Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa

Yulia Nurendah
Program Studi Manajemen Pemasaran, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor, Indonesia
E-Mail: lia_niceone@yahoo.com

Mumuh Mulyana
Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor, Indonesia
E-Mail: mumuh.mulyana@stiekesatuan.ac.id

Submitted:
FEBRUARI 2013

Accepted:
MARET 2013

ABSTRACT

Library is the center of knowledge. Library is Services. No Library without any services. The Satisfaction of Library Member to be one of the objective of Library services. The objectives of research are to analyze the influence of library services quality to student's satisfaction and to analyze the correlation the satisfaction to library members' loyality

The research was conducted in STIE Kesatuan Library with research populaton is STIE Kesatuan's Students, from July to September 2012. The majority of respondents in this reasearch were Female, age 20 years, students of S1 Management, students of regular classes, the member of librabary since 2010, as well as doing loan collection library with occasional frequency. Approach to analyze the datas used Partial Least Square (PLS) using Smart-PLS 2.0 M. The First models Research of Library Service was established by the Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy variable. The variables are correlated to the Student Satisfaction and Loyalty variable.

The results showed that the Physical Evidence, Empathy, Assurance, Reliability and Responsiveness explains the variability of service quality construct at strongly level at 66.53%. Physical evidence has no significant positive correlation to student's satisfaction. Empathy has a positive significant effect on student satisfaction. Assurance has no significant negative relationship to student satisfaction. Reliability has no significant positive relationship to student satisfaction. Responsivenes has a significant positive relationship to student satisfaction. Student satisfaction variables can explain the variability Loyalty Students construct at a moderate level that is equal to 43.29%. Student satisfaction has a significant positive relationship to student loyalty.

Keywords*:service quality; satisfaction; loyalty; partial least square*

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi memiliki peranan yang sangat besar dalam peningkatan sumberdaya manusia yang unggul, mampu bersaing dalam bidangnya. Perguruan Tinggi bertugas menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas. Proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya terutama perpustakaan. Karena perpustakaan adalah tempat dimana masyarakat, pelajar, dan mahasiswa dapat memperoleh informasi dan belajar mandiri guna untuk meningkatkan kualitasnya. Sebagai pusat informasi, perpustakaan tidak hanya sebatas gedung dan buku. Perpustakaan yang modern memiliki tugas dan fungsi untuk mencari, mengumpulkan, mengorganisasikan, mendokumentasikan dan

menyajikan informasi kepada pengguna baik dalam bentuk cetakan maupun dalam bentuk elektronik.

Perpustakaan dapat diartikan sebagai pelayanan. Semua aktivitas yang dilakukan dalam perpustakaan berbentuk pelayanan. Kepuasan pelanggan (anggota) menjadi salah satu tujuan pelayanan suatu perpustakaan. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan stakeholdernya. Tidak saja terpenuhinya sumber-sumber informasi tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas-fasilitas fisik, kualitas pelayanan, dan teknologi yang dapat membantu proses pelayanan sehingga tercapainya kepuasan pemakai.

Perpustakaan STIE Kesatuan merupakan salah satu Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Bogor dengan fasilitas koleksi cukup besar yang melayani sivitas akademika STIE Kesatuan serta beberapa perguruan tinggi lainnya. Koleksi perpustakaan dari tahun ke tahun senantiasa diupayakan bertambah. Mulai tahun 2010, pelayanan perpustakaan STIE Kesatuan diperkuat dengan layanan *digital library* yang bisa diakses oleh mahasiswa dimana saja dan kapan saja. Di tengah upaya peningkatan layanan dan pengembangan sistem perpustakaan STIE Kesatuan tersebut, frekuensi kunjungan dan jumlah pinjaman koleksi Perpustakaan STIE Kesatuan masih dirasa belum optimal. Ketidak setabilan frekuensi kunjungan dan jumlah pinjaman setiap bulannya, menunjukan bahwa minimnya kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan STIE Kesatuan

Kualitas pelayanan perpustakaan adalah salah satu variabel yang sangat menentukan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap pemanfaatan perpustakaan. untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan mahasiswa serta keeratan hubungan antara kepuasan dengan loyalitas mahasiswa, peneliti mencoba melihat pengaruh tersebut berdasarkan pada lima dimensi, yaitu: Bukti fisik, adalah aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba, termasuk sumber daya manusia.

Penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

a. Sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan yang terdiri dari; bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa STIE Kesatuan Bogor
b. Bagaimana hubungan kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa dalam memanfaatkan Perpustakaan STIE Kesatuan Bogor

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Simamora 2001).Pelayanan adalah suatu sistem yang memenuhi sesuatu kebutuhan publik, diorganisasikan baik oleh pemerintah maupun perusahaan swasta (Hornby 2000). Menurut Parasuraman, *et al.* (1988) terdapat 5 (lima) dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu : (a) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan, serta penampilan personil, (b) *Reliability*, meliputi aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, (c) *Responsiveness*, meliputi ketanggapan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa dan pelayanan yang dibutuhkan, (d) *Assurance,* jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kompetensi sumber daya dalam pelayanan, (e) *Empathy*, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramhan, komunikasi, dan memahami kebutuhan konsumen

Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2001), ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan, yaitu :a.Kualitas produk, b.Kualitas pelayanan, c. Emosional, d.Harga, e. Biaya. Untuk menjaga kepuasan pengguna terhadap perpustakaan, Haryono (1998) berpendapat bahwa Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan

pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan".

Loyalitas

Menurut Mowen dan Minor (dalam Mardalis, 2005) loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang". Menurut Maulana (2005) menyatakan bahwa "Seorang konsumen dikatakan loyal apabila ia mempunyai suatu komitmen yang kuat untuk menggunakan/membeli lagi secara rutin sebuah produk/jasa.

Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan sebagai organisasi publik dan *nonprofit* memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat umum dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, sehingga dewasa ini perpustakaan menerapkan layanan terotomasi dengan *computer* yang kegunaannya untuk :

1. Mempermudah, mempercepat, dan mempertepat layanan
2. Mempermudah dan mempercepat penelusuran informasi dengan hasil yang baik
3. Mempermudah dan mempercepat penemuan informasi oleh pengguna sendiri melalui fasilitas penelusuran terpasang (online)
4. Memperluas jangkauan kepada sumber informasi yang beragam
5. Membantu staf perpustakaan membuat berbagai macam data statistik sesuai dengan kebutuhan untuk evaluasi layanan, koleksi dan sebagainya.

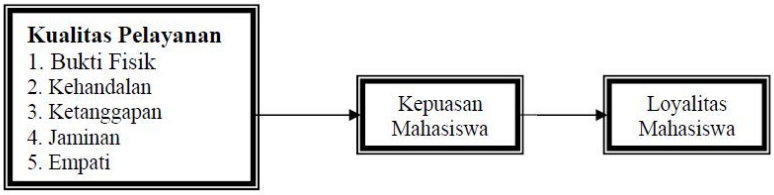
Penelitian Terdahulu

Asrukin (2001) telah melakukan penelitian dengan judul sikap mahasiswa terhadap fasilitas dan pelayanan Perpustakaan IKIP Malang. Metode penelitian deskriptif kuantitatif, dianalisis dengan Chi-Square, Product Moment Correlation. Data diperoleh melalui kuesioner dari 156 orang mahasiswa yang dijadikan sampel. Hasil penelitian membuktikan terdapat hubungan yang positif antara sikap mahasiswa terhadap fasilitas perpustakaan, dan tidak terdapat hubungan antara sikap mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan dalam frekuensi peminjaman buku.

Samosir (2004) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan USU Medan. Metode penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan dalam lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan , empati, dan bukti fisik. Diperoleh melalui kuesioner dari 393 responden yang dijadikan sampel. Hasilnya membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, secara parsial dimensi bukti langsung, kehandalan, ketanggapan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan dimensi jaminan tidak berpengaruh secara signifikan.

Kerangka Pemikirian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, perumusan masalah dan kerangka pemikiran di atas, peneliti memberikan hipotesis adalah sebagai berikut, yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Anggota Perpustakaan STIE Kesatuan Bogor

2. Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Anggota Perpustakaan STIE Kesatuan Bogor

METODOLOGI PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan STIE Kesatuan di Jalan Ranggagading No. 1 Bogor, selama lima bulan mulai Juli 2012 sampai dengan bulan Nopember 2012. Perpustakaan STIE Kesatuan merupakan salah satu unit pelaksana teknis dari institusi STIE Kesatuan yang menjalankan fungsi layanan perpustakaan kepada para sivitas akademika STIE Kesatuan dan pihak eksternal yang berdomisili secara nasional.

Metode Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah studi kasus dilakukan di Perpustakaan STIE Kesatuan Bogor, sedangkan survei dilakukan pada mahasiswa STIE Kesatuan Bogor. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa STIE Kesatuan, terdiri dari mahasiswa regular dan mahasiswa Karyawan yang terdaftar pada BAAK STIE Kesatuan sebanyak 1.772 orang. Jumlah sample penelitian ini menggunakan metode rumus *Slovin* (1982). Dengan memperhatikan data jumlah mahasiswa sebanyak 1.772 orang dan tingkat error *(e)* dalam penetapan responden = 10%, maka akan nampak perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1.772}{1+1.772\,(0{,}10)^2} \qquad n = 95 \quad orang \text{ (dibulatkan)}$$

berdasarkan perhitungan di atas, jumlah responden yang dibutuhkan untuk kemudian diminta mengisi kuesioner dan dipergunakan jawabannya untuk penelitian ini adalah sebanyak 95 orang responden.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa yang sedang berkunjung ke perpustakaan pada saat peneliti melakukan penelitian dan sampel dipilih secara acak tanpa menentukan asal fakultas.Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dan hipotesis yang diajukan, maka variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel kualitas pelayanan, variabel kepuasan mahasiswa dan variabel loyalitas mahasiswa terhadap Perpustakaan STIE Kesatuan Bogor

Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara dilakukan langsung kepada pihak yang berwenang memberi keterangan sehubungan dengan data yang diperlukan.
b. Daftar pertanyaan (*questionaire*) diberikan kepada mahasiswa STIE Kesatuan yang dijadikan responden
c. Studi dokumentasi yang mengumpulkan data atau dokumentasi yang berkaitan dengan pendidikan dan jumlah pegawai, jumlah mahasiswa dan lapuran tahunan perpustakaan STIE Kesatuan.

Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer diperoleh dari pimpinan dan mahasiswa yang dijadikan responden dalam penelitian ini.
b. Data Sekunder diperoleh dari studi dokumentasi yang terdiri dari pendidikan dan jumlah pegawai, jumlah mahasiswa, dan laporan tahunan perpustakaan.

Identifikasi Variabel

1. Variabel *independent* (bebas) kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari; bukti fisik (X1), kehandalan (X2), ketanggapan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5).
2. Variabel *dependent* (terikat) yaitu; kepuasan mahasiswa (Y1) dan loyalitas mahasiswa STIE Kesatuan (Y2)

Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data digunakan pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Model (SEM) yaitu suatu teknik modeling statistika yang merupakan kombinasi dari analisis principal component, analisis regresi dan analisis path (Joko, 2010). SEM merupakan metode analisis data multivariat yang bertujuan menguji model pengukuran dan model struktural variabel laten (Kusnendi, 2008). Ferdinand (2006) menyatakan beberapa alasan penggunaan program SEM sebagai alat analisis adalah bahwa SEM sesuai digunakan untuk :

a. Mengkonfirmasi undimensionalisasi dari berbagai indikator untuk sebuah konstruk/konsep/faktor
b. Menguji kesesuaian atau ketepatan sebuah model berdasarkan data empiris yang diteliti
c. Menguji kesesuaian model sekaligus hubungan kausalitas antar faktor yang dibangun atau diamati dalam model penelitian.

Secara teknis SEM dikembangkan berdasarkan dua kelompok yaitu SEM berbasis kovarian yang diwakili LISREL dan SEM berbasis varian yang paling dominan adalah Partial Least Square (PLS). Penggunaan PLS berkembang sangat pesat pada berbagai bidang manajemen strategi, manajemen sistem informasi, e-business, tingkah laku organisasi, pemasaran dan perilaku pelanggan (Joko, 2010). Menurut Ghozali (2006), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*.Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linier agregat dari indikator-indikatornya (Ghozali, 2008). PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* (Ghozali, 2006), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variable laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen. Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi 3 tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama, menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (Ghozali, 2006).

1. Model Struktural atau *Inner Model*

Inner model (*inner relation, structural model dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-GeisserQ-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai modal dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2006). Disamping melihat nilai *Rsquare*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q-square*

mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

2. Model Pengukuran atau *Outer Model*

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item* skor/komponen skor dengan konstruk skor yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghozali, 2006). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan *item* pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar *AVE* setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reability*. Direkomendasikan nilai *AVE* harus lebih besar 0,50 (Fornnel dan Larcker, 1981 dalam Ghozali, 2006). *Composite reability* yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2006).

Software untuk menganalisis SEM component based PLS pertama kali dikembangkan oleh Jan-Bernd Lohmoller under DOS dan disebut LVPLS versi 1.8 *(Latent Variable Partial Least Squares)* (Ghozali, 2008). Kemudian software tersebut dikembangkan oleh beberapa ahli setelahnya. Di University of Hamburg Jerman dikembangkan pula software PLS yang diberi nama SMARTPLS versi 2.0 M yang digunakan dalam mengolah data pada penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan STIE Kesatuan Bogor yang beralamat di Jl. Ranggagading No. 1 Bogor dan dilaksanakan mulai bulan Juli 2012 sampai dengan bulan November 2012. Populasi dari penelitian ini adalah Mahasiswa STIE Kesatuan Bogor. Sedangkan sampel yang diambil dengan teknik *purposive sampling* adalah Mahasiswa STIE Kesatuan Bogor yang tercatat sebagai Anggota Perpustakaan STIE Kesatuan.

Tabel 2 Sebaran Kuesioner Penelitian Pelayanan Perpustakaan

Program Studi	Jumlah Kuesioner	Total per Jurusan
JURUSAN MANAJEMEN		
S1 Manajemen	40	120
D3 Keuangan & Perbankan	40	
D3 Manajemen Pemasaran	40	
JURUSAN AKUNTANSI		
S1 Akuntansi	40	80
D3 Akuntansi	40	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, selanjutnya diteliti kelengkapannya dan data yang tidak lengkap disisihkan karena tidak dapat dipergunakan dalam pengolahan data. Kuesioner yang tidak kembali sebanyak 39 kuesioner. Kuesioner yang tidak diisi lengkap sebanyak 50 kuesioner, sehingga diperoleh data sampel penelitian ini sebanyak 111 responden.

Tabel 3 Deskripsi Obyek Penelitian

KUESIONER	JUMLAH
Kuesioner yang didistribusikan	200
Kuesioner yang tidak diisi lengkap	50
Kuesioner yang layak digunakan untuk keperluan input data	111

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Responden merupakan mahasiswa STIE Kesatuan yang terdaftar sebagai Anggota Perpustakaan STIE Kesatuan yang relatif pernaxch, kadang-kadang dan sering melakukan kunjungan ke Perpustakaan STIE Kesatuan.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 111 responden yang berpartisipasi dalam menjawab setiap pertanyaan dalam kuesioner, 26 orang (23,4%) merupakan responden berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 85 responden (76,6%) adalah responden berjenis kelamin wanita.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	26	23,4
Wanita	85	76,6
Total	111	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Data tersebut mengindikasikan bahwa Perpustakaan STIE Kesatuan lebih banyak dikunjungi oleh anggota berjenis kelamin wanita. Hal ini selaras dengan komposisi mahasiswa STIE Kesatuan yang juga mayoritas merupakan mahasiswa berjenis kelamin wanita.

2. Responden Berdasarkan Usia

Usia 20 tahun (32,4%) merupakan usia mayoritas dari para responden. Disusul kemudian dengan responden berusia 21 tahun (22,5%), responden berusia 22 tahun sebanyak 21,6% serta usia 19 tahun dan 23 tahun masing-masing sebanyak 8,1%. Terakhir adalah responden berusia lebih dari 23 tahun sebanyak 7,2%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Frekuensi	Prosentase
19 Tahun	9	8,1
20 Tahun	36	32,4
21 Tahun	25	22,5
22 Tahun	24	21,6
23 Tahun	9	8,1
> 23 Tahun	8	7,2
Total	111	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

3. Responden Berdasarkan Program Studi

Mayoritas Responden merupakan mahasiswa yang berasal dari program studi Manajemen S1 yaitu sebanyak 33,3%. Mahasiswa Manajemen Pemasaran D3 sebanyak 18%. Mahasiswa Akuntansi D3 sebanyak 18%. Mahasiswa Akuntansi S1 sebanyak 17,1%. Mahasiswa Keuangan dan Perbankan D3 sebanyak 13,5%.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Program Studi

Program Studi Responden	Frekuensi	Prosentase
Manajemen S1	37	33,3
Akuntansi S1	19	17,1
Pemasaran D3	20	18,0
Keuangan dan Perbankan D3	15	13,5
Akuntansi D3	20	18,0
Total	111	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

4. Responden Berdasarkan Kelas Perkuliahan

Responden yang berpartisipasi sebagian besar merupakan mahasiswa pada kelas Perkuliahan Reguler Pagi yaitu sebanyak 67,6%. Mereka merupakan anggota Perpustakaan yang memiliki banyak waktu luang untuk berkunjung ke Perpustakaan. Berbeda dengan kelas Reguler Sore (7,2%) dan Kelas Karyawan (25,2%) yang relatif tidak memiliki keluangan waktu untuk melakukan aktivitas di Perpustakaan. Mereka hanya berkesempatan berkunjung ke Perpustakaan di hari Sabtu saat libur dari aktivitas kerjanya di tempat bekerja masing-masing.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelas Perkuliahan

Kelas Perkuliahan Responden	Frekuensi	Prosentase
Kelas Reguler Pagi	75	67,6
Kelas Reguler Sore	8	7,2
Kelas Karyawan	28	25,2
Total	111	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

5. Responden Berdasarkan Tahun Keanggotaan Perpustakaan

Setiap responden menjadi anggota Perpustakaan STIE Kesatuan sesuai dengan tahun masuk menjadi mahasiswa STIE Kesatuan. Keanggotaan Perpustakaan dimiliki secara otomatis oleh setiap Mahasiswa STIE Kesatuan. Responden terbanyak merupakan anggota Perpustakaan sejak tahun 2010 yaitu sebanyak 46,8%. Sebanyak 32 orang (28,8%) responden merupakan anggota perpustakaan STIE Kesatuan sejak tahun 2009. Sebanyak 10,8% responden adalah anggota Perpustakaan sejak tahun 2008. Sebanyak 8,1% anggota Perpustakaan sejak tahun 2011. Sebanyak 3,6% anggota Perpustakaan sejak tahun 2007. Terakhir sebanyak 1,8% merupakan responden yang telah menjadi anggota perpustakaan sejak tahun 2012.

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tahun Keanggotaan Perpustakaan

Tahun Keanggotaan Perpustakaan	Frekuensi	Prosentase
2007	4	3,6
2008	12	10,8
2009	32	28,8
2010	52	46,8
2011	9	8,1
2012	2	1,8
Total	111	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

6. Responden Berdasarkan Frekuensi Pinjaman Koleksi Perpustakaan

Frekuensi Peminjaman Koleksi Perpustakaan yang dilakukan para responden sangat ragam. Secara umum dapat dikatakan bahwa frekuensi peminjaman terkategori sering. Sebanyak 31,5% responden menyatakan setiap seminggu sekali melakukan peminjaman koleksi perpustakaan STIE Kesatuan untuk keperluan kuliah dan memperluas wawasan.

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Pinjaman Koleksi Perpustakaan

Frekuensi Pinjaman Koleksi Perpustakaan	Frekuensi	Prosentase
Seminggu Sekali	35	31,5
Sebulan Sekali	10	9,0
Kadang-kadang	61	55,0
Tidak Pernah	5	4,5
Total	111	100,0

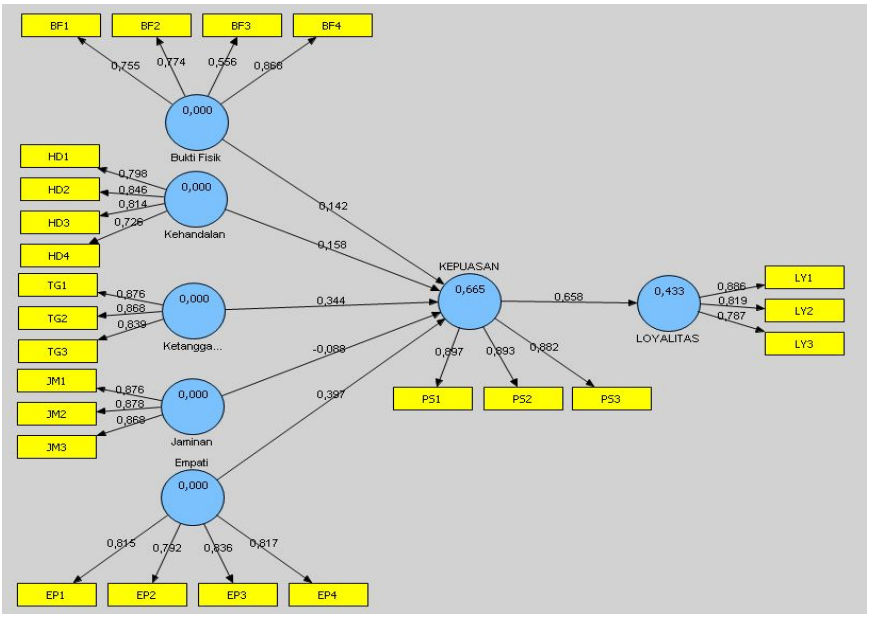
Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Masih didominasi oleh Anggota perpustakaan yang melakukan peminjaman koleksi perpustakaan dengan frekuensi kadang-kadang yaitu sebanyak 55% responden. Kemudian 9% responden menyatakan hanya sebulan sekali dan sisanya 4,5%

menyatakan tidak pernah meminjam koleksi perpustakaan. Peminjaman koleksi perpustakaan dimaksud adalah peminjaman koleksi perpustakaan berupa buku, majalah, hasil penelitian dan sebagainya untuk dibawa dan dipergunakan di rumah dalam jangka waktu tertentu sesuai peraturan Perpustakaan STIE Kesatuan. Anggota perpustakaan yang menyatakan tidak pernah melakukan peminjaman koleksi perpustakaan adalah anggota perpustakaan yang hanya meminjam koleksi perpustakaan tanpa dibawa ke rumah, mereka menggunakannya di dalam perpustakaan.

Model Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Model awal yang dapat dibentuk setelah dilakukan analisis terhadap data-data empiris dan teori tentang Pelayanan dapat dilihat pada gambar 3. Dalam model tersebut, Pelayanan Perpustakaan dibentuk oleh variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati. Pelayanan Perpustakaan mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa sebagai Anggota Perpustakaan dan Kepuasan Mahasiswa mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa.



Gambar 2. Tampilan Hasil Pengolahan PLS Algorithm pada Model Awal Pelayanan Perpustakaan STIE Kesatuan Bogor

Model Awal Pelayanan Perpustakaan dianalisis menggunakan software SmartPLS untuk memperoleh model terbaik. Tampilan hasil PLS Algorithm pada Model Pelayanan Perpustakaan sebagaimana disajikan dalam Gambar 2. Model tersebut memiliki *loadingfactor* untuk masing-masing indikator bernilai positif dan di atas 0,500. Sehingga dengan demikian, Model tersebut dapat dijadikan sebagai Model Final dan dilakukan analisis selanjutnya.

Analisis Model Pengukuran Pelayanan Perpustakaan

Evaluasi awal model pengukuran bersifat reflektif, yaitu *convergentvalidity* dan *discriminantvalidity*. Convergent validity dapat dievaluasi dalam tiga tahap, yaitu indikator validitas, reliabilitas konstrak, dan nilai average variance extracted (AVE). Evaluasi *convergentvalidity* dimulai dengan melihat item *reliability* (indikator validitas) yang ditunjukkan oleh nilai *loadingfactor*. Nilai *loadingfactor* kurang dari 0,5 akan dihilangkan dalam model (Yamin, 2011). Berdasarkan hasil tabel, semua nilai *loadingfactor* untuk setiap konstruk lebih besar dari 0,5 (memiliki validitas yang dapat diterima).

Loading Factor BF1 adalah 0,75485; BF2 = 0,77363; BF3 = 0,55633; BF4 = 0,86795; dan seterusnya hingga loading factor indikator TG3 = 0,83914. Nilai loading factor merupakan korelasi antara indikator tersebut dengan konstraknya. Semakin tinggi

korelasinya, menunjukkan tingkat validitas yang lebih baik. Uji signifikansi loading factor dengan t-statistic dapat terlihat pada tabel 11. Semua loading factor memiliki nilai t-statistic lebih dari 2,0. Sehingga jelas memiliki validitas yang signifikan. Nilai t statistic untuk loading factor indikator BF1 adalah 14,197 (> 2,0). Demikian seterusnya hingga bisa dinyatakan semua indikator memiliki validitas signifikan.

Tabel 10 Nilai Loading Factor

Indikator	Konstruk	Standardized Loading Factor
BF1	Bukti Fisik	0,75485
BF2		0,77363
BF3		0,55633
BF4		0,86795
EP1	Empati	0,81467
EP2		0,79242
EP3		0,83555
EP4		0,81701
HD1	Kehandalan	0,79757
HD2		0,84636
HD3		0,81364
HD4		0,72604
JM1	Jaminan	0,87600
JM2		0,87816
JM3		0,86803
LY1	LOYALITAS	0,88602
LY2		0,81933
LY3		0,78689
PS1	KEPUASAN	0,89661
PS2		0,89298
PS3		0,88174
TG1	Ketanggapan	0,87583
TG2		0,86769
TG3		0,83914

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Tabel 11 Outer Loading

Indicator/Construct	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
BF1 <- Bukti Fisik	0,754849	0,760790	0,053170	0,053170	14,196863
BF2 <- Bukti Fisik	0,773633	0,767683	0,053852	0,053852	14,365847
BF3 <- Bukti Fisik	0,556330	0,556707	0,146112	0,146112	3,8075640
BF4 <- Bukti Fisik	0,867950	0,867580	0,030825	0,030825	28,157195
EP1 <- Empati	0,814672	0,809019	0,038675	0,038675	21,064513
EP2 <- Empati	0,792421	0,787569	0,044412	0,044412	17,842344
EP3 <- Empati	0,835548	0,836321	0,032137	0,032137	25,999732
EP4 <- Empati	0,817008	0,813577	0,048117	0,048117	16,979712
HD1 <- Kehandalan	0,797573	0,797713	0,051746	0,051746	15,413359
HD2 <- Kehandalan	0,846363	0,839382	0,043005	0,043005	19,680586
HD3 <- Kehandalan	0,813635	0,803698	0,081539	0,081539	9,978491
HD4 <- Kehandalan	0,726037	0,735945	0,078603	0,078603	9,236750
JM1 <- Jaminan	0,875996	0,882643	0,025362	0,025362	34,540191
JM2 <- Jaminan	0,878156	0,873249	0,043531	0,043531	20,173145
JM3 <- Jaminan	0,868033	0,869346	0,054935	0,054935	15,801107
LY1 <- LOYALITAS	0,886023	0,886903	0,019438	0,019438	45,580973
LY2 <- LOYALITAS	0,819331	0,815542	0,041880	0,041880	19,563895
LY3 <- LOYALITAS	0,786885	0,782199	0,063214	0,063214	12,447923
PS1 <- KEPUASAN	0,896607	0,893812	0,025489	0,025489	35,176773
PS2 <- KEPUASAN	0,892975	0,890154	0,027952	0,027952	31,946639
PS3 <- KEPUASAN	0,881737	0,876928	0,037205	0,037205	23,699693
TG1 <- Ketanggapan	0,875825	0,873023	0,031120	0,031120	28,143609
TG2 <- Ketanggapan	0,867692	0,866329	0,029859	0,029859	29,059610
TG3 <- Ketanggapan	0,839138	0,836702	0,045446	0,045446	18,464608

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Analisis selanjutnya dari convergent vaidity adalah reliabilitas konstruk dengan melihat output composite reliability atau cronbach's alpha. Kriteria dikatakan reliable adalah nilai composite reliability atau cronbach's alpha lebih dari 0,70. Dari output berikut menunjukkan konstrak Bukti Fisik memiliki nilai cronbach's alpha 0,73649 (lebih dari 0,70). Konstrak Bukti Fisik memiliki nilai composite reliability 0,83134 yang lebih dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa konstrak Bukti Fisik dikatakan reliable (handal). Demikian pula dengan konstrak Empati, Jaminan, Kepuasan, Kehandalan, Ketanggapan dan Loyalitas, seluruhnya dapat dikatakan reliable. Pemeriksaan terakhir dari convergent validity adalah melihat output AVE. konstrak memiliki covergent validity yang baik adalah apabila memliki nilai AVE lebih dari 0,50. Berdasarkan tabel, semua nilai AVE konstrak Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan, Kepuasan, dan Loyalitas memiliki nilai AVE di atas 0,50 (Bukti Fisik 0,558, Empati 0,664, Jaminan 0,764, Kehandalan 0,635, Ketanggapan 0,741, Kepuasan 0,635 dan Loyalitas 0,692).

Tabel 12 Nilai AVE, Communality, Composite Reliability dan Cronbach Alpha Variabel-variabel Penelitian

Construct	AVE	Communality	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
Bukti Fisik	0,557786	0,557786	0,831339	0,736489
Empati	0,664316	0,664316	0,887807	0,831924
Jaminan	0,764003	0,764003	0,906645	0,846455
KEPUASAN	0,792923	0,792923	0,919915	0,869496
Kehandalan	0,635396	0,635397	0,874207	0,807560
Ketanggapan	0,741371	0,741371	0,895798	0,826003
LOYALITAS	0,691843	0,691843	0,870445	0,777095

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Tabel 13 Cross Loading

Indikator	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Ketanggapan	KEPUASAN	LOYALITAS
BF1	0,754849	0,489729	0,345055	0,458118	0,414976	0,575990	0,549365
BF2	0,773633	0,334134	0,396817	0,418240	0,410995	0,403329	0,369992
BF3	0,556330	0,365523	0,411266	0,383888	0,284828	0,266240	0,224169
BF4	0,867950	0,503432	0,464042	0,477807	0,487739	0,471215	0,490521
EP1	0,483185	0,814672	0,684754	0,503390	0,584967	0,615620	0,538968
EP2	0,522527	0,792421	0,549818	0,423664	0,437812	0,521929	0,591682
EP3	0,439907	0,835548	0,487020	0,381118	0,505385	0,646581	0,565016
EP4	0,441890	0,817008	0,639566	0,527010	0,519997	0,552049	0,575655
HD1	0,456938	0,449946	0,447200	0,797573	0,520408	0,495522	0,397163
HD2	0,480584	0,477170	0,570182	0,846363	0,590709	0,515676	0,475464
HD3	0,409664	0,411796	0,415557	0,813635	0,507383	0,462852	0,430098
HD4	0,497114	0,439021	0,456991	0,726037	0,476816	0,544707	0,414272
JM1	0,528930	0,629501	0,875996	0,571813	0,657796	0,590210	0,570940
JM2	0,441872	0,638107	0,878156	0,514509	0,572071	0,511549	0,474159
JM3	0,395994	0,626118	0,868033	0,467130	0,578565	0,475670	0,420774
LY1	0,528864	0,645580	0,536786	0,476812	0,514926	0,623249	0,886023
LY2	0,462297	0,590435	0,510917	0,403626	0,420219	0,520108	0,819331
LY3	0,451463	0,484487	0,347868	0,469739	0,412413	0,486481	0,786885
PS1	0,535829	0,679674	0,570238	0,604569	0,621505	0,896607	0,597102
PS2	0,519243	0,657760	0,537272	0,548942	0,657840	0,892975	0,613999
PS3	0,560056	0,584518	0,510696	0,548687	0,630697	0,881737	0,543857
TG1	0,468222	0,521916	0,678444	0,626185	0,875825	0,655365	0,507300
TG2	0,498945	0,553016	0,555086	0,543813	0,867692	0,633354	0,468611
TG3	0,437783	0,559029	0,550306	0,527201	0,839138	0,550560	0,422947

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Evaluasi discriminant validity dilakukan dalam dua tahap, yaitu melihat nilai cross loading dan membandingkan antara nilai kuadrat korelasi antara konstrak dengan nilai AVE atau korelasi antara konstrak dengan akar AVE. Kriteria dalam cross loading adalah bahwa setiap indikator yang mengukur konstraknya haruslah berkorelasi lebih

tinggi dengan konstraknya dibandingkan dengan konstrak lainnya. Hasil output cross loading adalah sebagaimana tercantum dalam tabel 13.

Nilai korelasi BF1, BF2, BF3 dan BF 4 dengan konstrak Bukti Fisik adalah 0,75485; 0,77363; 0,55633 dan 0,86795. Nilai korelasi indikator tersebut lebih tinggi dengan konstrak Bukti Fisik dibandingkan dengan konstrak lainnya. Sama halnya dengan indikator EP1 (0,81467), EP2 (0,79242), EP3 (0,83555) dan EP4 (0,81701) yang berkorelasi lebih tinggi dengan konstrak Empati dan seterusnya. Berdasarkan hasil tabel cross loading di atas, setiap indikator berkorelasi lebih tinggi dengan konstraknya masing-masing dibandingkan dengan konsntrak lainnya, sehingga dapat dinyatakan memiliki discriminant validity yang baik. Pemeriksaan selanjutnya adalah membandingkan antara korelasi variabel laten dengan akar AVE konstrak.

Tabel 14 Korelasi Variabel Laten

Konstrak	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	KEPUASAN	Kehandalan	Ketanggapan	LOYALITAS
Bukti Fisik	1						
Empati	0,576251	1					
Jaminan	0,526837	0,722035	1				
KEPUASAN	0,603844	0,720850	0,60639	1			
Kehandalan	0,582792	0,560418	0,59667	0,637513	1		
Ketanggapan	0,544857	0,630752	0,69325	0,715062	0,659122	1	
LOYALITAS	0,580158	0,694365	0,56534	0,65798	0,540437	0,543741	1

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Tabel 15 AVE dan Akar AVE Variabel Penelitian Pelayanan Perpustakaan

Construct	AVE	Akar AVE
Bukti Fisik	0,557786	0,746851
Empati	0,664316	0,815058
Jaminan	0,764003	0,890462
KEPUASAN	0,792923	0,890462
Kehandalan	0,635396	0,797117
Ketanggapan	0,741371	0,861029
LOYALITAS	0,691843	0,831771

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Korelasi maksimal konstrak Bukti Fisik dengan konstrak lainnya adalah 0,603844; sedangkan nilai Akar AVE-nya adalah 0,746851. Korelasi maksimal konstrak Empati dengan konstrak lainnya adalah 0,722035; nilai akar AVE-nya adalah 0,815058. Secara keseluruhan dalam tabel di atas, setiap konstrak memiliki nilai akar AVE yang lebih besar dari korelasi antar konstrak. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh konstrak memiliki validity yang baik.

Analisis Model Struktural Pelayanan Perpustakaan

Setelah evaluasi model pengukuran terpenuhi, maka selanjutnya adalah evaluasi terhadap model struktural. Evaluasi ini meliputi nilai signifikansi tiap koefisien jalur yang menyatakan apakah ada (signifikan) atau tidaknya pengaruh antarkonstrak. Selanjutnya adalah melihat nilai R^2, *effectsize* f^2, dan *Stone-Geisser's* Q^2.

Tabel 16 Nilai Hasil bootstrap Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Anggota Perpustakaan STIE Kesatuan

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
Bukti Fisik ->KEPUASAN	0,141773	0,153892	0,089751	0,089751	1,579623
Empati -> KEPUASAN	0,396864	0,382397	0,087668	0,087668	4,526902
Jaminan -> KEPUASAN	-0,087702	-0,085621	0,097564	0,097564	0,898917
Kehandalan -> KEPUASAN	0,157947	0,168083	0,122495	0,122495	1,289423
Ketanggapan -> KEPUASAN	0,344186	0,331854	0,108250	0,108250	3,179531
KEPUASAN -> LOYALITAS	0,657980	0,662044	0,071593	0,071593	9,190582

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Tabel 16 menjelaskan bahwa Bukti Fisik, Empati, Kehandalan dan Ketanggapan memiliki nilai koefisien jalur bertanda positif terhadap konstruk Kepuasan. Sedangkan konstruk Jaminan memiliki nilai koefisien jalur bertanda negatif terhadap konstruk Kepuasan. Konstruk Kepuasan memiliki nilai koefisien jalur positif terhadap konstruk Loyalitas. Nilai T Statistics untuk mengukur signifikansi hubungan konstruk terbagi dua bagian, sebagian konstruk bernilai di atas 2 dan sebagian lainnya berada di bawah nilai 2. Untuk memvalidasi model secara keseluruhan, dapat dilihat dari goodness of fit (GoF) absolute menggunakan rumus sebagai berikut :

$$GoF = \sqrt{\overline{Com} \; x \; \overline{R^2}}$$

Nilai Com bergaris atas merupakan nilai rata-rata communalities. Nilai communalities diperoleh dari nilai loading factor yang dikuadratkan. Nilai R^2 bergaris atas diperoleh dari nilai rata-rata nilai R^2. Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai rata-rata communalities adalah 0,823518, sedangkan nilai rata-rata R^2 adalah 0,549127 sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$GoF = \sqrt{0{,}823518 \; x \; 0{,}549127} = 0{,}67247005 \quad (GoF \; Besar)$$

Kriteria lain untuk mengukur struktur model adalah dengan menggunakan predictive relevan Q^2. Pada tabel disajikan data semua nilai Q^2 di atas nol, hal ini menunjukkan adanya *predictive relevance* untuk setiap variabel latennya.

Tabel 17 Nilai Q^2 hasil penelitian yang dihitung dengan prosedur blindfolding atas variabel-variabel dalam Model Pelayanan Perpustakaan STIE Kesatuan

Total	SSO	SSE	1-SSE/SSO
Bukti Fisik	444,000000	320,105893	0,279041
Empati	444,000000	253,174131	0,429788
Jaminan	333,000000	167,494305	0,497014
KEPUASAN	333,000000	147,125605	0,558181
Kehandalan	444,000000	277,258860	0,375543
Ketanggapan	333,000000	177,348016	0,467423
LOYALITAS	333,000000	205,868671	0,381776

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Pada tahap pengujian inner model, diperoleh R^2 sebesar 0,665315 untuk konstruk Kualitas Pelayanan yang dipengaruhi oleh konstruk Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan dan Ketanggapan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut mampu menjelaskan variability konstruk Kualitas Pelayanan sebesar 66,53% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Tabel 18 Nilai R^2 Konstruk Kualitas Pelayanan Perpustakaan STIE Kesatuan

Konstrak	R Square
Bukti Fisik	
Empati	
Jaminan	
KEPUASAN	0,665315
Kehandalan	
Ketanggapan	
LOYALITAS	0,432938

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Chin (1998) mengelompokkan R^2 ke dalam tiga kategori yaitu Substansial (0,67), Moderat (0,33) dan Lemah (0,19). Dengan merujuk Chin (1998), maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki R^2 yang berada pada level Substansial, mampu menjelaskan konstruk dengan kuat. Untuk melihat efek konstruk laten eksogen (Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan dan Ketanggapan) terhadap level struktural ketika ada atau tidak ada dalam model Kualitas Pelayanan, digunakan evaluasi effect size f^2. Tabel menunjukkan bahwa hasil perhitungan effect size f^2 masing-masing variabel tersebut mayoritas berada pada level kecil, kecuali konstruk Ketanggapan memiliki effect size kecil menuju sedang dan konstruk Empati memiliki

effect size pada level sedang (Cohen, 1988). Hal ini mengacu pada kriteria yang diungkapkan Jacob Cohen yang membagi effect size f2 ke dalam tiga kriteria: 0,02 (kecil), 0,15 (sedang) dan 0,35 (besar).

Tabel 19 Hasil Penghitungan Nilai Effect Size f^2 variabel-variabel laten terhadap Kualitas Pelayanan

Konstruk	*R^2 Included*	*R^2 Excluded*	*Effect Size f^2*
Bukti Fisik	0,665315	0,654068	0,033604733
Empati	0,665315	0,600717	0,193011339
Jaminan	0,665315	0,662433	0,008611082
Kehandalan	0,665315	0,653458	0,035427342
Ketanggapan	0,665315	0,617143	0,143932354

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Berdasarkan tabel 19, hasil pengolahan blindfolding, Kualitas Pelayanan memiliki nilai Q^2 lebih dari nol. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan variabel laten yang memiliki relevansi untuk dipergunakan dalam memprediksi variabel lain.

Hasil *bootstrap* yang dipergunakan untuk menguji hipotesis, menunjukkan nilai koefisien parameter untuk konstruk Bukti Fisik terhadap Kepuasan adalah sebesar 0,141773 dan nilai t-statistik sebesar 1,579623 (t-statistic < 2). Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Mahasiswa namun pengaruhnya tersebut tidak signifikan. Dengan demikian, Perpustakaan STIE Kesatuan dianggap tidak perlu melakukan pengembangan mendasar dalam hal Bukti Fisik. Perpustakaan STIE Kesatuan secara umum sudah dipandang memiliki koleksi yang lengkap dan tertata dengan baik oleh mayoritas mahasiswa pengunjung Perpustakaan. Dengan kata lain, Kepuasan Mahasiswa anggota Perpustakaan tidak akan muncul atau meningkat dengan dilakukannya penambahan koleksi dan penataan ulang koleksi pustaka, setidaknya hal ini berlangsung dalam beberapa waktu ke depan.

Tabel 20 Nilai Hasil Bootstrap Koefisien Jalur Konstruk Bukti Fisik dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
Bukti Fisik -> KEPUASAN	0,141773	0,153892	0,089751	0,089751	1,579623

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Nilai koefisien parameter untuk konstruk Empati terhadap Kepuasan adalah sebesar 0,396864 dan nilai t-statistik sebesar 4,526902. Hal ini menunjukkan bahwa Empati memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Empati dari para Petugas Perpustakaan akan sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses menerima layanan perpustakaan. Semakin meningkatnya sikap keramahan, sikap kesediaan untuk membantu, serta sikap perhatian dari petugas perpustakaan, akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Tabel 21 Nilai Hasil Bootstrap Koefisien Jalur Konstruk Empati dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
Empati -> KEPUASAN	0,396864	0,382397	0,087668	0,087668	4,526902

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Nilai koefisien parameter untuk konstruk Jaminan terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar –0,087702 dan nilai t-statistik sebesar0,898917. Hal ini mengandung makna bahwa Jaminan, yang terdiri dari kompetensi, kesabaran serta kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa sehingga merasa

nyaman, memiliki hubungan negatif dan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 22 Nilai Hasil Bootstrap Koefisien Jalur Konstruk Jaminan dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
Jaminan -> KEPUASAN	-0,087702	-0,085621	0,097564	0,097564	0,898917

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Jika Petugas Perpustakaan tidak kompeten, tidak sabar dan tidak mampu memberikan rasa nyaman kepada mahasiswa saat memberikan layanan perpustakaan, maka akan berpotensi menurunkan kepuasan mahasiswa. Dengan kondisi tidak signifikannya pengaruh tersebut, mengindikasikan dalam beberapa waktu ke depan, Perpustakaan STIE Kesatuan masih belum perlu meningkatkan aspek Jaminan dalam proses layanan perpustakaan.

Konstruk Kehandalan terhadap Kepuasan Mahasiswa memiliki nilai koefisien parameter sebesar0,157947 dan nilai t-statistik sebesar 1,289423. Hal ini mengandung makna bahwa Kehandalan memiliki hubungan positif dan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 23 Nilai Hasil Bootstrap Koefisien Jalur Konstruk Kehandalan dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
Kehandalan -> KEPUASAN	0,157947	0,168083	0,122495	0,122495	1,289423

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Unsur-unsur Kehandalan seperti kesesuaian, ketepatan waktu, perhatian serius, keakurasian administrasi dan kehandalan penyampaian jasa layanan dari Petugas Perpustakaan berpotensi untuk meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. Namun karena pengaruhnya tidak signifikan, maka Perpustakaan STIE Kesatuan jika ingin meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan sementara ini tidak bisa menggunakan aspek kehandalan layanan perpustakaan sebagai faktor pendorongnya.

Tabel 24 Nilai Hasil Bootstrap Koefisien Jalur Konstruk Ketanggapan dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
Ketanggapan -> KEPUASAN	0,344186	0,331854	0,108250	0,108250	3,179531

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Tabel menunjukkan bahwa nilai koefisien parameter untuk konstruk Ketanggapan terhadap Kepuasan adalah sebesar 0,344186 dan nilai t-statistik sebesar 3,179531. Hal ini menunjukkan bahwa Ketanggapan memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Ketanggapan dari para Petugas Perpustakaan akan sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses menerima layanan perpustakaan. Kepuasan Mahasiswa dapat ditingkatkan dengan meningkatkan sikap tanggap petugas perpustakaan dalam merespon keluhan, kesediaan membantu kesulitan dan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa.

Dari uraian di atas dapat dinyatakan bahwa Kepuasan Mahasiswa Anggota Perpustakaan STIE Kesatuan dapat ditingkatkan dengan melakukan peningkatan pada aspek empati dan ketanggapan. Jika kedua aspek tersebut, empati dan ketanggapan dari para petugas perpustakaan, menurun maka akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dalam Menggunakan Layanan Perpustakaan

Untuk membahas dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa anggota Perpustakaan STIE Kesatuan, tahap pertama yang dilakukan adalah dengan menganalisis nilai R^2. Pada tahap pengujian inner model, diperoleh R^2 sebesar 0,432938 untuk konstruk Loyalitas Mahasiswa yang dipengaruhi oleh konstruk Kepuasan Mahasiswa. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa mampu menjelaskan *variability* konstruk Loyalitas Mahasiswa sebesar 43,29% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Hampir separuh faktor terbentuknya loyalitas mahasiswa dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa. Kemampuan menjelaskan variability dari konstruk Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa berada pada level moderat (Chin, 1998).

Berdasarkan Tabel hasil pengolahan *blindfolding*, diperoleh nilai Q^2 untuk konstruk Loyalitas Mahasiswa sebesar 0,381776. Nilai tersebut lebih dari nol, sehingga variabel eksogen (variabel Kepuasan Mahasiswa) memiliki kemampuan prediksi yang relevan terhadap konstruk Loyalitas Mahasiswa.

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa dapat dijawab dengan melihat nilai koefisien parameter dan *t-statistics*-nya (lihat tabel).

Tabel 25 Nilai Hasil *bootstrap* Koefisien Jalur Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa Anggota Perpustakaan STIE Kesatuan

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
KEPUASAN -> LOYALITAS	0,657980	0,662044	0,071593	0,071593	9,190582

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Tabel di atas menunjukkan hasil proses bootstraping konstruk Kepuasan Mahasiswa terhadap konstruk Loyalitas Mahasiswa dan diperoleh nilai koefisien parameternya sebesar 0,657980 serta nilai *t-statistic* sebesar 9,190582. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Mahasiswa memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa. Setiap peningkatan Kepuasan Mahasiswa akan meningkatkan Loyalitas Mahasiswa dalam menggunakan layanan Perpustakaan STIE Kesatuan. Demikian sebaliknya, jika terjadi penurunan Kepuasan Mahasiswa maka akan terjadi penurunan Loyalitas Mahasiswa Anggota Perpustakaan STIE Kesatuan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Beberapa kesimpulan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Perpustakaan STIE Kesatuan Bogor dengan Populasi penelitian adalah Mahasiswa STIE Kesatuan Bogor. Responden Mayoritas dalam penelitian ini adalah responden berjenis kelamin Wanita, Usia 20 tahun, berasal dari program studi Manajemen S1, mahasiswa kelas Perkuliahan Reguler Pagi, menjadi anggota sejak tahun 2010, serta melakukan Peminjaman Koleksi Perpustakaan dengan frekuensi kadang-kadang.
2. Model awal Pelayanan Perpustakaan dibentuk oleh variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati kemudian Pelayanan Perpustakaan mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa sebagai Anggota Perpustakaan dan Kepuasan Mahasiswa mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa. Variabel Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan dan Ketanggapan mampu menjelaskan variability konstruk Kualitas Pelayanan dengan kuat sebesar 66,53% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.
3. Bukti Fisik memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Mahasiswa namun pengaruhnya tersebut tidak signifikan. Dengan demikian, Perpustakaan STIE Kesatuan dianggap tidak perlu melakukan pengembangan mendasar dalam hal

Bukti Fisik. Perpustakaan STIE Kesatuan secara umum sudah dipandang memiliki koleksi yang lengkap dan tertata dengan baik oleh mayoritas mahasiswa pengunjung Perpustakaan. Dengan kata lain, Kepuasan Mahasiswa anggota Perpustakaan tidak akan muncul atau meningkat dengan dilakukannya penambahan koleksi dan penataan ulang koleksi pustaka, setidaknya hal ini berlangsung dalam beberapa waktu ke depan.

4. Empati memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Empati dari para Petugas Perpustakaan akan sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses menerima layanan perpustakaan. Semakin meningkatnya sikap keramahan, sikap kesediaan untuk membantu, serta sikap perhatian dari petugas perpustakaan, akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan.
5. Jaminan yang terdiri dari kompetensi, kesabaran serta kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa sehingga merasa nyaman, memiliki hubungan negatif dan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jika Petugas Perpustakaan tidak kompeten, tidak sabar dan tidak mampu memberikan rasa nyaman kepada mahasiswa saat memberikan layanan perpustakaan, maka akan berpotensi menurunkan kepuasan mahasiswa. Dengan kondisi tidak signifikannya pengaruh tersebut, mengindikasikan dalam beberapa waktu ke depan, Perpustakaan STIE Kesatuan masih belum perlu meningkatkan aspek Jaminan dalam proses layanan perpustakaan.
6. Kehandalan memiliki hubungan positif dan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Unsur-unsur Kehandalan seperti kesesuaian, ketepatan waktu, perhatian serius, keakurasian administrasi dan kehandalan penyampaian jasa layanan dari Petugas Perpustakaan berpotensi untuk meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. Namun karena pengaruhnya tidak signifikan, maka Perpustakaan STIE Kesatuan jika ingin meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan sementara ini tidak bisa menggunakan aspek kehandalan layanan perpustakaan sebagai faktor pendorongnya.
7. Ketanggapan memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Ketanggapan dari para Petugas Perpustakaan akan sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses menerima layanan perpustakaan. Kepuasan Mahasiswa dapat ditingkatkan dengan meningkatkan sikap tanggap petugas perpustakaan dalam merespon keluhan, kesediaan membantu kesulitan dan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa.
8. Variabel kepuasan mahasiswa mampu menjelaskan *variability* konstruk Loyalitas Mahasiswa pada level moderat yaitu sebesar 43,29% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Hampir separuh faktor terbentuknya loyalitas mahasiswa dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa.
9. Kepuasan Mahasiswa memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa. Setiap peningkatan Kepuasan Mahasiswa akan meningkatkan Loyalitas Mahasiswa dalam menggunakan layanan Perpustakaan STIE Kesatuan. Demikian sebaliknya, jika terjadi penurunan Kepuasan Mahasiswa maka akan terjadi penurunan Loyalitas Mahasiswa Anggota Perpustakaan STIE Kesatuan.

Saran

Berdasarkan pemaparan dan kesimpulan tersebut, saran dan rekomendasi yang dapat Penulis sampaikan adalah adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Mahasiswa Anggota Perpustakaan STIE Kesatuan dapat ditingkatkan dengan melakukan peningkatan pada aspek empati dan ketanggapan. Jika aspek empati dan ketanggapan para petugas perpustakaan menurun maka akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan.

2. Menjadi penting bagi pimpinan untuk melakukan pembinaan dan pengembangan keterampilan dan keahlian bagi para pustakawan dan staf perpustakaan untuk menghadirkan dan menciptakan layanan prima bagi anggota perpustakaan sehingga mampu meningkatkan minat baca para mahasiswa yang pada akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan prestasi akademis para mahasiswa.
3. Penelitian yang dimasudkan untuk melakukan pengukuran kepuasan dan loyalitas anggota perpusptakaan perlu dilakukan secara berkala dan terprogram. Sehingga proses monitoring dan evaluasi layanan perpustakaan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Asrukin, Mochammad. 2001. Sikap Mahasiswa Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan IKIP Malang. Tesis. Universitas Indonesia

Budiharjo, Utari. 1993. "Informasi, Kebutuhan Pemakai dan Jasa Informasi". *Majalah IPI* 4 (3) : 105 – 113.

Cohen, Jacob. 1988. *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (second ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

Departemen Pendidikan Nasional. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Edisi Ketiga. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi DEPDIKNAS, Jakarta.

Ellitan, Lenna. 2001. "Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan". *Jurnal Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia* 15/Th. X.

Gefen, David. 2002. "Customer Loyalty in E-Commerce." *Journal of The Association for Information Systems* 3

Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Universitas Diponegoro, Semarang.

Haryono, T. 1998. "Kriteria Pelayanan Perpustakaan". *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 7(1): 15-17.

Hasan, M. Iqbal. 1999. *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (statistic Inferensi).* Bumi Aksara, Jakarta.

Hornby, A.S. 2000. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Oxford University Press, New York.

Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Kotler, Philip and Alan R. Andreason. 1995. *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba*. Edisi Ketiga. Penerjemah Ova Emi Emiliam. Penyunting Mubasyir Hasan Basri. Gadjah Mada University, Yogyakarta.

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management.* Jilid Pertama. Penerjemah Herujati Purwoko. Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jilid Pertama. Penerjemah Alexander Sindoro. PT. Indeks, Jakarta.

Kumar, Krishan. 1991. *Library Manual*. Fourth Revised Edition. Vukas Publishing House PVT., New Delhi.

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

Lasa HS. 1994. *Jenis-jenis Layanan Informasi Perpustakaan*. Gajah Mada University, Yogyakarta.

----------. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Gama Media, Yogyakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Salemba Empat, Jakarta.

Mardalis, Ahmad. 2005. "Meraih Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 9 No. 2 (Tahun 2005) : 111-119.

Martoatmojo, Karmidi. 1994. *Pelayanan Bahan Pustaka.* Universitas Terbuka, Jakarta.

Maulana, Amalia E. 2005. "Membentuk Loyalitas Konsumen.". *Majalah Swa* (2007).

Muljani, Sri. 1999. "Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia". Tesis. Universitas Indonesia.

Moenir, H.A.S. 2004. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Naibaho, Kalarensi. 2006. "Perpustakaan Sebagai Salah Satu Indikator Utama dalam Mendukung Universitas Bertaraf Internasional".. www.lib.ui.ac.id/files/Kalarensi (Diakses pada tanggal 2 Oktober 2007)

Parasuraman, A. Zeithaml V.A. and Berry L.L. 1988. "A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Retailling* Vol. 64, spring: 12-14.

Purwono. 1996. Strategi Pemasaran Jasa Perpustakaan. *Media Pustakawan* Vol. III No.4

Rangkuti, Freddy. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Samosir, Zurni Zahara. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan USU Medan. Tesis. Universitas Sumatera utara.

Santoso, Singgi. 2001. *SPSS Versi 10 : Mengolah Data Statistik secara Profesional* Elex Media Komputindo, Jakarta.

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis.* Jilid Pertama. Edisi Keempat. Penerjemah Kwan Men Yon. Salemba Empat, Jakarta.

Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.

Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah, 2006. " Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian". *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 15, Nomor 2, 2006

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayumedia, Malang.

Umar, Husein. 2000. *Research Methods in Pinance and Banking,* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

..... 2003. *Metode Riset Prilaku Organisasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa*. Fakultas Ekonomi UII., Yogyakarta.

112