20	3.389	4.543
Empathy	21	3.386	4.543
	22	3.284	4.546

### Analisa Kuadran

Tujuan dari analisis kuadran ini adalah untuk mengetahui letak tiap-tiap variabel *service quality* pada diagram kartisius. Dalam diagram kartisius dibagi menjadi empat kuadran, yaitu sebagai berikut:

1. Kuadran I yang memiliki tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang tinggi. Dengan demikian Kuadran I merupakan faktor-faktor jasa dan pelayanan yang perlu diperhatikan serta kinerja yang perlu dipertahankan.
2. Kuadran II yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah dan tingkat harapan yang tinggi. Kuadran II merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian manajemen secara serius karena apa yang dianggap sangat penting dan diharapkan oleh mahasiswa, kinerjanya kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa.
3. Kuadran III yang memiliki tingkat kepuasan dan tingkat harapan yang rendah. Kuadran III tidak menjadi persoalan meskipun kinerjanya tidak bagus, tetapi merupakan hal yang dianggap tidak penting oleh mahasiswa.
4. Kuadran IV yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan tingkat harapan yang rendah. Kuadran IV merupakan hal yang berlebihan yang perlu dikendalikan oleh manajemen karena di sini apa yang dianggap tidak penting oleh mahasiswa, justru berkinerja bagus.

Diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartisius

Dari analisa gap yang telah dilakukan, terdapat lima variabel yang terletak pada kuadran II, yaitu variabel ke:

1. Susunan koleksi perpustakaan sesuai dengan katalog.
2. Akses ke lokasi gedung perpustakaan.
3. Form peminjaman dan ballpoint yang memadai.
4. Kemampuan petugas yang memadai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.
5. Petugas memberikan perhatian kepada mahasiswa meskipun dalam keadaan sibuk.

### Kesimpulan

1. Secara keseluruhan pengunjung perpustakaan merasa puas dengan layanan perpustakaan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti susunan koleksi perpustakaan yang kurang rapi, pengetahuan petugas perpustakaan, perhatian petugas perpustakaan kepada mahasiswa, form peminjaman dan ballpoint yang memadai.
2. Masih terdapat perbedaan gap antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diterima pada beberapa variabel.

### Daftar Pustaka

- [1] Kotler, P. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, (Millenium Edition), Hlm. 428, Prentice Hall International Inc, New Jersey, 2000
- [2] Parasuraman, A., Valarie Zeithaml, V., dan Berry, L.L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, (First Edition), Hlm. 323-327, The Free Press, New York, 1990
- [3] Parasuraman, A., Valarie Zeithaml, V., dan Berry, L.L., *Delivering Service Quality*, (First Edition), Hlm 44-46, Prentice Hall, New Jersey, 1996.

# Pengukuran Service Quality di Perpustakaan

## ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://fr.scribd.com">fr.scribd.com</a> Internet Source	2%
2	<a href="https://library.upnvj.ac.id">library.upnvj.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="https://jurnal.umrah.ac.id">jurnal.umrah.ac.id</a> Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	1%
5	Mufrida Zein, Luthfina Ariyani. "ANALISIS PENGARUH BIMBINGAN ORANG TUA TERHADAP PRESTASI AKADEMIK MAHASISWA", Jurnal Humaniora Teknologi, 2018 Publication	1%
6	Vita Dwi Putri, Muhammad Irfan Affandi, Dewangga Nikmatullah. "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAN BAURAN PEMASARAN PADA AGROINDUSTRI KOPI BUBUK CAP JEMPOL DI	1%

# KOTA BANDAR LAMPUNG", Jurnal Ilmu-Ilmu

## Agribisnis, 2020

Publication

7

id.123dok.com

Internet Source

1 %

8

www.neliti.com

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On