

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MANDIRI BINA PRESTASI MEDAN MANAJEMEN PEMASARAN

Berlin Barus¹, Erni Dewi Munte²

^{1,2} Universitas Mandiri Bina Prestasi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Mandiri Bina Prestasi (UMBPM) terhadap pelayanan yang diberikan di perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode survey, observasi, wawancara dan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Mandiri Bina Prestasi dan 100 orang sebagai sampel. Variabel penelitian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tangggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) yang diukur dengan menggunakan skala Likert. Hasil analisis pengaruh pelayanan, memperlihatkan bahwa tanggapan responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam seluruh dimensinya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: *pelayanan, kepuasan, mahasiswa*

PENDAHULUAN

Perpustakaan Universitas Mandiri Bina Prestasi (UMBPM) sebagai lembaga penyedia jasa, diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunaannya, dengan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa UMBPM telah memiliki perpustakaan untuk menambah wawasan ilmu, terutama untuk mahasiswa. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan baik buruknya citra perpustakaan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu instansi, akan dapat menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan datang berkunjung kembali serta memberi rekomendasi kepada mahasiswa yang lain untuk datang ke Perpustakaan UMBPM, oleh karena itu lembaga harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara baik melalui kualitas pelayanan, karena harus disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek yang sangat penting dalam rangka mempertahankan dan memenangkan persaingan usaha.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Perkembangan zaman dengan kemajuan teknologi dan informasi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu keharusan yang harus dilakukan lembaga pendidikan supaya mampu bertahan, bersaing dan tetap mendapat kepercayaan masyarakat. Keberhasilan lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*. *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan (*Mahasiswa*) atas layanan yang mereka dapatkan. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh lembaga pendidikan, yang tentunya melibatkan seluruh sumber daya yang ada.

Keputusan Pelanggan

Menurut Kotler dkk. (2000 : 52), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Tjiptono (2004 : 349) Kepuasan

pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian produk atau jasa. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sementara.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1) Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : ***Kepuasan Mahasiswa (Y)***

2) Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1. *Tangible (X1)*
2. *Responsiveness (X2)*
3. *Empathy (X3)*

Definisi Operasional

1. *Tangibles (X1)*

Adapun indikator-indikator *tangible* dalam penelitian ini adalah:

1. Ruangan bagus dan menarik
2. Kebersihan dan kenyamanan

3. Kelengkapan fasilitas

4. Kebersihan dan kerapian karyawan

2. *Responsiveness (X2)*

Responsiveness (daya tanggap/ ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan jasa dengan cepat.

3 *Empathy (X3)*

Empathy adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan konsumen adalah termasuk dalam *emphaty*.

Penentuan Sampel

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Mandiri Bina Prestasi yang berkunjung ke perpustakaan UMBP. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian secara sampel dari jumlah populasi.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. *Data Primer*

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari data pengisian kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa UMBP.

2. *Data Sekunder*

Beberapa keterangan maupun dari beberapa literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah mahasiswa UMBP yang berkunjung ke perpustakaan.

Analisis regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui adati daknya pengaruh ***Tangibles, Responsiveness, Empathy*** terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan UMBP. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali,2005:82) :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi variabel X1 (*tangible*)

b2 = Koefisien regresi variabel X2

(*responsiveness*)

b_3 = Koefisien regresi variabel X_3 (*empathy*)

X_1 = Bukti fisik (*Tangible*)

X_2 = Daya tanggap (*Responsiveness*)

X_3 = Empati / kepedulian (*Empathy*)

e = *error* / variabel pengganggu

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X_1 , X_2 , X_3 (*tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy*) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) secara terpisah atau parsial

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

H_0 : Variabel bebas (*tangible*, *responsiveness*, dan *emphaty*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa)

H_1 : Variabel bebas (*tangible*, *responsiveness*, dan *emphaty*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa).

Dasar pengambilan keputusan (*Ghozali, 2005:84*) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan, dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan bentuk analisis yang berdasarkan dari data yang dinyatakan dalam bentuk uraian. Analisis kualitatif ini digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan kalimat.

Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka - angka dan cara pembahasannya. Dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS Windows*. Adapun metode Scoring (Pemberian Skor):

Scoring adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka - angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. Dalam penghitungan scoring digunakan *skala Likert* yang pengukurannya sebagai berikut (Sugiyono, 2004 : 87):

- Skor 5 untuk jawaban sangat setuju
- Skor 4 untuk jawaban setuju
- Skor 3 untuk jawaban netral
- Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
- Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Analisis Indeks Tanggapan Responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya variabel penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini, kuesioner yang dibagikan menggunakan *skala Likert*. Maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = ((F_1 \times 1) + (F_2 \times 2) + (F_3 \times 3)) / 3$$

Dimana :

- F_1 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 1.
- F_2 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 2.
- F_3 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 3.

Pada kuesioner penelitian ini, angka jawaban responden tidak dimulaidari angka 0, melainkan dari angka 1 hingga 5. Oleh karena itu angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 20 hingga 100 dengan rentang 80. Dalam penelitian ini digunakan kriteria 3 kotak (*three box method*), maka rentang sebesar 80 akan dibagi 3 dan menghasilkan rentang sebesar 26,67. Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan indeks persepsi konsumen terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini (*Ferdinand, 2006:292*), yaitu sebagai berikut :

1. 73,36 – 100,00 = Tinggi
2. 46,68 – 73,35 = Sedang
3. 20,00 – 46,67 = Rendah

Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) menunjukkan kemampuan lokasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kondisi peralatan, gedung, ruangan dan peralatan fisik adalah merupakan bentuk dari bukti nyata dari kemungkinan akan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perpustakaan UMBP. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner yaitu : *tangible untuk mengukur persepsi konsumen mengenai bukti fisik*. Hasil tanggapan terhadap *tangible* dapat dijelaskan pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.1 Tanggapan Responden/ Mahasiswa Mengenai Tampilan Fisik (*tangible*)

SS=Sangat Setuju, S= Setuju, N=Netral, TS=Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju

No	Variabel Tangiabel (Bukti Fisik) ItemPertanyaan	Skor					Jlh	Idx	Ket
		SS	S	N	TS	STS			
1	Ruangan Perpustakaan bagus dan menarik	21	44	27	8	0	376	75,2	Tinggi
2	Ruangan Perpustakaan bersih dan nyaman	20	34	36	10	0	364	72,80	Tinggi
3	Fasilitas yang ada lengkap dan sesuai dengan harapan	13	48	29	10	0	364	72,60	Tinggi
4	Pegawai perpustakaan berpenampilan bersih, rapi dan menarik	13	46	32	9	0	383	72,60	Sedang
	Jumlah						1467	310,8	
	Rata-Rata						366,75	73,35	Sedang

Sumber : Data primer yang diolah 2022

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai bukti fisik adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (8 \times 2) + (27 \times 3) + (46 \times 4) + (19 \times 5)] / 5$
2. Indikator 2, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (10 \times 2) + (36 \times 3) + (34 \times 4) + (20 \times 5)] / 5$
3. Indikator 3, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (10 \times 2) + (29 \times 3) + (48 \times 4) + (13 \times 5)] / 5$
4. Indikator 4, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (9 \times 2) + (32 \times 3) + (46 \times 4) + (15 \times 5)] / 5$
5. Bukti fisik (X1), Nilai Indeks = $(75,20 + 72,80 + 72,8 + 72,60) / 4$

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan adanya penilaian setuju yang tinggi terhadap bukti fisik (*tangible*) yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Mandiri Bina Prestasi, dengan nilai indeks yang sedang sebesar 73,35. Artinya tanggapan responden menunjukkan pengakuan yang cukup baik mengenai kondisi bukti fisik (*tangible*) dari Perpustakaan UMBP. Hal ini didukung oleh adanya kondisi fasilitas fisik yang dimiliki oleh perpustakaan tersebut yang berupa penilaian yang sedang terhadap kondisi peralatan, kondisi gedung, ruangan dan fasilitas.

4.2.4 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner *responsiveness* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai ketanggapan pegawai perpustakaan terhadap mahasiswa. Hasil tanggapan terhadap variabel daya tanggap (*responsiveness*) dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Daya tanggap (*Responsiveness*)

SS=Sangat Setuju, S= Setuju, N=Netral, TS=Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju

No	Varibel Daya Tanggap ItemPertanyaan	Skor					Jlh	Idx	Ket
		SS	S	R	TS	STS			
1	Pegawai tanggap terhadap keluhan pelanggan	25	54	17	4	0	200	80,00	Tinggi
2	Pegawai selalu siap untuk membantu pengunjung	14	62	23	1	0	389	77,8	Tinggi
3	Pegawai cepat dalam menyelesaikan Masalah	25	51	21	3	0	398	79,60	Tinggi
	Jumlah						1187		
	Rata rata						395,67	79,13	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah 2022

Perhitungan indeks tanggapan reponden mengenai daya tanggap adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (17 \times 3) + (54 \times 4) + (25 \times 5)] / 5$
 2. Indikator 2, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (23 \times 3) + (62 \times 4) + (14 \times 5)] / 5$
 3. Indikator 3, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (21 \times 3) + (51 \times 4) + (25 \times 5)] / 5$
- = 73,35

4. Daya tanggap (X3), Nilai Indeks = $(80,00 + 77,80 + 79,60) / 3$

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kesetujuan yang besar terhadap daya tanggap dari pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Mandiri Bina Prestasi Medan yaitu dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 79,13. Artinya konsumen (Mahasiswa) memberikan penilaian yang baik terhadap ketanggapan yang dimiliki oleh perpustakaan UMBP. Hal ini ditunjukkan oleh adanya sikap pegawai yang tidak membedakan setiap mahasiswa, menyelesaikan setiap masalah dilakukan dengan tepat dan tegas dan menyelesaikan setiap kebutuhan konsumen dilakukan dengan cepat dan tanpa ditunda. Ketanggapan petugas ditunjukkan dengan beberapa perilaku petugas yang menanyakan kebutuhan konsumen pada waktu-waktu tertentu sehingga konsumen tidak terlalu sungkan dan lama dalam menunggu petugas, Kesiapan petugas juga nampak dari kegesitan dan kecepatan mereka ketika konsumen membutuhkan bantuan dari karyawan untuk sebuah pelayanan dan permintaan mahasiswa, selain itu karyawan dapat berupaya memecahkan yang ada pada Perpustakaan Universitas Mandiri Bina Prestasi.

Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (*Emphaty*)

Tabel 4.3. Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (*Emphaty*)

NO	Variabel Kepedulian	Skor					Jlh	Idx	Ket
		SS	S	R	TS	STS			
1	Memiliki Pelayanan yang sangat maksimal bagi tamu yang berkunjung	5	61	33	1	0	370	74,0	Tinggi
2	Pegawai mengerti keinginan tamu (berkunjung)	6	59	35	0	0	371	74,20	Tinggi
3	Pegawai Perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik	3	48	49	0	0	354	70,80	Sedang
	Jumlah						1095		
	Rata rata						365	73,00	Sedang

Sumber : Data primer yang diolah 2022

Kepedulian (*emphaty*) menunjukkan pernyataan tentang kepedulian dan perhatian

kepada mahasiswa secara individual. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner *Emphaty* untuk mengukur persepsi mahasiswa mengenai perhatian yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Hasil tanggapan terhadap empati (*emphaty*) dapat dijelaskan pada tabel 4.3.

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai kepedulian adalah sebagai berikut :

1. Indikator 1, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (1 \times 2) + (3 \times 3) + (6 \times 4) + (5 \times 5)] / 5$
2. Indikator 2, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (0 \times 2) + (3 \times 3) + (5 \times 4) + (6 \times 5)] / 5$
3. Indikator 3, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (0 \times 2) + (4 \times 3) + (4 \times 4) + (3 \times 5)] / 5$
4. Kepedulian (X5), Nilai Indeks = $(74,00 + 74,20 + 70,80) / 3$

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan cukup baik terhadap kepedulian dan perhatian petugas dalam pelayanan yang diberikannya yaitu dengan nilai indeks yang sedang sebesar 73,00. Hal ini didukung oleh adanya perhatian yang cukup baik dari pihak petugas kepada mahasiswa. Petugas dengan rasa empati yang tinggi kepada setiap mahasiswa dan disertai kemampuan komunikasi yang baik, sehingga permintaan mahasiswa dapat ditanggapi dengan baik oleh petugas perpustakaan.

4.2.6 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu perasaan di dalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika ia menjadi seorang konsumen. Hasil tanggapan terhadap kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan pada tabel 4.4.

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Indikator 1, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (3 \times 2) + (4 \times 3) + (4 \times 4) + (1 \times 5)] / 5$
2. Indikator 2, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (0 \times 2) + (1 \times 3) + (7 \times 4) + (8 \times 5)] / 5$
3. Indikator 3, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (0 \times 2) + (3 \times 3) + (5 \times 4) + (7 \times 5)] / 5$
4. Indikator 4, Nilai Indeks = $[(0 \times 1) + (2 \times 2) + (1 \times 3) + (7 \times 4) + (7 \times 5)] / 5$
5. Kepuasan (Y), Nilai Indeks = $(73,80 + 77,80 + 74,20 + 77,00) / 4$

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan

No	Variabel Tangiabel (Bukti	Skor					Jlh	Idx	Ket
		SS	S	R	TS	STS			
1	Saya merasa nyaman pada saat petugas memberikan pelayanan	15	42	40	3	0	369	73,	Tinggi
2	Saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perpustakaan	8	73	19	0	0	389	77,8	Tinggi
3	Saya selalu berminat untuk kembali berkunjung	7	57	36	0	0	371	74,20	Tinggi
4	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan	7	73	18	2	0	385	77,00	Tinggi
Jumlah							1514		
Rata-Rata							378	75,70	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah 2022

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kepuasan yang tinggi atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 75,70.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.5 Hasil Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1,437	,582		2,471	,015
Bukti Fisik	,259	,098	,296	2,639	,010
Daya Tanggap	,406	,096	,346	4,228	,000
Kepedulian	,462	,119	,336	3,886	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Output SPSS, data diolah peneliti, 2022

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1.437 + 0,259 X_1 + 0,406 X_2 + 0,462 X_3$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Koefisien regresi variabel bukti fisik (*tangible*) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.
- Koefisien regresi variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) mempunyai arah positif

dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

- Koefisien regresi variabel kepedulian (*emphaty*) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen .

Dari hasil **Koefisien Regresi Berganda** yang telah dijelaskan pada uraian diatas selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial maupun simultan.

Pengujian Hipotesis

Uji t (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)

Untuk menguji keberartian model regresi untuk masing-masing variabel secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial.

1. Variabel Bukti Fisik (*tangible*)

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel tampilan fisik (*tangible*) menunjukkan nilai $t_{hitung} = 2,639 > t_{tabel} = 1,985$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. **Hal ini berarti Hipotesis (H1) diterima**. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa bukti fisik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik bukti fisik yang ada dalam perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa, sebaliknya semakin tidak baik bukti fisik yang ada dalam perpustakaan semakin rendah pula kepuasan mahasiswa.

2. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel tampilan fisik (*tangible*) menunjukkan nilai $t_{hitung} = 4,228 > t_{tabel} = 1,985$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa **Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)** memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. **Hal ini berarti Hipotesis (H1) diterima**. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa **Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)** memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik **Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)** yang ada dalam perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa, sebaliknya semakin tidak baik **Variabel Daya Tanggap**

(*Responsiveness*) ada dalam perpustakaan semakin rendah pula kepuasan mahasiswa.

3. Variabel kepedulian (*Empathy*)

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kepedulian (*empathy*) menunjukkan nilai $t_{hitung} = 3,886 > t_{tabel} = 1,985$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa kepedulian (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. **Hal ini berarti Hipotesis (H1) diterima.** Arah koefisien regresi positif berarti bahwa empati memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin besar kepedulian (*emphaty*) yang diberikan pihak universitas terhadap perpustakaan akan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa, sebaliknya semakin rendah kepedulian (*emphaty*) yang diberikan pihak universitas terhadap perpustakaan maka semakin rendah pula kepuasan mahasiswa.

Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Uji Simultan / uji F dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi melalui nilai $\alpha < 0,05$ dari bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian secara simultan terhadap kepuasan. Hasil uji F pada penelitian ini terlihat sebagaimana tabel berikut.

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	400,240	3	133,413	227,408	,000 ^b
	Residual	56,320	96	,587		
	Total	456,560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kepedulian, Daya Tanggap, Bukti Fisik

Sumber : *Output SPSS*, data diolah peneliti, 2022

Dari tabel diatas diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 227,408 sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 2,699 maka dari hasil ini diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang artinya bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Artinya dengan adanya bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian secara bersama-sama dapat menunjukkan peningkatan yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar bukti fisik, daya tanggang dan kepedulian dalam menerangkan kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi ditentukan melalui nilai *R Square* sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Nilai Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,936 ^a	,877	,873	,766

a. Predictors: (Constant), Kepedulian, Daya Tanggap, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : *Output SPSS*, data diolah peneliti, 2022

Pada Tabel 4.7 diperoleh nilai koefisien *R Square* 0,877 yang artinya bahwa bukti fisik (X1), daya tanggap (X2), dan kepedulian (X3) dapat menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 87.7% dan sisanya sebesar 12,3 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel *kualitas pelayanan dalam ketiga dimensinya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.* Hal ini dikarenakan bahwa dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tampilan fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti fisik dari penyedia jasa yang ditunjukkan dengan fasilitas, dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan akan menentukan kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa kehandalan dari penyedia jasa pelayanan yang ditunjukkan dengan kehandalan dalam bentuk kecepatan pelayanan, kemampuan pegawai, dan kehandalan pegawai dalam melayani konsumen akan dipertimbangkan dalam membentuk kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepedulian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa adanya perhatian, membutuhkan bantuan, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan pemahaman setiap kondisi akan meningkatkan pandangan positif. Hal ini selanjutnya akan memberikan kepuasan yang lebih tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 1,437 + 0,259 X_1 + 0,406 X_2 + 0,462 X_3$ Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bukti fisik (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,259 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai t -hitung sebesar 2,639 dengan tingkat signifikansi 0,010 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa bukti fisik (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian: Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa bukti fisik (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
2. Hasil pengujian diperoleh bahwa Variabel Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai koefisien 0,406 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai t untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan nilai $t = 4,228$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti Hipotesis 3 diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa daya tanggap memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin tinggi daya tanggap yang ada dalam perusahaan akan semakin tinggi pula
3. Variabel kepedulian (X_3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,462 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y)

dan nilai t hitung sebesar 3,886 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa kepedulian (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian:

4. Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa kepedulian (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.

Daftar Pustaka

- Tjiptono, 1997, **Strategi Pemasaran** (Edisi II), Yogyakarta , penerbit Andi , 2004
- Pemasaran jasa**, Malang : Bayu Media
- Dan Gregorius Chandra. 2005. **Service Quality Satisfaction** Yogyakarta : Penerbit Andi
- Asep M. Ramdan. 2008, **Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen**
- Imam Gozali, 2005, **Apilkasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang ; Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip dan AB Susanto. 2000. **Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan , Implementasi dan Pengendalian** (Edisi Pertama). Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono. 2007. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung CV.Alfabeta
- Sugiyono. 2007. **Statistik Untuk Penelitian** Bandung ; Alfabeta
- Sunarto. 2003. **Prilaku Konsumen**. Yogyakarta : Amus Jogyakarta dan CV Ngesigondo Utama
- Wisnalmati. 2005. **Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang**, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No.3 jilid 10 2005