

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya

Muchammad Zuli Aryanto

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email: muchammadaryanto16080314065@mhs.unesa.ac.id

Bambang Suratman

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email: bambangsuratman@unesa.ac.id

Abstract

This research aims to determine the effect of service quality on user satisfaction at UPT library, Universitas Negeri Surabaya. This research uses five independent variable components namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with one dependent variable customer satisfaction. The sampling technique used was probability sampling using the Slovin formula obtained by respondents with a total of 180 students in the office administration education program. While the data collection techniques were carried out using, observation, interviews, and questionnaires using a Likert scale. This type of research is a quantitative approach. Data analysis methods used are validity and reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis. The Results showed that there were: 1) significant effect of service quality on user satisfaction; 2) there is a effect of service quality simultaneous on user satisfaction; 3) there is a effect of service quality partially on user satisfaction at UPT library, Universitas Negeri Surabaya.

Keywords: Library; Service Quality; User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Dalam organisasi kecil maupun besar pasti mempunyai kegiatan rutin yang berkaitan dengan pelayanan bagi tiap-tiap unit dalam organisasi maupun bagi pihak di luar organisasi. Kegiatan pelayanan memberikan pengaruh terhadap peningkatan mutu serta kelancaran kegiatan organisasi yang nantinya juga berdampak terhadap kesan dan pencapaian organisasi itu sendiri. Adapun pelayanan yang diberikan tidak hanya terfokus kemudahan bantuan kebutuhan pelanggan, akan tetapi juga bagaimana melayani pelanggan secara prima. Dikutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, perpustakaan diartikan sebagai sebuah tempat yang didalamnya tersedia banyak koleksi buku dan sebagainya untuk dipergunakan dan dipelihara. Dalam hal ini koleksi buku yang dijelaskan dapat berupa jurnal, komik, karya ilmiah dan bahan pustaka yang disimpan untuk nantinya akan dicari kembali sebagai sumber informasi dan dipelajari oleh orang lain yang membutuhkannya. Sulistyono berpendapat bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lain yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (dalam Hartono, 2017).

Era teknologi yang semakin canggih sangat mempengaruhi minat baca masyarakat khususnya pelajar dan mahasiswa untuk datang dan mencari informasi secara langsung di perpustakaan yang telah disediakan oleh Universitas. Hal ini seharusnya menjadi sebuah peluang dan cara bagi perpustakaan untuk meningkatkan minat baca masyarakat yaitu mahasiswa dengan pelayanan yang cepat, akurat dan tepat menjadi daya tarik, sehingga perpustakaan diharuskan memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada pengunjung perpustakaan. Pelayanan ini dilakukan untuk memuaskan harapan pemustaka dan meningkatkan minat baca masyarakat yang kurang terhadap perpustakaan.

Salah satu unsur dari perpustakaan ialah pelayanan. Menurut Majid pelayanan merupakan bagian dari kata kerja yang bersifat pasif, mudah berubah-ubah, bertindak tanpa perlu meminta, peduli kepada sesama dengan artian selalu menolong orang tidak acuh (dalam Gunartik & Pitri, 2019). Perpustakaan yang memberikan layanan dengan kualitas yang baik dan maksimal maka akan menjadikan pemustaka yang berkunjung merasa nyaman berada dalam perpustakaan. Berdasarkan penelitian, secara mendasar dalam proses pelayanan terdapat adanya masalah antara lain kurangnya respon dari pustakawan kepada pengunjung perpustakaan, kurangnya penerimaan kritik dan saran atau keluhan yang dialami oleh pemustaka. Dalam proses pelayanan kepada pengunjung perpustakaan masih terdapat permasalahan dan kritik yang diberikan oleh pengunjung, maka dari permasalahan yang ada dapat berpengaruh kurang baik terhadap kinerja pelayanan pustakawan misalnya kurangnya respon yang baik terhadap pertanyaan dan kebutuhan yang tidak dipahami oleh pengunjung.

Pustakawan ialah petugas yang bertanggung jawab terhadap segala kegiatan operasional yang berkaitan dengan perpustakaan dengan memberi pelayanan bagi para pengunjung ataupun khalayak. Pustakawan seharusnya memberikan sikap yang baik, ramah, sopan dan memberi pelayanan dengan raut muka yang bersemangat dan komunikatif bagi pemustaka. Pustakawan berusaha memenuhi keinginan dan memberikan layanan hingga tuntas dan membantu mencari informasi atau koleksi-koleksi dari kebutuhan yang dicari oleh pemustaka. Kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan merupakan usaha dalam upaya dibagian pelayanan, meskipun informasi atau koleksi yang dibutuhkan pemustaka tidak dapat terpenuhi, namun dengan pelayanan yang baik, tulus, serta bersikap ramah dapat memberikan kepuasan tersendiri yang dilakukan oleh pustakawan.

Pelayanan perpustakaan adalah suatu kegiatan jasa yang diberikan oleh pihak instansi kepada masyarakat atau pengunjung untuk membantu dan mempermudah mencari informasi secara langsung. Peran perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sangatlah penting, karena pustakawanlah yang menentukan tingkat keberhasilan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga merasa memuaskan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan dan kepuasan pengunjung perpustakaan diperlukan adanya semangat tinggi dan kinerja agar dapat berjalan dengan baik, maka dari itu para pustakawan perlu mengembangkan kinerjanya agar mempunyai kemampuan yang tepat untuk melaksanakan tugasnya. Meskipun sarana fasilitas penunjang dalam perpustakaan sangatlah bagus dan lengkap hal itu tidak terlalu mempengaruhi, akan tetapi dalam hal pelayanan bagi pustakawan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan karena pemustaka memerlukan pelayanan yang tujuannya ialah memenuhi segala kebutuhan yang tentu tidak dapat dipenuhi oleh pemustaka, yang mana diartikan jika pelayanan sulit untuk dipisahkan pada kehidupan sehari-hari.

Kinerja pustakawan yang baik dan tepat sangat dibutuhkan di berbagai perpustakaan untuk meningkatkan citra dan kualitas pelayanan perpustakaan untuk dapat memuaskan pemustaka, salah satunya adalah UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. Hal ini sesuai dengan jurnal menurut Apriani (2018), pelayanan merupakan kegiatan penunjang yang penting dalam membantu dan memenuhi kebutuhan pemustaka dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan. Sedangkan Menurut Suhendar & Prastowo (2016), pelayanan merupakan hal yang sangat utama di sebuah instansi dalam memberikan bantuan kepada pemustaka untuk memenuhi harapannya dalam menciptakan rasa kepuasan berkaitan dengan kualitas jasa perpustakaan yang diperoleh secara langsung. Menurut Tjiptono & Chandra (2012), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis berkaitan dengan barang, jasa, manusia dan lingkungan agar dapat mencukupi keinginan dan keperluan. Adanya sebuah pelayanan perpustakaan memberi pengaruh pada loyalitas pemustaka terhadap kunjungan perpustakaan sehingga berdampak pula pada kepuasan pelayanan yang telah diperoleh. Kepuasan

tersebut ialah bentuk dari perbandingan yang didapatkan sesuai dengan harapan, dimana pemustaka merasa diberi respon yang tanggap saat kebutuhannya ingin segera terpenuhi. Kepuasan pemustaka akan mempengaruhi citra perpustakaan Universitas Negeri Surabaya karena dengan pelayanan yang belum maksimal akan menimbulkan rasa kecewa bagi pemustaka.

Berdasarkan dari beberapa permasalahan yang penulis temukan dalam observasi, maka penulis mengasumsikan bahwa pustakawan pada perpustakaan belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas dengan baik, belum sesuai dengan visi dan misi perpustakaan Universitas Negeri Surabaya atau produktivitas dalam melayani masih kurang sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang di berikan kepada pengunjung. Hal yang melatarbelakangi peneliti untuk mengukur kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya terhadap kepuasan pemustaka adalah hasil studi pendahuluan dengan nara sumber bapak Suroto sebagai kepala UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya bahwa layanan yang diberikan oleh pihak karyawan atau pustakawan masih sangat kurang dari segi waktu yang tidak sesuai dengan peraturan jam kerja yang telah ditetapkan, kurangnya keaktifan dalam melayani pengunjung yang membutuhkan informasi, sikap pasif yang ditunjukkan terhadap pemustaka yang datang dalam memenuhi kebutuhannya, dan belum menjalankan seluruh visi dan misi perpustakaan yang telah dibuat dan ditetapkan sebagai ketentuan dalam menumbuhkan nilai dan citra baik kepada masyarakat luar, karena kesadaran karyawan sebagai pustakawan dalam hal pelayanan sangat kurang terbuka dan tulus dalam melayani.

Berdasarkan atas pemikiran tersebut maka peneliti merasa perlu diadakannya penelitian di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya”. Tujuan mengenai penelitian ini untuk mendeskripsikan: 1) ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi lima variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan; 2) ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi lima variabel secara simultan terhadap kepuasan pemustaka; 3) seberapa besar kepuasan pemustaka dari kelima variabel secara parsial di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pelayanan Perpustakaan

Menurut Sulistyopo Perpustakaan berasal dari kata Liber = libri artinya “pustaka” atau “kitab”. Perpustakaan atau Library ialah sebuah ruangan yang dipergunakan sebagai penyimpanan buku serta terbitan lain yang disimpan berdasarkan klasifikasi buku dan disusun berdasarkan abjad guna memberi kemudahan pembaca untuk memperoleh sumber informasi (Hartono, 2017). Menurut Ibrahim (2014), perpustakaan merupakan sebuah unit kerja lembaga di dalamnya terdapat kegiatan pengelolaan bahan pustaka meliputi buku dan non buku dimana buku atau bahan bacaan tersebut disusun dengan sistematis untuk dipergunakan sebagai sumber informasi. Dari pernyataan yang telah diuraikan tersebut ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan adalah tempat yang dipergunakan sebagai penyimpanan dan pengarsipan sebuah koleksi buku, majalah, maupun karya tulis yang mengandung sumber informasi.

Menurut Kotler (2002), pelayanan adalah sebuah kegiatan yang ditawarkan lembaga untuk pihak lain dimana tidak kasat mata yang hasilnya tidak dimiliki oleh pihak yang memperoleh penawaran tersebut. Sedangkan Menurut Sunarto pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang memberi kesenangan, kepuasan, serta terpenuhinya kebutuhan pemakai perpustakaan (Suhendar & Prastowo,

2016). Pelayanan perpustakaan merupakan tujuan utama kegiatan pelayanan dilaksanakan langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan akan informasi. Sehingga berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan pelayanan ialah sebuah kegiatan dalam membantu pemenuhan kebutuhan serta keinginan dapat berbentuk jasa yang dirasakan penggunanya. Maka kinerja pustakawan terdapat beberapa indikator yaitu kejelasan dan kepastian informasi, keterbukaan para pegawai, keadilan yang merata kepada pengunjung, kemampuan dan sikap pegawai.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mempunyai berbagai arti dan makna karena setiap orang akan berbeda mengartikannya. Menurut Tjiptono & Chandra (2012), kualitas adalah suatu kondisi dinamis berkaitan dengan barang, jasa, manusia, dan lingkungan agar dapat mencukupi keinginan. Menurut Lupiyadi (2014), kualitas adalah perpaduan antar sifat dan karakteristik untuk menentukan sejauh manakeluaran dapat memenuhi kriteria keinginan pengunjung perpustakaan, jadi pengunjung dapat memilih dan mendingkan antara perilaku dengan kenyataan yang diberikan. Dalam mengukur nilai status kualitas pelayanan Riduwan (2018) membagi 5 dimensi pokok yang disebut SERQUAL (service quality) meliputi: 1) Berwujud (*Tangibles*) berkaitan dengan sarana prasarana lembaga atau perusahaan dan kondisi lingkungan sekitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan; 2) Keandalan (*Reability*) yakni pemberian layanan berdasarkan sesuatu yang telah ditetapkan dengan akurat serta terpercaya; 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) berkaitan dengan kemampuan untuk memberi bantuan pelanggan dengan cepat dan tepat dalam menjelaskan sebuah informasi tanpa harus membuat pelanggan menunggu; 4) Jaminan (*Assurance*) adalah wawasan ilmu, etika, kesopanan-santunan, serta kemampuan para petugas layanan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan; 5) Empati (*Empathy*) adalah pemberian perhatian secara tulus kepada seseorang secara individu sebagai upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan supaya terpenuhi.

Menurut Tjiptono & Chandra (2016), setiap masing-masing dimensi atau variabel memiliki indikator-indikator sebagai berikut: 1) Berwujud (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi. Indikator meliputi, penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan; 2) Keandalan (*Reability*) yakni kemampuan memberikan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator meliputi, kecermatan petugas, keahlian, memiliki standar pelayanan; 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pengunjung dan memberikan layanan dengan tanggap. Indikator meliputi, Merespon setiap pengunjung, melakukan pelayanan dengan tepat, cermat, keluhan pelanggan direspon oleh petugas; 4) Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Indikator meliputi, petugas memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya, kepastian; 5) Empati (*Empathy*) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan para pelanggan. Indikator meliputi, Mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap ramah dan sopan, tidak membedakan pengunjung, menghargai setiap pengunjung. Dengan hal ini kualitas pelayanan dapat diukur dan dilihat dari perbandingan perbedaan kenyataan serta harapan pelanggan terhadap persepsi pelayanan yang telah diberikan guna membantu dan memenuhi kebutuhan pemustaka untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan sebagai sumber informasi.

Jenis Layanan Perpustakaan

Menurut Hartono (2017) terdapat beberapa jenis layanan di perpustakaan secara umum. Yang pertama ialah layanan sirkulasi yang merupakan hal penting pada kegiatan perpustakaan. Seberapa

lengkap jumlah koleksi perpustakaan, apabila sirkulasi dan pemakaiannya hanya sedikit yang menggunakannya, dapat dinyatakan bahwa perpustakaan tersebut kurang kebermanfaatannya. Begitu juga sebaliknya, apabila kegiatan sirkulasi lancar dan aktif, dinyatakan bahwa perpustakaan dinilai baik dan mempunyai banyak kebermanfaatannya. Layanan sirkulasi bertujuan guna memberi kelancaran dan kemudahan kegiatan peminjaman buku untuk dibaca di luar perpustakaan. Layanan referensi menurut Louis Shores (dalam Hartono, 2017) adalah bagian dari layanan perpustakaan untuk menafsirkan keseluruhan koleksi perpustakaan untuk para pengguna. Layanan referensi ialah bentuk bantuan pribadi diberikan langsung serta penuh perhatian guna menafsirkan koleksi perpustakaan guna kepentingan penelitian dan pendidikan. Menurut Rahayuningsih (2007), layanan referensi merupakan kegiatan dalam memberi bantuan penggunaan perpustakaan untuk mencari informasi dengan memberi jawaban dari pertanyaan yang diajukan terkait koleksi referensi, dan memberi bimbingan dalam penemuan koleksi referensi. Sehingga disimpulkan layanan referensi ialah layanan yang diberikan secara langsung yang berhubungan dengan pengguna dalam pemberian informasi serta keinginan kebutuhan pemustaka.

Berbagai sarana dan program disusun yang harapannya ialah supaya pembaca menjadi senang dan terus menerus melakukan kunjungan perpustakaan. Hal tersebut berkaitan dengan penciptaan kegiatan pelayanan perpustakaan yang baik, dibutuhkannya beberapa unsur penunjang guna memberi dukungan kelancara kegiatan. Unsur tersebut disusun berdasarkan tujuan perpustakaan serta sistem layanan (Hartono, 2017). Fasilitas, Kegiatan layanan harus dipenuhi dengan fasilitas yang memadai, supaya tujuan serta fungsi perpustakaan dapat dipenuhi. Yang termasuk prasarana ialah ruangan yang mampu menampung pengguna. Kemudian juga dibutuhkan sarana sebagai perabotan untuk layanan meliputi kursi baca, meja baca, rak buku, tempat sirkulasi dan sebagainya. Koleksi ialah hal utama pada kegiatan pelayanan perpustakaan. Ketersediaan koleksi haruslah diperhatikan, diatur, dan dirawat secara tepat supaya memberi kemudahan pembaca untuk menemukan koleksi. Koleksi harus sesuai dengan tujuan layanan. Jumlah koleksi harus selalu diperbarui berdasarkan kemajuan ilmu pengetahuan supaya tidak ketinggalan jaman.

Pustakawan ialah unsur penggerak serta penyelenggara kegiatan layanan, apabila tidak terdapat pustakawan yang memberi serta mengatur pelayanan, maka tidak ada pelayanan perpustakaan. Pustakawan khususnya bagian pelayanan diharuskan untuk tanggap, rajin, berwawasan luas, serta bersedia memberi bantuan pemakai dalam mencari informasi yang diperlukan. Pemakai adalah unsur utama yang menentukan dan mendukung pelayanan perpustakaan. Pemakaian berasal dari latar belakang yang beragam. Untuk itu, pustakawan diwajibkan untuk mampu berusaha memenuhi keinginan dan mengidentifikasi kebutuhan pemakai. Dimana pihak pustakawan harus rela mendedikasikan dirinya untuk menemukan informasi pustaka yang diinginkan oleh pemakai. Dari unsur diatas dapat disimpulkan bahwa didalam sebuah perpustakaan terdapat beberapa unsur sebagai pelengkap dan penunjang dalam pelayanan semaksimal mungkin guna untuk memuaskan pengunjung perpustakaan dalam mencari dan memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan Pemustaka

Menurut Tjiptono & Chandra (2012), kepuasan berasal bahasa latin “Satis” yaitu cukup baik, memadai dan “Facio” yang yaitu melakukan atau membuat. Menurut Kotler (2002), kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Menurut Utami (2009), kepuasan merupakan tingkat perasaan individu yang berkaitan dengan kesenangan,

kegemberiaan, rasa lega, dan lainnya. Menurut Irawan (2002), kepuasan pemustaka dimaknai sebagai perbandingan harapan serta kenyataan, yang mana apabila harapan lebih kecil dari kenyataan maka dinyatakan sangat puas, namun jika harapan lebih besar dari kenyataan dinyatakan tidak puas. Sehingga tindakan yang harus dilakukan pustakawan kepada pemustaka agar menumbuhkan kepuasan ialah dengan menjalin hubungan baik serta harmonis supaya pemustaka merasa nyaman karena terdapat keselarasan antara kebutuhan yang diperlukan dengan harapan kenyataan yang diperoleh.

Metode pengukuran tingkat kepuasan pemustaka menurut Fatmawati (2015) dalam penelitiannya terdapat 4 dimensi, *Service of Affect* (kemampuan dan sikap pustakawan) pelayanan pustakawan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka untuk mendapatkan informasi. *Library as Place* (fasilitas dan kenyamanan) kebermanfaatan ruangan bagi pemustaka untuk menunjang dalam menyelesaikan segala kebutuhannya. *Personal Control* (petunjuk dan sarana) kemudahan akses dalam mencari sumber informasi dan peralatan yang dibutuhkan untuk mempermudah pemustaka. *Information Access* (akses informasi) kecepatan dalam mencari informasi dalam bentuk ruangan dan susunan buku yang mudah dicari. Tingkat kepuasan pemustaka tidak diukur berdasarkan sudut pandang sebuah instansi akan tetapi dipandang sesuai dengan penilaian dari pelanggan sebab yang merasakan baik dan tidaknya suatu pelayanan adalah mereka. Namun menurut Tjiptono & Chandra (2016) mengemukakan beberapa cara dalam mengetahui kepuasan pelanggan yakni dengan merapkan sistem keluhan dan saran perpustakaan memberikan sebuah tempat disebut kotak saran yang berguna untuk menyampaikan keluhan yang dialami oleh pemustaka dan saran yang di berikan kepada perpustakaan. Selain itu terdapat dalam memperoleh gambaran dari kepuasan pemustaka dengan menugaskan seseorang untuk mengumpulkan hasil catatan yang akan didiskusikan, hal ini biasa disebut dengan *Ghost Shopping*.

Lost customer analysis pustakawan harus jeli dalam melihat perkembangan pemustaka setiap harinya, bila pengunjung jarang datang kembali atau tidak terlihat lagi maka mereka merasa sudah tidak lagi memanfaatkan perpustakaan tanpa alasan. Survei kepuasan pemustaka kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puaskah pemustaka mendapatkan pelayanan yang telah diberikan melalui wawancara secara langsung atau survey. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan paling baik terhadap apa yang diinginkan dan kebutuhan yang diperlukan oleh pemustaka agar harapan dan kenyataan yang diberikan menjadi sesuai yang diinginkan untuk memuaskan penggunaannya maka sebuah perusahaan atau instansi dapat mengetahui tingkat kepuasan secara langsung untuk melakukan peningkatan kualitas layanan pengunjung.

Hipotesis Penelitian

Penelitian ini memuat 2 jenis variabel diantaranya ialah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yang dimaksud yakni kualitas pelayanan dan yang termasuk dalam variabel dependen ialah kepuasan pemustaka. Diantara hubungan antar variabel tersebut, keberadaan variabel independen harus dapat diterima tanpa harus ada yang mempersoalkan dan dapat dinyatakan sebagai suatu keputusan. Menurut Tjiptono & Chandra (2016), kualitas pelayanan merupakan suatu proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan eksternal dalam memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai dimensi yakni X1 *tangible* (bukti fisik), X2 *reliability* (keandalan), X3 *responsiveness* (daya tanggap), X4 *assurance* (jaminan), dan X5 *empaty* (empati) dalam mewujudkan kepuasan pemustaka. Menurut Kasmir (dalam Apriani, 2018), kepuasan adalah bentuk penilaian dari diri konsumen atas barang atau jasa sebelum diterima dan digunakan. Jika variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai sangat baik, maka kepuasan pemustaka (variabel

dependen) juga memiliki pengaruh, begitupun sebaliknya jika hasil yang diperoleh variabel independen tergolong pada kategori kurang baik, maka perolehan hasil variabel dependen juga kurang baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan hipotesis dari penelitian ini yaitu:

- H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya
- H2 : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Universitas Negeri Surabaya.

METODE PENELITIAN

Metode dalam hal ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif karena perolehan hasil akan berbentuk bilangan angka, menggunakan rumus statistik guna untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. Peneliti memilih lokasi penelitian di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya karena dari hasil wawancara dengan kepala bagian perpustakaan masih terdapat permasalahan pelayanan yang kurang memuaskan terhadap pengunjung perpustakaan. Dalam penelitian ini observasi, wawancara, dan kuisioner/angket yang digunakan untuk memperoleh informasi dan data.

Total populasi yang terdapat pada penelitian ini seluruh mahasiswa prodi pendidikan administrasi perkantoran dari angkatan 2013, 2014 yang belum dinyatakan lulus sampai angkatan 2019 yang berjumlah 323. Sampel yang digunakan sejumlah 180 dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin. Metode yang diimplementasikan dalam melakukan analisis data yaitu analisis regresi linear berganda dengan berbantuan *Software SPSS* versi 22. Teknik pengumpulan data penelitian digunakan oleh peneliti dengan teknik sebagai berikut: observasi, angket/kuesioner, wawancara. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* yang memiliki 5 pilihan jawaban yakni Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Teknik analisis data penelitian digunakan peneliti untuk mengelola data kemudian data dianalisis, penelitian ini memakai pengujian statistic untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan (Y) kemudian penjabaran dilakukan untuk mengetahui hasil dari beberapa variabel. Penelitian ini menggunakan pengujian validitas, reliabilitas, untuk mengetahui valid dan reliabelnya suatu instrumen alat pengumpulan data. Uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji T dan uji F), serta koefisien determinasi (*R Square*). Jadi dalam penelitian ini variabel independen (X) kualitas pelayanan dan variabel dependen (Y) kepuasan pemustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengelolaan data menggunakan program SPSS 22 dapat dinyatakan bahwa instrument kuisioner pada penelitian ini valid. Terdapat 22 item pertanyaan yang terdiri dari 10 item kualitas pelayanan (X), 12 item pertanyaan berkaitan dengan kepuasan pengunjung perpustakaan. Variable *tangible*, yaitu pertanyaan nomor 1 diperoleh $R_{hitung} 0.835$ dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan nomor 2 diperoleh nilai $R_{hitung} 0,873$ dengan signifikan 0,000. Sesuai dengan perolehan hasil kedua pertanyaan dinyatakan valid karena kedua item pertanyaan mempunyai nilai R_{hitung} lebih besar dibanding nilai $R_{tabel} 0,4438$ dan memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%). Variabel *reliability*, yaitu pertanyaan nomor 1 diperoleh $R_{hitung} 0,777$ dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan

nomor 2 diperoleh nilai R_{hitung} 0,843 dengan signifikan 0,000. Sesuai dengan perolehan hasil kedua pertanyaan dinyatakan valid karena kedua item pertanyaan mempunyai nilai R_{hitung} lebih besar dibandingkan nilai R_{tabel} 0,4438 dan memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%). Variabel *responsiveness*, yaitu pertanyaan nomor 1 diperoleh R_{hitung} 0,805 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan nomor 2 diperoleh nilai R_{hitung} 0,861 dengan signifikan 0,000. Berdasarkan dari perolehan hasil pertanyaan variabel *responsiveness* dapat dikatakan valid apabila kedua item pertanyaan mempunyai nilai R_{hitung} lebih besar dibanding R_{tabel} 0,4438 dan memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%). Variabel *assurance*, yaitu pertanyaan nomor 1 diperoleh R_{hitung} 0,885 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan nomor 2 diperoleh R_{hitung} 0,924 dengan signifikan 0,000. Sesuai dengan perolehan hasil kedua pertanyaan dinyatakan valid apabila kedua item pertanyaan mempunyai nilai R_{hitung} lebih besar dibanding nilai R_{tabel} 0,4438 dan memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%). Variabel *empathy*, yaitu pertanyaan nomor 1 diperoleh R_{hitung} 0,902 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan nomor 2 diperoleh R_{hitung} 0,841 dengan signifikan 0,000. Maka dapat disimpulkan dari kedua item pertanyaan pada variabel *empathy* ialah valid, karena kedua item pertanyaan mempunyai nilai R_{hitung} lebih besar dari nilai R_{tabel} 0,4438 dan memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%).

Hasil pengujian validitas pada variabel kepuasan pemustaka (Y) dengan 12 item pertanyaan dengan menggunakan program SPSS diperoleh R_{hitung} untuk setiap pertanyaan pada variabel kepuasan pemustaka yaitu untuk nomor 1 diperoleh R_{hitung} 0,734 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 2 diperoleh R_{hitung} 0,631 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 3 diperoleh R_{hitung} 0,628 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 4 diperoleh R_{hitung} 0,618 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 5 diperoleh R_{hitung} 0,595 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 6 diperoleh R_{hitung} 0,701 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 7 diperoleh R_{hitung} 0,674 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 8 diperoleh R_{hitung} 0,526 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 9 diperoleh R_{hitung} 0,484 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 10 diperoleh R_{hitung} 0,741 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 11 diperoleh R_{hitung} 0,609 dengan signifikan 0,000, untuk pertanyaan ke 12 diperoleh R_{hitung} 0,784 sesuai signifikan 0,000 dan memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%).

Uji reliabilitas diukur berdasarkan pertanyaan sudah valid dengan menggunakan program IBM SPSS versi 22. Nilai *cronbach's alpha* pada variabel tangibles sebesar 0,627, pada variabel reliability 0,638, pada variabel *responsiveness* sebesar 0,603, pada variabel *assurance* sebesar 0,771, pada variabel *empathy* sebesar 0,678, dan pada variabel kepuasan pemustaka sebesar 0,870. Uji reliabilitas diperlukan untuk mengukur jawaban dari responden apakah konsisten dan dapat dipercaya, maka disimpulkan bahwa keseluruhan item pertanyaan pada instrumen penelitian ini dikatakan reliable, karena keseluruhan variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* > dari nilai kritis yaitu 0,6. Artinya instrumen penelitian ini dapat dinyatakan konsisten meskipun diujikan berulang kali dengan situasi yang berbeda.

Syarat dalam melakukan uji analisis regresi linier berganda dengan pengujian asumsi klasik dengan menggunakan tiga jenis uji coba yaitu Normalitas, Multikolinieritas, dan Heteroskedastisitas. Uji normalitas dipergunakan dalam mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal tidaknya. Nilai asymp. sig memperoleh nilai sebanyak 0,081 yang lebih besar dibanding 0,05 (5%), sehingga disimpulkan data berdistribusi normal serta syarat uji asumsi klasik terpenuhi.

Uji multikolinieritas dipergunakan dalam menguji mengukur besarnya tingkat keeratan dari variabel bebas, nilai toleransi melalui VIF yang kurang dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinieritas, serta apabila nilai toleransi > 0,1 tidak terjadi multikolinieritas begitupun sebaliknya. Berdasarkan

pengelolaan hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa hasil perhitungan tersebut tidak terjadi multikolinearitas. hal tersebut dibuktikan dari hasil setiap variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,1 maka ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolenearitas serta syarat kedua uji asumsi klasik telah terpenuhi.

Uji heteroskedastisitas berguna untuk melihat apakah pada model regresi memiliki perbedaan variance residul dari pengamatan yang satu dengan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat diputuskan apabila nilai signifikansi lebih besar 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa penelitian ini tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, karena pada penelitian ini variabel bebas memiliki nilai siginifikasi $> 0,05$ tidak terjadi gejala heteroskedasitas sehingga dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedasitas.

Tahap uji hipotesis dilaksanakan dengan melakukan uji t (hubungan parsial) serta uji F (hubungan simultan). Uji t digunakan untuk melakukan pengujian secara parsial atau satu demi satu setiap variabel yang artinya pengujian dilakukan untuk melihat variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* apakah berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai t_{hitung} lebih dari t_{tabel} , hipotesis diterima. Namun, jika t_{hitung} kurang dari t_{tabel} hipotesis ditolak.

Tabel 1.
HASIL UJI T

	Koefisien	Kriteria	Kesimpulan
tangible	1,155	$t_{hitung} (4.537) > t_{tabel} (1.973)$	Diterima
reliability	1,782	$t_{hitung} (6.009) > t_{tabel} (1.973)$	Diterima
Responsiveness	-0,087	$t_{hitung} (-0.354) < t_{tabel} (1.973)$	Ditolak
assurance	0,709	$t_{hitung} (2.409) > t_{tabel} (1.973)$	Diterima
empathy	1,096	$t_{hitung} (3.894) > t_{tabel} (1.973)$	Diterima

Sumber: diolah oleh peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan nilai t hitung pada variabel *tangible* adalah sebesar 4,537 dengan nilai signifikan 0,000. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai t hitung lebih dari nilai t tabel dan nilai signifikan kurang dari 0,05, maka dinyatakan bahwa variabel *tangible* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Universitas Negeri Surabaya dapat diterima. Nilai t hitung pada variabel *reliability* adalah sebesar 6,009 dengan nilai signifikan 0,000. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai t hitung lebih dari nilai t tabel dan nilai signifikan kurang dari 0,05, maka dinyatakan bahwa variabel *reliability* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Universitas Negeri Surabaya diterima. Nilai t hitung pada variabel *responsiveness* adalah sebesar -0,354 dengan nilai signifikan 0,724. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai t hitung kurang dari nilai t tabel dan nilai signifikan lebih dari 0,05, maka dinyatakan bahwa variabel *responsiveness* secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Universitas Negeri Surabaya ditolak.

Nilai t hitung pada variabel *assurance* adalah sebesar 2,409 dengan nilai signifikan 0,017. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai t hitung lebih dari nilai t tabel dan nilai signifikan kurang dari 0,05, maka dinyatakan bahwa variabel *assurance* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Universitas Negeri Surabaya diterima. Nilai t hitung pada variabel *empathy* adalah sebesar 3,894 dengan nilai signifikan 0,000. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa

nilai t hitung lebih dari nilai t tabel dan nilai signifikan kurang dari 0,05, maka dinyatakan bahwa variabel *empathy* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Universitas Negeri Surabaya diterima. Dari kelima variabel tersebut kecuali *responsiveness*, yang paling dominan adalah variabel *reliability* (kehandalan) yang paling berpengaruh parsial pada kepuasan pemustaka pada UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya

Dalam penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya berada pada kategori baik. Adapun berdasarkan hasil perhitungan SPSS dalam pengambilan keputusan pada uji hipotesis secara parsial sebagai penentu apakah hipotesis diterima atau tidak, dilihat dari nilai t hitung dan tabel. Diterimanya hipotesis jika nilai t hitung > t tabel, jika nilai t hitung < t tabel hipotesis ditolak. Variabel kepuasan pemustaka menunjukkan nilai t hitung dan t tabel sebesar $4,447 > 1,973$, sehingga variabel kepuasan pemustaka (X) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan memuaskan diperlukan semangat bekerja yang tinggi dan tulus melayani. Hal ini didukung oleh penelitian Apriani (2018) yang menunjukkan bahwa kelima variabel bebas yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang dengan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian Indartini (2018) menjelaskan bahwa kelima variabel bebas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung oleh pustakawan.

Pengujian secara simultan atau keseluruhan menggunakan uji F berguna untuk mengetahui pengaruh terhadap kepuasan pemustaka dengan keseluruhan dari kelima variabel bebas secara bersama. Jika nilai F hitung > F tabel hipotesis diterima. Sebaliknya, jika F hitung < F tabel hipotesis ditolak. Dibuktikan dengan perolehan nilai F_{hitung} sebesar $56,994 >$ dari nilai F_{tabel} dengan nilai 2,26. Dari kelima variabel bebas memberikan atau mempengaruhi kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya sebesar.

Tabel 2.
HASIL UJI F

Kriteria	Kesimpulan
F hitung (56,994) > F tabel (2,26)	Diterima

Sumber: diolah oleh peneliti (2020)

Penelitian ini telah memberikan sebuah hasil terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini didukung oleh penelitian Apriani (2018) yang menunjukkan kelima variabel bebas yakni *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* yang dengan simultan memengaruhi kepuasan pemustaka. Penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian Samosir (2008) menjelaskan jika dari kelima variabel bebas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dimana indikator tersebut sangat berdampak nyata terhadap kepuasan pemustaka saat menggunakan perpustakaan. Senada pula dengan penelitian yang dilaksanakan Gunartik & Pitri (2019) dimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan. Model persamaan regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 10,142 + 1,155X_1 + 1,782X_2 - 0,087X_3 + 0,709X_4 + 1,096X_5$$

Berdasarkan persamaan yang dipaparkan koefisien konstanta mempunyai nilai sejumlah 10,142 hal ini menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan tidak ada maka kepuasan pemustaka akan kepuasan pemustaka mengalami kenaikan sebesar 10,142. Koefisien regresi dari kualitas pelayanan bersifat positif maka dapat dinyatakan bahwa memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemustaka artinya setiap penambahan 1% daripada variabel kualitas pelayanan maka, kepuasan pemustaka mengalami peningkatan.

Uji koefisien determinasi atau R^2 dipergunakan untuk mengetahui perolehan persentase variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pemustaka, dari hasil uji determinasi dapat diketahui pada kolom *R Square* menunjukkan nilai $0,621 = 62,1\%$.

Tabel 3.
HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.788 ^a	.621	.610	3.109

Sumber: diolah peneliti (2020)

Sehingga, dalam hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 62,1%. Sedangkan sisa perhitungan senilai 37,9% merupakan faktor yang dipengaruhi oleh variabel diluar yang tidak turut diteliti.

KESIMPULAN

Hasil yang didapatkan oleh peneliti, bisa menyimpulkan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pemustaka, terdapat pengaruh signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pemustaka, tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Responsiveness* terhadap kepuasan pemustaka, terdapat pengaruh signifikan antara *Assurance* terhadap kepuasan pemustaka, terdapat pengaruh signifikan antara *Empathy* terhadap kepuasan pemustaka. Variabel kinerja pegawai terdapat hasil pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat pada nilai t hitung sebesar $3.277 > 1.6525$. Jadi, hipotesis diterima.

Kelima variabel yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan atau secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.

Variabel *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, sedangkan variabel *responsiveness* secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Sebaiknya pelayanan dari pihak perpustakaan kepada pemustaka diberikan secara optimal dan maksimal karena kepuasan pemustaka berasal dari pelayanan yang diberikan secara langsung dengan menjalankan ketentuan dari atasan dan berdasarkan kelima aspek agar berjalan sesuai dengan kenyataan supaya memberikan kesan yang menyenangkan bagi pemustaka.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya diharapkan dapat terus diperbaiki setiap harinya atau beberapa minggu untuk mengevaluasi agar semakin maskimal dan baik dalam melayani pengunjung baik dari dalam kampus maupun luar kampus.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Benefit*, 5(1), 1-12.
- Fatmawati, E. (2015). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQUAL. *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 1-18.
- Gunartik & Pitri, N. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 29-39.
- Hartono. (2017). *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ibrahim, B. (2014). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indartini, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Pusat Universitas Merdeka Madiun. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 7, 94-101.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 1). Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyadi, R. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan* (Edisi Pertama, ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. (2018). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Samosir, Z. Z. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1(1), 28-36.
- Suhendar, Y. & Prastowo, A. (2016). Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden FATAH Palembang. *Jurnal of Islamic Education Management*, 2(2), 52-67.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, S. S. (2009). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 9(1), 33-44.