

PENGARUH SISTEM INFORMASI LAYANAN SIRKULASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA UPT PERPUSTAKAAN STAIN SAMARINDA

Effectiveness Of Circulation Services Information System On Student Satisfaction At Samarinda Upt Stain Samarindar Library

Andi Muh. Rajanuddin¹, Asfah Rahman², Muh. Nadjib³

¹Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan, STAIN Samarinda. andirajanuddin7@gmail.com

²Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

³Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar

Abstrak

Sistem Informasi layanan sirkulasi adalah sebuah sistem yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan, namun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi layanan sirkulasi (kehandalan, daya tangap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda tahun 2014. Desain penelitian dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 93 mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan yang dipilih secara *cluster sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis regresi ganda. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kehandalan, daya tangap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama memiliki R_{square} sebesar 0,628 dengan taraf signifikant 95%. Ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa menggunakan sistem informasi layanan sirkulasi pada UPT perpustakaan STAIN Samarinda 62,8% dipengaruhi oleh dimensi kehandalan, daya tangap, jaminan, empati dan bukti fisik serta 37,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dimensi yang paling berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa pada UPT perpustakaan STAIN dalam menggunakan perpustakaan adalah dimensi empati dengan *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0.270 atau 27%. Selanjutnya dimensi yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa pada UPT perpustakaan STAIN dalam menggunakan perpustakaan adalah dimensi jaminan dengan *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0.099 atau 9,9% Dengan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan pengaruh kualitas sistem informasi layanan sirkulasi memiliki pengaruh yang signifikant terhadap kepuasan mahasiswa di UPT STAIN Samarinda, terkecuali dimensi jaminan.

Kata Kunci: kualitas sistem informasi, kepuasan mahasiswa, perpustakaan

Abstract

Circulation Services Information System is a system that can affect student satisfaction in using the library. This study aim to determine the effect of quality of circulation services information system (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles) to the level of student satisfaction in Samarinda STAIN Library Unit 2014. The research design used quantitative research approach. The number of samples in this study were 93 students enrolled as library members elected cluster sampling. Data was collected using a questionnaire. Then analyzed by multiple regression analysis. The results obtained show that the reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles together have R_{square} of 0.628 with significant level 95%. It showed that student satisfaction using service information circulation systems at UPT library STAIN Samarinda 62.8% influenced by the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles and 37.2% influenced by other variables not examined. Dimensions most directly affect student satisfaction at UPT STAIN Samarindar library is the dimension of empathy with the Standardized Beta Coefficients of 0.270 or 27%. Furthermore, the dimensions of the smallest influence on student satisfaction at UPT STAIN library using the library was the dimension of the assurance by the Standardized Beta Coefficients of 0.099 or 9.9% The

results obtained it can be concluded that the effect of quality of service information circulation system to student satisfaction significant UPT STAIN Samarinda, except assurance dimension.

Keywords: quality of information systems, student satisfaction, library

PENDAHULUAN

Dunia perpustakaan semakin hari semakin berkembang dan bergerak kedepan. Perkembangan dunia perpustakaan ini didukung oleh perkembangan teknologi informasi dan pemanfaatannya yang merambah keberbagai bidang. Sistem teknologi informasi (otomasi) perpustakaan merupakan sebuah proses pengelolaan perpustakaan dengan menggunakan bantuan teknologi informasi agar menjadi lebih akurat dan cepat untuk ditelusuri kembali dalam kegiatan pengadaan, pengolahan, penyimpanan, dan meyebarluaskan informasi sehingga sistem manual perpustakaan berubah menjadi sistem perpustakaan yang terkomputerisasi. Perpustakaan merupakan sumber informasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna yang membutuhkannya. Sebagai sumber informasi, perpustakaan dituntut untuk meningkatkan pelayanannya guna mencapai terwujudnya kepuasan pengguna. Merujuk Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 ini, jelas bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi yang disarankan atau bahkan kedepan bukan mustahil menjadi keharusan bagi semua perpustakaan. (Mahmun, 2010).

Teknologi informasi diperpustakaan dapat difungsikan dalam berbagai bentuk salah satunya adalah sebagai Sistem Informasi Perpustakaan yang memudahkan mahasiswa, dosen dan karyawan (pemustaka) mengakses pemanfaatan sistem informasi pada layanan sirkulasi perpustakaan dalam penelusuran kebutuhan informasi, serta memudahkan pustakawan dalam melakukan pelayanannya. Pemanfaatan

sistem informasi perpustakaan, pustakawan dapat melakukan pelayanan sirkulasi perpustakaan yang lebih efisien, efektif dan dengan jangkauan layanan yang lebih luas. Dengan kata lain kita dapat melakukan disseminasi informasi lebih luas dibandingkan dengan melakukan dengan cara konvensional. (Nadjib, 2012)

Dengan diterapkannya sistem informasi perpustakaan, maka segala pekerjaan dalam perpustakaan menjadi lebih mudah dan efisien, layanan yang diberikan kepada pengguna akan menjadi lebih baik terutama pada kegiatan layanan sirkulasi, sehingga memungkinkan untuk perpustakaan meningkatkan citra perpustakaan. Sebaliknya, jika perpustakaan tidak melakukan sistem teknologi informasi (otomasi), maka setiap pekerjaan dan pelayanan pada perpustakaan akan membutuhkan waktu yang lama. Perpustakaan STAIN Samarinda salah satu yang menerapkan sistem teknologi informasi perpustakaan khususnya pada layanan sirkulasi, koleksi bahan pustaka yang bertujuan menunjang proses kegiatan belajar mengajar dan mendukung serta membantu di dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Sebagai pilar utama dalam melestarikan dan menyediakan informasi bagi seluruh civitas akademik Perguruan tinggi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Samarinda. Dalam pengelolaan dan manajemennya menerapkan sistem teknologi informasi perpustakaan yang diharapkan agar perpustakaan senantiasa dapat memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan penggunanya. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan perpustakaan pada sistem informasi layanan sirkulasi seperti disebutkan dalam Lib-qual untuk memenuhi kepuasan mahasiswa (pengguna) yaitu kehandalan (*releability*), daya tangap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibility*).

Permasalahan yang timbul dalam layanan sistem informasi perpustakaan STAIN Samarinda adalah pada sistem informasi layanan sirkulasi perpustakaan terkadang tidak akurat dan terkesan lambat dalam memperbaharui pangkalan datanya padahal pelayanan sistem informasi di perpustakaan, bisa dikatakan sebagai instrumen paling penting dalam kegiatan pelayanan pengguna di perpustakaan. Saat menelusur informasi bahan pustaka melalui sistem informasi layanan perpustakaan yakni tampilan pada layar hasil penelusuran menyatakan bahwa status buku sedang dipinjamkan, namun faktanya buku tersebut ada di rak koleksi dan sedang tidak dipinjamkan. Keluhan lain juga diberikan oleh para mahasiswa yaitu sistem informasi melalui penelusuran OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang terhubung pada bagian sirkulasi sering mengalami gangguan data (*error system*), keberhasilan sebuah perpustakaan salah satunya dapat diukur dari seberapa jauh pelaksanaan layanan sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka di perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti Pengaruh Sistem Informasi layanan sirkulasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan STAIN Samarinda Propinsi Kalimantan Timur. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem informasi layanan sirkulasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda tahun 2014.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan STAIN Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian kuantitatif, yaitu

untuk menemukan keterangan mengenai pengaruh sistem informasi layanan sirkulasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan STAIN Samarinda.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pengunjung dari tiga Jurusan yang terdaftar sebagai anggota dan aktif melakukan transaksi layanan sirkulasi data statistic di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda sampai dengan periode 30 April 2014 sebanyak 122 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Krejcie dan Morgan* dalam Yahya (2006) dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana populasi (N) adalah sebanyak 122 orang dan taraf kesalahan (e)² sebesar 5% (0,05 x 0,05) maka besarnya pengampilan sampel (n) adalah sebagai berikut:

$$n = 122 / 1 + 122(0,05)^2$$

$$n = 93 \text{ orang}$$

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Cluster Sampling* yaitu memilih dari tiga Jurusan yaitu Tarbiah sebanyak 39 orang, Syariah sebanyak 30 orang dan Dakwah sebanyak 24 orang.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disusun dalam bentuk pernyataan dengan mengikuti Skala Likert. Selanjutnya pengujian instrument penelitian dilakukan berdasarkan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

Metode Analisis Data

Untuk mengukur pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna digunakan analisis regresi linier

berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 20.00 for windows Dimana model regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut (Bungin, 2013):

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana X1 adalah kehandalan, X2 adalah daya tangkap, X3 adalah jaminan X4 adalah empati, X5 adalah bukti fisik, dan Y adalah kepuasan pengguna/mahasiswa, serta β_0 , β_1 , β_2 , β_3 , β_4 , β_5 adalah kostanta dan e adalah error term.

HASIL

Karakteristik Sampel

Tabel 1 diperoleh gambaran bahwa jumlah subjek yang berjenis kelamin perempuan lebih tinggi sebanyak 61 orang (65,59%) dibanding subjek berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (34,41%). Lebih lanjut pada Tabel 2 menunjukkan diperoleh gambaran bahwa jumlah subjek yang terbesar berasal dari angkatan 2011 sebanyak 36 orang (38,71%), 18 orang (19,38%) berasal dari angkatan 2010, selanjutnya subjek yang dari angkatan 2012 sebanyak 23 orang (24,73%), dan selebihnya subjek yang dari angkatan 2013 sebanyak 16 orang (17,21%).

Analisis Uji Hipotesis

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pengguna/mahasiswa Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan STAIN Samarinda Propinsi Kalimantan Timur. Hasilnya dari 93 responden dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3. dapat diperoleh persamaan regresi liniernya:

$$Y = 5.906 + 0,201X_1 + 0,194X_2 + 0,099X_3 + 0,270X_4 + 0,201X_5 + 2.731$$

Dari persamaan di atas menunjukkan bahwa semua koefisien

variabel independent kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda. Ini berarti bahwa setiap peningkatan skor variabel kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik akan meningkatkan skor variabel kepuasan mahasiswa di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda demikian pula sebaliknya, dengan asumsi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dianggap konstan.

Selanjutnya hasil analisis pengaruh variabel kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda menghasilkan nilai Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada R_{square} dan dinyatakan dalam persentase. Adapun hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.

Besaran Nilai R_{square} pada Tabel 4 dapat dilihat sebesar 0,628, yang artinya variabel kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang menggunakan sistem informasi pada Perpustakaan STAIN Samarinda sebesar 62,8% sisanya sebesar 37,2% (100%-62,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas layanan sistem informasi perpustakaan yang terdiri atas kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan mahasiswa di dalam menggunakan layanan sistem informasi di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda dilakukan uji-Fisher (uji-F). Hasil analisis disajikan pada Tabel 5

Berdasarkan pengujian statistic dengan metode uji-F, di mana tingkat signifikant yang diperoleh lebih kecil yakni 0,0000 dari standar signifikan yakni

5% atau 0,05 dan perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel} , dimana F_{hitung} sebesar 29,324 lebih besar dari F_{tabel} yakni 2,32, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau kualitas layanan sistem informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang menggunakan sistem informasi di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda.

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independent kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda secara parsial dapat dilihat pada Tabel 3 pada hasil uji-t. Adapun hasil yang diperoleh berdasarkan uji-t yang terdapat pada Tabel 3 yaitu, untuk kehandalan tingkat signifikant 0,034 dan t_{hitung} sebesar 2,148, untuk daya tangkap tingkat signifikant 0,044 t_{hitung} sebesar 2,040, untuk jaminan signifikant yang diperoleh 0,268 dan t_{hitung} yakni 1,116, untuk empati, tingkat 0,008 dan t_{hitung} sebesar 2,703, dan untuk bukti fisik di mana tingkat signifikant 0,046 t_{hitung} sebesar 2,021.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh secara keseluruhan kualitas layanan sistem informasi dapat dilihat dengan melihat R square. Dimana besaran R square yang diperoleh adalah 0,628 yang artinya secara bersama-sama kehandalan/*reliability*, daya tangkap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy*, dan bukti fisik/*tangible* besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan sistem informasi di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda adalah 62,8%. Besar pengaruh 62,8% sudah termasuk cukup tinggi namun ada variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti yang dapat memberikan kontribusi sebesar 38,2% (100%-62,8) seperti adalah motivasi mahasiswa di dalam menggunakan layanan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulaemah (2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan perpustakaan dengan sistem otomasi di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang berjalan dengan baik dan teratur. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah yang diperoleh dari pelaksanaan layanan perpustakaan dengan sistem otomasi adalah 56,23%.

Hal ini juga sejalan dengan teori Lib-Qual dari Zelthaml (dalam Katsirikou & Skiadas, 2010), mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan antara lain: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibility*. Berdasarkan teori tersebut jelas bahwa peningkatan kualitas layanan menjadi perhatian dengan beragam dimensi-dimensi lainnya yang dapat diidentifikasi dalam menentukan kualitas layanan. Pada prinsipnya kualitas adalah untuk menjaga janji kepada pengguna, agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan jelas kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pengguna, yaitu kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan atau pengguna untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi perpustakaan untuk mencapai kepuasan. Kemudian teori kegunaan dan gratifikasi yang diungkap oleh (Katz dalam West & Turner 2010), secara jelas mengatakan bahwa untuk memahami kapan dan bagaimana konsumen atau individu (pengguna) menjadi lebih aktif/kurang aktif dan konsekuensi dari keterlibatan yang meningkat atau menurun. Terkait dengan sistem informasi layanan sirkulasi mengenai pengguna dalam pemanfaatan media informasi bahwa sistem layanan perpustakaan dapat membawa tingkat aktifitas yang berbeda setelah menggunakannya yang diidentifikasi beberapa cara untuk mengklasifikasi kebutuhan untuk mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan.

Selain melihat secara serempak pengaruh kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan sistem informasi di UPT Perpustakaan STAIN Samarinda, juga dapat dilihat secara parsial atau terpisah. Didapatkan dimensi empati/*empathy* yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STAIN Samarinda daripada dimensi yang lainnya, besaran pengaruhnya adalah 27,0% dari dimensi yang lain, jika dimensi lainnya tetap konstan. Hasil yang sama yang diperoleh di dalam penelitian Simangunsong (2009) dimana dimensi empati mempunyai nilai *standardized coefficients* 0,372 lebih besar dari dimensi yang lainnya yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada perpustakaan Universitas Negeri Medan.

Pentingnya empati/*empathy* yang diberikan oleh pustakawan kepada mahasiswa akan menggugah perasaan mahasiswa di dalam menggunakan layanan sistem informasi yang mengarah pada kepuasan mahasiswa. Mahasiswa menggap dirinya selalu diperhartikan ketika mendapat kesulitan, yang memicu untuk menggunakan sistem informasi yang tersedia dipergustakaan. Dimensi empati/*empathy* adalah hal yang paling penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan, karena jika empati telah muncul maka keempat dimensi yang lain akan mudah diperbaiki (Ppini,2008).

Selanjutnya didapatkan dimensi jaminan yang memiliki pengaruh yang paling kecil dan tidak signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STAIN Samarinda daripada dimensi yang lainnya, besaran pengaruhnya yaitu 9,9% dari dimensi yang lain di atas 19,3%. Walaupun tingkat jaminan sistem informasi Perpustakaan STAIN Samarinda tergolong tinggi, hal ini tidak menjamin pada kepuasan mahasiswa yang menggunakan sistem informasi. Alasannya menurut Samosir (2005) bagi pengguna

perpustakaan yang paling penting adalah ketersediaan sumber informasi yang dibutuhkan seperti buku atau jurnal baik tercetak maupun elektronik bukan karena keakuratan atau jaminan pada sistem informasi itu sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menyimpulkan Kualitas pelayanan sistem informasi di Perpustakaan STAIN Samarinda (kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang berarti dimensi kualitas pelayanan beserta indikator yang menjadi tolak ukur penilaian terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi layanan sirkulasi di perpustakaan STAIN Samarinda. Secara parsial dimensi kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan dimensi jaminan tidak berpengaruh secara signifikan. Dimensi empati (*empathy*) adalah merupakan dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi di perpustakaan STAIN Samarinda. Lebih lanjut lagi, sebaiknya seluruh staf perpustakaan harus memahami dan mengerti tentang sistem teknologi informasi perpustakaan guna mendukung sistem informasi layanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin B. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: kencana Prenada Media Grup.
- Katsirikou A. & Skiadas S.H. (2010). *Qualitative and Quantitative Methods in Library*. Singapore: World Scientific Publishing.
- Mahmun M. T. (2010). *Otomasi Perpustakaan (Pengertian, Tujuan, Manfaat dan Kendalanya)* Diakses 15 Januari 2013. Available From: URL:

- http://baa.univpgri-Palembang-ac.id/penelitian_otomasi%20.perpustakaan.pdf.html.
- Nadjib. M. (2012). *Proposal Otomasi Perpustakaan: Penataan Ulang Jaringan LAN dan Instalasi Software Khusus Perpustakaan*. Makassar: UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin
- Ppini. (2008). *Jati Diri Notaris Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Samosir. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Pustaka: *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1:28-36.
- Simangunsong V. (2009) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Universitas Negeri Medan* (Skripsi). Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sulaemah R. (2011) *Pengaruh Manajemen Perpustakaan Dengan Sistem Otomasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa : Studi di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang* (Skripsi). Semarang: IAIN Walisongo.
- West & Turner. (2010). *Pengantar Teori Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Yahya A. (2006). *Menguasi Penyelidikan dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur: BS Print.

Lampiran

Tabel 1. Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total	Persentase
Laki-Laki	32	34,41%
Perempuan	61	65,59%
Total	93	100%

Tabel 2. Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Angkatan

Jurusan	Total	Persentase
2010	18	19,35%
2011	36	38,71%
2012	23	24,73%
2013	16	17,21%
Total	93	100%

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji-t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	5.906	2.731		2.162	.033
1 Reliability	.637	.296	.201	2.148	.034
Responsiveness	.604	.296	.194	2.040	.044
Assurance	.311	.278	.099	1.116	.268
Empathy	.876	.324	.270	2.703	.008
Tangibility	.667	.330	.202	2.021	.046

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.628	.606	3.80998

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Uji F Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2128.297	5	425.659	29.324	.000 ^b
Residual	1262.886	87	14.516		
Total	3391.183	92			