

## Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka: studi kasus di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Mufid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20271514&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Telah dilakukan penelitian pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat mutu layanan, tingkat kepuasan pemustaka, dan pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka untuk mewujudkan layanan perpustakaan bermutu dan memuaskan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei berbasis kuesioner. Sampel sejumlah 99 responden diambil dari populasi dengan tehnik Simple Random Sampling. Variabel bebas penelitian adalah dimensi berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pemustaka. Data penelitian diperoleh dari responden menggunakan kuesioner berskala Likert. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS Ver.16. Hasil penelitian menunjukkan tingkat mutu layanan Perpustakaan lebih dominan pada penilaian baik, tingkat kepuasan pemustaka lebih dominan pada penilaian puas, dan adanya pengaruh positif dan signifikan dimensi mutu layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka. Secara parsial, dimensi empati merupakan dimensi mutu layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dibandingkan dimensi mutu layanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi mutu layanan menjadi faktor penentu dalam memberikan kepuasan pemustaka.

.....This research is about influence of service quality on State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang library customer satisfaction. The research questions were how quality service influenced State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang library customer satisfaction. The aims of the research were to analyze the level of quality service, to analyze the level of customer satisfaction and to analyze the influence of service quality on customer satisfaction to contribute to the effort of enhancing library quality service and satisfaction.

The research employed quantitative approach, survey method for data gathering, and questionnaire as research instrument. The 99 research respondents were derived using simple random sampling technique. The independent variables of the research are tangibles, reliabilities, responsiveness, assurance and empathy. The dependent one is customer satisfaction. The research data were derived from the respondent using Likert scale questionnaire. Then, the data were analyzed using multiple linear regression analysis and SPSS Ver.16.

The finding indicates that the level of service quality is considered good, the level of customer satisfaction is considered satisfied and there is positive and significant influence of service quality simultaneously on customer satisfaction. Partially, empathy, one of the service quality dimensions, has the greatest contribution to the customer satisfaction in comparison to the other dimension. This shows that the dimensions of service quality become a major factor in providing customer satisfaction.