

PENGARUH PERSEPSI MAHASISWA TENTANG FASILITAS DAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT UNY

THE STUDENT PERCEPTION EFFECTS OF FACILITY & LIBRARY SERVICE TO COLLEGE STUDENT SATISFACTION OF LIBRARY SERVICE CENTER IN UNY

Oleh:

Warastri Mutada Ngulandari

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

warastrimutada@yahoo.com

Pembimbing: Daru Wahyuni, M.Si

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, 2) pengaruh persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, 3) pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* dengan populasi mahasiswa UNY dan sampel yang digunakan sebanyak 251 mahasiswa UNY pengguna perpustakaan pusat UNY. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, 2) persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, 3) variabel persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,432 dapat diartikan bahwa 43,2% kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY dipengaruhi oleh persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan.

Kata kunci: Fasilitas Perpustakaan, Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

Abstract

This study aims to find out the student's perception effect of 1) the facilities service to user college student satisfaction of UNY'S library service center, 2) the library's service to college student satisfaction as the user of UNY'S library service center and 3) the facilities and library's service to college student satisfaction as the user of UNY'S library service center. This research is an ex-post facto study and the sample which is used 251 college student as the user of UNY'S library service center. The data were analyzed by means of multiple regression. The results of the study show the student's perception effect of: 1) the facilities library's service has a significant and positive effect to college student satisfactions of UNY'S library services center, 2) the library's service has a significant and positive effect to college student satisfactions of UNY'S library services center, 3) the facilities and library's service variable are simultaneously affect to college student satisfactions of UNY'S library services center. The determination coefficient (R^2) is 0,432 indicates that 43,2% of college student satisfactions of UNY'S library services center regarded by facilities and library's services.

Keyword: Facility of library, Service of library, College Student Satisfaction of UNY'S Library Services Center

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 salah satu tujuan berdirinya negara adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan menyelenggarakan suatu sistem pendidikan. Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 Ayat 1, menyatakan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana yang bertujuan untuk mengembangkan potensi individu seperti kecerdasan, keterampilan, akhlak yang mulia, kekuatan spiritual dan pengendalian diri bagi diri sendiri, masyarakat, bangsa dan negara.

Warga negara yang cerdas dan bermutu tidak akan pernah terwujud tanpa adanya pendidikan. Melalui pendidikan, manusia dapat mengembangkan diri, memanfaatkan dan melestarikan lingkungan guna menjaga kelangsungan hidup yang lebih baik serta meningkatkan taraf hidupnya. Pendidikan di Indonesia terdiri dari beberapa jenjang yaitu: pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan formal yang melaksanakan pendidikan tinggi dalam sistem pendidikan nasional, memegang peranan penting guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia melalui kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat seperti yang tercantum dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tujuan dan fungsi pendidikan tinggi secara eksplisit telah dinyatakan dalam

Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999, bahwa yang menjadi tujuan perguruan tinggi adalah: (1) menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesi, (2) mengembangkan, menyebarluaskan ilmu pengetahuan serta mengupayakan kegunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Perpustakaan bagi dunia pendidikan menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi, khususnya bagi suatu perguruan tinggi. Civitas akademika termasuk mahasiswa sangat membutuhkan berbagai informasi untuk keperluan akademik, sehingga perpustakaan bagi sebuah perguruan tinggi sudah sering dikatakan sebagai jantung perguruan tinggi. Noerhayati (1987: 110) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berkedudukan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang merupakan perangkat perlengkapan pusat dan bersifat *urgent* sebagai sarana penunjang program kegiatan di lingkungan perguruan tinggi yang mempunyai tugas pokok secara operasional dalam bidang pelayanan informasi. Perpustakaan juga merupakan bagian dari kegiatan penyelenggaraan pendidikan dan penelitian yang bertujuan memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan serta mendukung, memperlancar dan mempertinggi kualitas pelaksanaan kegiatan proses belajar mengajar melalui layanan dan fasilitas yang disediakan.

Perpustakaan di perguruan tinggi yang menyediakan jasa layanan informasi dituntut tidak hanya fokus dalam memberikan pelayanan informasi dan fasilitas yang memadai tetapi juga harus memperhatikan reaksi dari pengguna informasi yang memanfaatkan layanan jasa perpustakaan. Pelayanan yang prima berdampak pada kepuasan pengguna (konsumen) perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan tersebut.

Tujuan utama konsumen mengkonsumsi barang atau jasa yang disediakan oleh produsen adalah kepuasan (*utility*). Terciptanya kepuasan konsumen dapat terjadi karena beberapa hal, antara lain: (1) kebutuhan dan keinginan konsumen yang didukung oleh tujuan penyedia jasa dalam memberikan kebutuhan konsumen, (2) harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, (3) nilai produk atau jasa bagi konsumen yang sesuai atau tidak untuk dikonsumsi (Fandy T dan Anastasia D, 1995).

Beberapa hal tersebut dapat menjadi faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengguna layanan perpustakaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dapat terjadi apabila layanan yang diberikan kepada pengguna dapat memenuhi keinginan pengguna. Pelayanan dan fasilitas yang memuaskan sesuai dengan persepsi yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan. Persepsi berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata *perception* yang berarti penglihatan, keyakinan, dan dapat dilihat atau dimengerti. Slameto (1995: 102) mengemukakan persepsi adalah proses menyangkut masuknya pesan

atau informasi ke dalam otak manusia. Layanan yang dapat memenuhi keinginan pengguna antara lain, informasi yang sesuai dengan keinginan pengguna, sikap dan perilaku petugas perpustakaan, serta adanya fasilitas yang berorientasi pada pengguna. Apabila faktor-faktor tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka tingkat kepuasan pengguna perpustakaan akan tinggi dan mereka akan bersedia melakukan pembelian ulang jasa serta terciptanya loyalitas konsumen/ pengguna.

Kepuasan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa pelayanan, fasilitas dan ketersediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu perpustakaan sebagai penyedia jasa layanan informasi perlu mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan produk jasa yang disediakan. Kepuasan dipandang sebagai suatu hasil perbandingan dari yang dibutuhkan dengan layanan yang diperoleh.

Selain jasa pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pengguna, ada pula jasa yang lain berupa fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu (Suharsimi Arikunto: 2010). Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan atau yang memberikan kemudahan. Darmono (2001: 213) menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan adalah sejumlah peralatan, perlengkapan atau perabot perpustakaan.

Maka salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menunjang kegiatan di perpustakaan perguruan tinggi adalah penyediaan fasilitas yang ada di perpustakaan. Fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan merupakan sarana yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mendukung “transaksi informasi”. Adapun fasilitas yang disediakan di perpustakaan perguruan tinggi berupa buku, jurnal, majalah, koran dan materi yang lainnya serta fasilitas lain seperti tempat untuk membaca yang nyaman. Adanya fasilitas yang disesuaikan dengan perkembangan zaman dan berbasis teknologi dapat merubah pandangan tentang perpustakaan yang hanya dipandang sebagai gudang buku. Perubahan tersebut dapat terlihat dari pengolahan buku, sirkulasi, administrasi dan penelusuran katalog yang sudah tidak lagi dengan sistem manual. Dengan demikian fasilitas perpustakaan mestinya selalu dikembangkan dan dipikirkan dengan matang karena fasilitas merupakan hal pokok yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan.

Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) merupakan perguruan tinggi yang menyediakan berbagai fasilitas pendukung keberhasilan para mahasiswanya, salah satunya adalah perpustakaan. Perpustakaan UNY memberikan pelayanan kepada *civitas akademika* terutama mahasiswa UNY. Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2008: 139) menyatakan bahwa layanan konsumen merupakan berbagai aktivitas di seluruh area

bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan hingga pembelian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen. Jadi pelayanan perpustakaan merupakan aktifitas yang akan diberikan kepada pengguna dan pengguna akan merasakan secara langsung serta dapat menghasilkan keuntungan. Perpustakaan UNY memiliki beberapa jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan, antara lain: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan skripsi, layanan penelitian, layanan terbitan berseri (majalah, jurnal dan koran), dan layanan tendon.

Observasi awal berkaitan dengan pelayanan perpustakaan pusat UNY telah dilakukan dengan melakukan wawancara pada beberapa mahasiswa. Beberapa mahasiswa tersebut mengungkapkan bahwa, kontribusi kinerja petugas pada layanan sirkulasi dan layanan referensi yang diberikan masih cenderung kurang memuaskan. Pelayanan yang kurang memuaskan dari petugas perpustakaan antara lain, pelayanan staf perpustakaan dalam melayani mahasiswa yang belum optimal dan juga fasilitas yang belum memenuhi keinginan pengguna perpustakaan. Fasilitas yang dimaksud seperti, meja dan kursi yang tidak sebanding dengan banyaknya pengunjung, kondisi meja dan kursi yang sudah tidak nyaman untuk digunakan serta kondisi dan suasana gedung yang agak redup penerangannya. Fasilitas yang lain juga mengalami hal yang sama, seperti tas perpustakaan yang tidak sebanding

dengan banyaknya pengunjung, mesin komputer pencari referensi buku kurang dan penataan rak atau lemari buku yang kurang jelas sehingga membingungkan mahasiswa dalam mencari buku atau referensi.

Kepuasan pengguna layanan perpustakaan yang cenderung belum optimal dapat ditentukan dari beberapa faktor. Dalam hal ini faktor yang dimaksud adalah fasilitas dan pelayanan perpustakaan. Berdasarkan hal tersebut nampaknya masih perlu adanya peningkatan fasilitas dan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pengguna perpustakaan UNY, khususnya di kalangan mahasiswa.

Mahasiswa akan memiliki penilaian yang baik terhadap fasilitas dan pelayanan perpustakaan UNY, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka fasilitas dan pelayanan dinilai buruk dan kurang memuaskan. Dengan demikian, melihat dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh unit pelayanan terpadu perpustakaan UNY terhadap kepuasan yang diterima oleh pengguna perpustakaan, khususnya kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY dengan mengambil judul “Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut eksplanasinya penelitian ini termasuk penelitian asosatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta, yang beralamatkan di Kampus Karangmalang Jl. Colombo No. 1 Sleman Yogyakarta. Pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan pada bulan Mei 2016.

Target/Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNY yang menggunakan jasa layanan perpustakaan di Perpustakaan Pusat UNY. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling insidental* dengan jumlah sampel sebanyak 251 mahasiswa UNY.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari instrumen yang diberikan pada mahasiswa berupa kuesioner. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel fasilitas perpustakaan adalah persepsi mahasiswa tentang fasilitas umum dan fasilitas fisik. Instrumen untuk mengukur variabel pelayanan perpustakaan menggunakan persepsi mahasiswa tentang kemampuan petugas dalam menjaga kebersihan, kerapian, ketenangan, keamanan lingkungan perpustakaan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan adalah persepsi mahasiswa tentang prosedur pengembalian, peminjaman dan

perpanjangan buku, kelengkapan dan kerapian susunan buku serta kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi berupa data mahasiswa yang menggunakan jasa perpustakaan dan kuesioner (angket penelitian).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda. Model analisis regresi berganda dalam penelitian ini menggunakan variabel terikat berupa persepsi mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY dan variabel bebas berupa persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan.

HASIL PENELITIAN

Analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda. Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat analisis yang dilanjutkan dengan Uji Hipotesis.

➤ **Uji Asumsi Klasik**

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. variabel dalam penelitian sebesar 0,990. Karena nilai Asymp. Sig. $\geq 5\%$ maka data yang diuji berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Hasil uji linearitas menunjukkan untuk variabel fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY memiliki nilai Sig. sebesar 0,010 dan untuk variabel pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan

perpustakaan pusat UNY sebesar 0,282. Berdasarkan hasil signifikansi tersebut menunjukkan bahwa Sig. $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan linier.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel fasilitas perpustakaan memiliki nilai VIF sebesar 1,344 dan nilai toleransi sebesar 0,744. Variabel pelayanan perpustakaan juga memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 1,344 untuk nilai VIF dan nilai toleransi sebesar 0,744/ Berdasarkan hasil Uji Multikolinearitas dapat dikatakan bahwa asumsi tidak terdapat multikolinearitas terpenuhi dengan melihat dari nilai VIF yang kurang dari 4 dan nilai toleransi yang kurang dari 0,8 sehingga data tersebut terbebas dari gejala multikolinearitas dan analisis data dapat dilanjutkan.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa signifikansi untuk kedua variabel sebesar 1,000. Berdasarkan hasil Uji Heteroskedastisitas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) yang menunjukkan angka $> 0,05$ dapat dikatakan data yang diolah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

➤ **Uji Hipotesis**

Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji t atau secara parsial dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi (b_1) pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY

diperoleh nilai sebesar 0,182. Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dapat diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 3,448 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Dengan koefisien regresi yang mempunyai tanda positif dan nilai signifikansi (p) < 0,05 maka hipotesis pertama yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY” diterima.

Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

Hasil dari perhitungan secara parsial atau dengan uji t dapat dilihat bahwa koefisien regresi (b_1) pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY memperoleh nilai sebesar 0,561. Pada taraf signifikansi 5% dapat diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 9,724 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan koefisien regresi yang mempunyai tanda positif dan nilai signifikansi (p) < 0,05 maka hipotesis kedua yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY” diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil Uji Simultan (Uji F) dapat dikatakan bahwa secara simultan variabel Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Perpustakaan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan. Hal ini ditunjukkan dari nilai F_{hitung} sebesar 94,299 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,000 pada taraf signifikansi

5%. Dengan demikian hipotesis ketiga yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY” diterima. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel fasilitas dan pelayanan perpustakaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY.

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan tabel hasil pengujian regresi ganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,432 atau 43,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 43,2% kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY di pengaruhi oleh fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan, sedangkan sisanya sebesar 56,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE)

Berdasarkan hasil Sumbangan Relatif menunjukkan bahwa sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 20,5% untuk variabel fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY, sedangkan untuk variabel pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY sebesar 79,5%. Untuk sumbangan efektif pada variabel fasilitas perpustakaan menunjukkan nilai sebesar 8,9% terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY, sedangkan sebesar 34,3% ditunjukkan

dari variabel pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY. Total dari sumbangan efektif tersebut adalah sebesar 43,2% sehingga sebesar 56,8% kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

Berdasarkan deskripsi data penelitian dapat diketahui bahwa kecenderungan fasilitas perpustakaan termasuk dalam kategori yang tinggi dan sangat tinggi mencapai 50,20%. Sehingga dapat dikatakan bahwa di mata mahasiswa pengguna layanan perpustakaan, fasilitas perpustakaan pusat UNY telah sangat memadai. Berdasarkan data yang diperoleh, fasilitas yang dinilai telah memadai berturut-turut adalah ukuran ruang baca yang sesuai dengan banyaknya pengguna perpustakaan, jumlah tas yang mencukupi bagi pengguna perpustakaan serta meja dan kursi yang mencukupi bagi pengguna perpustakaan. Namun ada pula fasilitas yang belum memadai seperti jumlah komputer yang digunakan sebagai katalog untuk pencarian buku koleksi dan jumlah terminal listrik yang masih kurang memadai bagi mahasiswa pengguna perpustakaan. Perhitungan secara parsial menunjukkan pengaruh secara signifikan fasilitas

perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY yang dilihat dari nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,182.

Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% juga diketahui t_{hitung} sebesar 3,448 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Pada koefisien regresi yang mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi (p) < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa fasilitas perpustakaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Dengan demikian dapat dikatakan apabila probabilitas persepsi mahasiswa mengenai fasilitas perpustakaan pusat UNY membaik, maka dapat menyebabkan probabilitas kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY meningkat.

Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

Berdasarkan deskripsi data penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan perpustakaan termasuk dalam kategori yang tinggi dan sangat tinggi mencapai 73,70%. Sehingga dapat dikatakan bahwa di mata mahasiswa pengguna perpustakaan, pelayanan perpustakaan telah sangat memadai. Dari data yang diperoleh, pelayanan perpustakaan yang dimaksud berturut-turut adalah lingkungan perpustakaan yang bersih, nyaman dan tenang bagi pengguna perpustakaan, keamanan dan kemudahan pengguna perpustakaan dalam melakukan presensi tanpa mengantre serta adanya keamanan dan tidak adanya gangguan dalam mengambil tas perpustakaan. Namun, sama halnya dengan fasilitas, pelayanan perpustakaan juga masih ada yang belum optimal seperti tempat

penitipan barang bawaan pengguna perpustakaan yang belum begitu aman dan memadai bagi jumlah pengguna perpustakaan. Perhitungan secara parsial menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY yang diperoleh dari nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,561.

Dengan menggunakan taraf kepercayaan 95% diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 9,724 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi yang mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi (p) $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa pelayanan perpustakaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Dengan demikian dapat dikatakan apabila probabilitas persepsi mahasiswa mengenai pelayanan perpustakaan pusat UNY meningkat, maka dapat menyebabkan probabilitas kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY meningkat.

Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian dengan Uji F yang diperoleh dari F_{hitung} sebesar 94,299 dan nilai signifikansi F sebesar 0,000 atau $F < 0,05$. Hasil pengujian regresi ganda juga menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,432 atau

43,2%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya sumbangan efektif dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat. Sumbangan efektif tersebut berarti bahwa 43,2% kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY di pengaruhi oleh fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan, sedangkan sisanya sebesar 56,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk sumbangan relatif (SR) fasilitas perpustakaan memiliki nilai sebesar 20,5% yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, sedangkan sebesar 79,5% kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY dipengaruhi oleh pelayanan perpustakaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang diberikan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola perpustakaan untuk melakukan peningkatan terhadap fasilitas dan pelayanan perpustakaan pusat UNY.
2. Bagi mahasiswa agar dapat memanfaatkan secara lebih optimal adanya fasilitas dan pelayanan perpustakaan pusat UNY. Dengan memanfaatkan secara optimal diharapkan mendapat kepuasan yang optimal sehingga perpustakaan pusat UNY dapat menjadi sarana bagi mahasiswa pengguna perpustakaan guna menambah ilmu dan wawasan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Sehingga dengan adanya beberapa variabel lain yang belum diteliti dapat menjadi wawasan dan pengetahuan yang baru dalam meningkatkan layanan perpustakaan pusat UNY.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Andi.
- Noerhayati. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung. Alumni.
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Tujuan Perguruan Tinggi.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.

Slameto. 1995. *Belajar dan faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta. Bhineka Cipta.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT Rineka Cipta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan.

<http://kbbi.web.id/fasilitas> diakses pada jam 13.00 pada tanggal 22 Februari 2016.