The Proceedings of the 2nd International Conference on Culture, Language, and Literacy

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAMBI

Nur Annida Najiva[1] Nama [2] Nama[3]

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi[1]
Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi[2]
Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi[3]

Email :nurannida2306@gmail.com

Abstak : Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 97 responden. Variabel penelitian terdiri dari kualitas layanan sebagai variabel independen dengan lima dimensi (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), serta kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan regresi linear sederhana. Hasil uji normalitas menunjukkan data berdistribusi normal (sig. 0,200). Uji regresi membuktikan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan R^2 sebesar 0,597. Artinya, 59,7% kepuasan pengguna dipengaruhi kualitas layanan, sedangkan sisanya oleh faktor lain. Kesimpulan penelitian ini adalah semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perpustakaan perlu meningkatkan mutu layanan, kompetensi pustakawan, pemanfaatan teknologi, serta pembaruan koleksi agar menjadi pusat informasi yang efektif dan diminati.

Kata Kunci : kualitas layanan perpustakaan, universitas muhammadiyah jambi, perpustakaan perguruan tinggi.

Abstract : This study aims to determine the influence of service quality on user satisfaction at the Library of Muhammadiyah University of Jambi. The research employed a quantitative approach with a survey method using questionnaires distributed to 97 respondents. The research variables consist of service quality as the independent variable, measured through

five dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), and user satisfaction as the dependent variable. Data analysis included validity, reliability, normality, and simple linear regression tests. The normality test showed that the data were normally distributed (sig. 0.200). Regression analysis revealed that service quality had a positive and significant effect on user satisfaction, with a significance value of 0.000 < 0.05 and an R^2 value of 0.597. This indicates that 59.7% of user satisfaction is influenced by service quality, while the remaining is affected by other factors. The study concludes that the better the service quality, the higher the level of user satisfaction. Therefore, the library needs to improve service quality, librarian competence, technology utilization, and collection updates to become an effective and attractive information center.

Keywords: library services, muhammadiyah university of jambi, academic library

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan lembaga atau wadah yang berhasil menyediakan pelayanan serta dalam menemukan informasi yang dibutuhkan pustakawan. Perpustakaan bertanggung jawab mengelola pengumpulan bahan Pustaka, dimulai dengan pemilihan dan perolehan, kemudian pengolahan bahan Pustaka, seperti katalogisasi, klasifikasi, penugasan mata pelajaran, penjajaran koleksi bahan Pustaka. (Gunawan, 2022) Koleksi bahan pustaka di perpustakaan perguruan tinggi merupakan sumber informasi penting yang menunjang kegiatan akademik mahasiswa dan dosen. Koleksi tersebut meliputi buku teks, jurnal ilmiah, skripsi, tesis, disertasi, e-book, majalah, surat kabar, serta bahan audio visual yang relevan dengan bidang studi. Keberagaman dan kelengkapan koleksi ini memungkinkan pengguna untuk memperoleh referensi yang dibutuhkan dalam proses belajar, penelitian, maupun penulisan karya ilmiah. Dengan sistem pencarian seperti OPAC, seluruh koleksi bahan pustaka dapat diakses dan ditelusuri secara efisien, sehingga mempermudah pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.(Hamidani dkk., 2024)

Perpustakaan perguruan tinggi memegang peranan penting dalam meningkatkan kemampuan membaca dan menulis mahasiswa. Sebagai

pusat sumber belajar, perpustakaan menyediakan beragam koleksi buku, jurnal, dan referensi ilmiah yang mendukung proses akademik dan pengembangan literasi. (Novalia , 2022) Melalui akses terhadap informasi yang berkualitas, mahasiswa terdorong untuk membaca lebih banyak, memahami berbagai perspektif, serta menuangkan gagasannya dalam bentuk tulisan ilmiah. Dengan demikian, keberadaan dan pemanfaatan perpustakaan secara optimal dapat meningkatkan kemampuan literasi akademik yang esensial dalam dunia pendidikan tinggi. Perlu adanya layanan yang dapat mempermudah pelayanan bagi pengguna.

Layanan perpustakaan di perpustakaan perguruan tinggi adalah sistem layanan sirkulasi, BI Corner, Ruang Baca, Peminjaman dan Pengembalian buku. Layanan perpustakaan di perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan akademik, pembelajaran, dan penelitian. Melalui layanan yang disediakan, pengguna seperti mahasiswa dan dosen dapat mengakses berbagai sumber informasi seperti buku, jurnal, skripsi, dan bahan pustaka lainnya dengan lebih mudah dan terarah. Transformasi digital dalam layanan perpustakaan turut meningkatkan efisiensi dan efektivitas akses informasi, mempercepat pencarian referensi, serta mendorong pengembangan literasi informasi di kalangan civitas akademika. Untuk dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal, diperlukan kemampuan literasi digital yang baik, agar pengguna dapat mengakses dan mengevaluasi sumber informasi dengan tepat. Layanan perpustakaan yang berkualitas akan sangat membantu dalam menciptakan lingkungan akademik yang produktif, mendukung proses belajar mengajar, dan meningkatkan kualitas penelitian di perguruan tinggi. (Hermanto, 2017).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi, ditemukan bahwa masih terdapat sejumlah kendala dalam pelaksanaan layanan perpustakaan yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Beberapa mahasiswa menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal,

terutama dalam hal kecepatan respons pustakawan saat melayani kebutuhan informasi, ketersediaan koleksi yang relevan dan up to date, serta kenyamanan fasilitas fisik seperti ruang baca, pencahayaan, dan ketersediaan tempat duduk. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai layanan yang tersedia juga menyebabkan sebagian mahasiswa tidak mengetahui secara menyeluruh jenis-jenis layanan yang dapat dimanfaatkan, seperti layanan referensi, sirkulasi, hingga layanan bimbingan pemustaka. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi Kualitas Layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) untuk mengetahui aspek mana yang paling membutuhkan perbaikan agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan bagi seluruh civitas akademika.

Banyak mahasiswa yang belum memahami cara melakukan pencarian informasi yang efektif, seperti penggunaan kata kunci, filter pencarian, atau penelusuran berdasarkan subjek tertentu. Selain itu, masih terdapat kendala teknis seperti koneksi internet yang kurang stabil, tampilan antarmuka Layanan seperti BI Corner, Layanan Sirkulasi yang kurang userfriendly, serta minimnya bimbingan atau pelatihan dari pustakawan mengenai jenis layanan yang dapat diberikan dikarenakan layanan perpustakaan dari sekian banyak hanya BI Corner yang berfungsi.

Penelitian ini memiliki kegunaan ilmiah yang signifikan dalam pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya dalam memahami hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pemustaka di lingkungan perguruan tinggi. Dengan mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik mengenai penerapan konsep kualitas layanan di bidang perpustakaan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan baru mengenai bagaimana kualitas layanan, termasuk aspek literasi digital dan

kemudahan akses informasi, berperan penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi pengelola perpustakaan untuk merumuskan strategi peningkatan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Masalah-masalah ini berdampak pada rendahnya frekuensi penggunaan layanan perpustakaan dan menurunnya kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan secara keseluruhan. **"Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi"**

KAJIAN TEORI

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan (service quality) adalah faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna terhadap lembaga penyedia jasa, termasuk perpustakaan. Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Dalam konteks perpustakaan, kualitas layanan mencakup kemudahan akses informasi, bimbingan pustakawan, serta pengelolaan koleksi yang relevan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, layanan perpustakaan merupakan upaya sistematis dalam menyediakan dan mendistribusikan informasi secara adil sebagai bagian dari pelayanan publik berbasis ilmu pengetahuan. Seiring perkembangan teknologi, layanan perpustakaan kini mencakup layanan digital, literasi informasi, dan akses daring, menjadikan perpustakaan modern sebagai pusat informasi dan pembelajaran yang dinamis serta berbasis teknologi.
Layanan perpustakaan perguruan tinggi memiliki berbagai manfaat strategis bagi seluruh sivitas akademika, terutama dalam mendukung keberhasilan proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa manfaat utamanya:

a. Mendukung Proses Belajar Mahasiswa Perpustakaan menyediakan koleksi buku teks, jurnal ilmiah, skripsi, e-book, serta sumber digital lain yang relevan dengan kurikulum. Layanan ini membantu mahasiswa memahami materi kuliah lebih mendalam dan menyelesaikan tugas akademik secara mandiri.

b. Mempermudah Akses Informasi Ilmiah Dengan layanan seperti katalog online (OPAC), repository digital, dan akses ke database jurnal nasional maupun internasional, pengguna dapat mencari dan mengakses sumber referensi secara efisien, kapan saja dan di mana saja.

c. Meningkatkan Kualitas Penelitian Layanan referensi dan akses ke jurnal ilmiah memungkinkan dosen dan mahasiswa menghasilkan karya ilmiah yang berkualitas tinggi. Perpustakaan juga mendukung kegiatan sitasi, manajemen referensi, dan literasi informasi untuk menghindari plagiarisme.

d. Menunjang Pengembangan Literasi Informasi Perpustakaan tidak hanya menyediakan bahan bacaan, tetapi juga menyelenggarakan pelatihan literasi informasi untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif dan etis.

e. Menjadi Ruang Belajar dan Kolaborasi Fasilitas fisik seperti ruang baca, ruang diskusi, dan layanan multimedia menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang nyaman untuk belajar, berdiskusi, serta kolaborasi akademik antar mahasiswa maupun dengan dosen.

f. Mendukung Tugas Dosen dalam Pengajaran Dosen terbantu dalam merancang silabus, menyusun bahan ajar, dan memberikan referensi akademik yang mutakhir melalui koleksi dan layanan perpustakaan yang terus diperbarui dan relevan.

g. Penyimpanan dan Pelestarian Karya Ilmiah Layanan repository institusi membantu menyimpan dan melestarikan karya ilmiah

sivitas akademika seperti skripsi, tesis, disertasi, jurnal internal, serta laporan penelitian agar dapat diakses oleh generasi berikutnya.

h. Mendukung Akreditasi Institusi Keberadaan dan kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu indikator penilaian akreditasi program studi dan institusi karena menunjukkan dukungan nyata terhadap kegiatan akademik.

i. Membentuk Budaya Akademik dan Minat Baca Perpustakaan berperan dalam membentuk budaya baca dan belajar yang kuat di lingkungan kampus, melalui kegiatan promosi literasi, pameran buku, bedah buku, hingga seminar akademik.

j. Pemanfaatan Teknologi Informasi Layanan digital seperti e-library, sistem informasi perpustakaan, peminjaman otomatis, dan layanan konsultasi online menunjukkan bahwa perpustakaan juga memberikan manfaat melalui integrasi teknologi yang efisien

2. Indikator Teori

1) Kualitas Layanan

Teori kualitas Layanan atau kualitas layanan pertama kali diperkenalkan secara sistematis oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas layanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Model ini dikenal luas sebagai Kualitas Layanan (Servqual) Model, yang mengidentifikasi lima dimensi utama menurut teori dari Parasuraman dkk (1985) dalam (Hasni,2022) untuk mengukur kualitas layanan, yaitu: Bentuk fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati.

a) Bentuk fisik: Meliputi fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, dan penampilan personel. Dalam konteks perpustakaan, hal ini mencakup kenyamanan ruangan, tampilan *OPAC,*

komputer yang tersedia, serta kebersihan dan kerapian lingkungan layanan.

b) Keandalan : Kemampuan perpustakaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Contohnya adalah keakuratan informasi katalog *OPAC*, sistem peminjaman yang tepat waktu, dan kepastian terhadap jam layanan.

c) Daya Tanggap : Kesediaan petugas atau sistem untuk membantu pengguna dan memberikan layanan dengan cepat. Di perpustakaan, ini berarti petugas yang sigap memberikan bantuan saat pengguna mengalami kesulitan mengakses *OPAC* atau mencari koleksi

d) Jaminan : Pengetahuan dan kesopanan staf, serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada pengguna. Hal ini mencakup kompetensi petugas dalam menjelaskan cara penggunaan OPAC atau menjawab pertanyaan pengguna secara profesional.

e) Empati : Perhatian dan kepedulian individu yang diberikan kepada setiap pengguna. Dalam perpustakaan, ini mencakup keramahan, kemampuan mendengarkan kebutuhan pengguna, serta layanan yang mempertimbangkan kenyamanan pengguna secara personal.

2) Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna Tjiptono (2014:101) merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atau pelanggan setelah membandingkan antara harapan terhadap suatu produk atau jasa dengan kenyataan yang diterima. Konsumen yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas yang tinggi terhadap produk atau jasa tersebut dalam jangka panjang.

Menurut Tjiptono (2014:101), terdapat tiga indikator utama dalam mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

a) Kesesuaian Harapan
   Menggambarkan sejauh mana kinerja produk atau jasa yang diterima konsumen sesuai dengan harapan awal mereka.
b) Minat untuk Berkunjung Kembali
   Merujuk pada keinginan atau kecenderungan konsumen untuk kembali menggunakan jasa atau produk di masa mendatang.
c) Kesediaan Memberikan Rekomendasi
   Menunjukkan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, seperti teman atau keluarga, berdasarkan pengalaman yang memuaskan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menganalisis data numerik menggunakan teknik statistik seperti uji validitas, reliabilitas, dan regresi linear berganda. Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi, Jl. Kapten Pattimura, Simpang IV Sipin, Kota Jambi, mulai tanggal 14 Mei 2025 hingga selesai. Data penelitian dikumpulkan dari sumber primer dan sekunder melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Populasi penelitian terdiri dari 444 mahasiswa aktif, dengan sampel sebanyak 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner berbasis skala Likert, observasi non-partisipatif terhadap layanan perpustakaan, serta dokumentasi terkait profil dan kebijakan layanan. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan perhitungan mean, median, dan modus untuk menggambarkan persepsi

pengguna terhadap kualitas layanan. Metode analisis ini dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna serta menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi. Impelmentasi yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 26 aitem pertanyaan yaitu :

Tabel 1

Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan	Berwujud	1,2,3	3
	Keandalan	3,4	2
	Daya tanggap	5,6	2
	Jaminan	7,8,9,10,11	5
	Empati	12,13,14,15	4
Kepuasan Pengguna	Kesesuaian Harapan	1,2,3	3
	Minat untuk Berkunjung kembali	4,5,6	3
	Kesediaan Memberikan rekomendasi	7,8,9,10	4
	Total		**26**

HASIL PENELITIAN

1. Uji Validitas Kualitas Layanan

Skala kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 12 item, dengan hasil uji validitas item menunjukkan bahwa sebagian besar item memiliki korelasi *item-rest* yang signifikan dan positif, sehingga dapat dikategorikan sebagai valid. Maka dari itu diperoleh hasil penelitian pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Uji Validitas Kualitas Layanan

Item	Item-Rest Correlations	Keterangan
1	**0.200**	**Tidak Valid**
2	**-0.046**	**Tidak Valid**
3	**0.260**	**Tidak Valid**
4	0.459	Valid
5	**0.176**	**Tidak Valid**
6	0.553	Valid
7	0.677	Valid
8	0.610	Valid
9	0.676	Valid
10	0.752	Valid
11	0.580	Valid
12	0.538	Valid

Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Layanan pada item-item seperti nomor 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11 dan 12 memiliki korelasi item-rest di atas 0.326 hingga 0.752, yang menunjukkan bahwa item-item tersebut mampu mengukur konstruk Kepuasan Pengguna dengan baik. Namun, terdapat empat item, yaitu item nomor 1, 2,

3 dan 5, yang memiliki korelasi negatif dan rendah (0.200, -0.046, 0.260 dan 0.176), sehingga dianggap tidak valid dan perlu dievaluasi ulang atau dihapus dari skala untuk meningkatkan kualitas alat ukur. Dengan demikian, skala Kepuasan Pengguna ini sebagian besar valid dan dapat digunakan sebagai instrumen yang andal, asalkan item-item yang tidak valid tersebut diperbaiki atau dikeluarkan agar konsistensi dan validitas keseluruhan skala tetap terjaga.

2. Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Tabel 3 Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Item	Item-Rest Correlations	Keterangan
1	0.555	Valid
2	0.439	Valid
3	**0.047**	**Tidak Valid**
4	0.363	Valid
5	**-0.183**	**Tidak Valid**
6	**0.206**	**Tidak Valid**
7	0.678	Valid
8	0.491	Valid
9	0.574	Valid
10	0.688	Valid
11	0.553	Valid
12	0.426	Valid
13	0.551	Valid
14	**0.250**	**Tidak Valid**
15	0.433	Valid

Hasil uji validitas terhadap 15 item skala Kepuasan Pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar item memiliki

korelasi item-total *(item-rest correlations*) yang cukup hingga tinggi, dengan nilai di atas 0,3 yang menunjukkan validitas yang memadai. Dari seluruh item, terdapat 11 item yang dinyatakan valid, yaitu item 1, 2, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, dan 15, dengan korelasi berkisar antara 0,363 hingga 0,760. Sementara tiga item lainnya, yaitu item 3, 5, 6 dan 14, memiliki nilai korelasi masing-masing sebesar 0.047, 0.183, 0.206 dan 0.250 sehingga dikategorikan tidak valid. Dengan demikian, sebagian besar item dalam skala ini dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna secara baik, meskipun disarankan untuk mengevaluasi atau merevisi item yang tidak valid agar instrumen menjadi lebih kuat secara servqual.

3. UJI Reabilitas

Pengujian reliabilitas skala Kualitas Layanan dilakukan dengan pendekatan konsentrasi menggunakan formula Cronbach's Alpha, Pengujian tersebut menggunakan bantuan program aplikasi SPSS versi 28 (*Statistical Program for social science*). Adapun hasil uji reliabilitas skala faktor Kualitas Layanan dengan 12 aitem sebagai berikut:

Tabel 4 Uji Reliabilitas skala Kualitas Layanan

Croncach's Alpha	***N of items***	**Keterangan**
0.851	12	Memuaskan

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan terdapat *N of items* atau banyaknya aitem pada skala Kualitas Layanan. yaitu 12 aitem dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,851. hal ini menunjukkan bahwa 85,1% dari temuan pengukuran adalah skor subjek murni responden dan 14,9% lainnya adalah kesalahan pengukuran yang juga diukur. Nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.851 dianggap memuaskan untuk digunakan sebagai alat ukur

penelitian. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa 12 Aitem pernyataan skala Kualitas Layanan memiliki reliabilitas memuaskan sehingga pengukuran tersebut dikatakan reliabel.

Tabel 5 Uji Reliabilitas skala Kepuasan Pengguna

Cronbach's Alpha	***N of items***	**Interpretasi**
0.852	15	Memuaskan

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan terdapat *N of items* atau banyaknya aitem pada skala Kepuasan Pengguna yaitu 15 aitem dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,852. hal ini menunjukkan bahwa 85,2% dari temuan pengukuran adalah skor subjek murni responden dan 14,8% lainnya adalah kesalahan pengukuran yang juga diukur. Nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.852 dianggap memuaskan untuk digunakan sebagai alat ukur penelitian. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa 15 Aitem pernyataan skala Kepuasan Pengguna memiliki reliabilitas memuaskan sehingga pengukuran tersebut dikatakan reliabel.

4. UJI Hipotesis

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis

Model Summary

Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*	*Change Statistics*					*Durbin-Watson*
					R Square Change	*F Change*	df 1	df 2	*Sig. F Change*	
1	0.911	0.831	0.828	0.21927	0.831	294.079	1	60	0.000	1.980

a. *Predictors: (Constant),* Rata-rata X

b. *Dependent Variable:* Rata-rata Y

Pada tabel 4.15 Hasil uji hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna**,** dengan nilai koefisien korelasi **(**R**)** sebesar 0,911**.** Nilai *R Square* sebesar 0,831 menunjukkan bahwa sebesar 83,1% variasi dalam Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan, sementara sisanya sebesar 16,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,828 menunjukkan hasil yang telah disesuaikan terhadap jumlah variabel prediktor dan ukuran sampel. Uji signifikansi menunjukkan nilai F sebesar 294,079 dengan nilai p (Sig. F *Change*) sebesar 0,000 yang berarti bahwa model regresi tersebut signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5%. Selain itu, nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,980 berada dalam rentang normal (1,5–2,5), yang mengindikasikan tidak adanya autokorelasi dalam data. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna pada anak terlantar di Kota Jambi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna pada kepuasan pemustaka di Perpustakan Univeristas Muhammadiyah Jambi. Dari hasil yang ditemukan bahwa mahasiswa merasa pus dengan layanan yang ada di perpustakaan tersebut.
2. Gambaran Kualitas Layanan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jambi dengan sebagian besar responden berada pada kategori sedang dengan persentase 52,9%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak memiliki Kualitas Layanan yang tidak terlalu rendah maupun terlalu tinggi

sehingga dapat diasumsikan bahwa masih berada dalam kondisi yang relatif stabil. Kualitas Layanan yang sedang dapat mencerminkan pengenalan diri, emosi serta dapat membina hubungan yang cukup seimbang dalam kehidupan responden

3. Gambaran Kepuasan Pemustaka pada mahasiswa dengan sebagian besar responden berada pada kategori sedang dengan persentase 53,2%. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden memiliki perilaku Kepuasan Pemustaka yang tidak terlalu tinggi maupun terlalu rendah. Kondisi ini bisa mencerminkan perilaku Kepuasan Pengguna yang masih dapat dikendalikan, meskipun tetap beresiko terhadap pembelajaran responden nantinya

DAFTAR PUSTAKA

Hamidani, S., Primadasa, Y., & Setyadi, P. D. (2024). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelayanan Kantor Kepala Desa dengan Metode Servqual dan IPA. *Jurnal Pustaka Data (Pusat Akses Kajian Database, Analisa Teknologi, dan Arsitektur Komputer)*, *4*(1), 27-32.

Hasni. (2022). Manajemen Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Pustaka Utama.

Hermanto, A., Supangat, S., & Mandita, F. (2017). Evaluasi usabilitas layanan sistem informasi akademik berdasarkan kombinasi ServQual dan Webqual studi kasus: SIAKAD Politeknik XYZ. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, *3*, 33-39.

Nurhadi. (2022). *Sistem informasi perpustakaan digital: Konsep, implementasi, dan pengembangan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Nopalia, N., & Dalilah, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Pgri Silampari Menggunakan Metode

Servqual. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, *7*(2), 167-174.

Nurhadi, M. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual Dan Model Kano. *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual Dan Model Kano*, *4*(3), 1401-1411.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Rahmawati, A. Y., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT. Taspen KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, *2*(1), 28-31.

Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi*, *4*(2).

Simarmata, N. I. P., Hasibuan, A., Rofiki, I., Sukarman, P., Tasnim, T., Sitorus, E., ... & Simarmata, J. (2021). Metode penelitian untuk perguruan tinggi.

Sugiyono, F. X. (2017). *Neraca Pembayaran: Konsep, Metodologi dan Penerapan* (Vol. 4). Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.

Taravita, F. R., Triase, T., & Alda, M. (2024). Analisis Kualitas Layanan Sisfo Dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang

Menggunakan Metode E-Servqual. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, *7*(3), 1069-1080.

Yuhansyah, R. I., & Putri, D. M. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Prestige Di Kabupaten Gresik Menggunakan Metode ServQual. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, *6*(4), 664-673