

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
PERPUSTAKAAN
(DI POLITEKNIK NEGERI BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh :
Gunartik
(150910335)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
PERPUSTAKAAN
(DI POLITEKNIK NEGERI BATAM)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Gunartik
(150910335)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gunartik
NPM/NIP : 150910335
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Politeknik Negeri Batam.

Adalah hasil dari karya saya sendiri dan bukan hasil dari “duplikasi” dari hasil karya yang dibuat orang lain. Sepengetahuan saya, dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak-benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun. .

Batam, 8 February 2019

Materai Rp6.000,00

Gunartik

150910335

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
PERPUSTAKAAN
(DI POLITEKNIK NEGERI BATAM)**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana

Oleh :
Gunartik
(150910335)

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 8 February 2019

Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan suatu tempat yang menjadi penyedia layanan yang berisi informasi. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, variabel dependennya yaitu kepuasan pengguna perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna perpustakaan jurusan Administrasi Bisnis (AB) ditahun 2018 tiga bulan terakhir yaitu july, agustus, September sebanyak 3208 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 yang diambil menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *random sampling*. Hasil penelitian menyatakan valid dan reliable, normal, tidak terjadi Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas. hasil Uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. hasil Uji T menunjukkan bahwa nilai kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. sedangkan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

The library is a place that becomes a service provider that contains information. Independent variables in this study are service quality and facilities, the dependent variable is library user satisfaction. This study aims to study the quality of services and facilities for library user satisfaction. by using primary data and secondary data, data collection techniques by distributing questionnaires. The population in this study were students using the Business Administration (AB) library in 2018 in the last three months, namely July, August, September as many as 3208 people. The sample in this study amounted to 100 taken using probability sampling techniques with random sampling method. The results of the study stated that valid and reliable, normal, did not occur Multicollinearity and Heteroscedasticity. The results of the F Test show that the quality of service and facilities have a positive and significant effect on the satisfaction of library users. the results of the T Test show that the value of service quality has a positive and significant effect on user satisfaction. while facilities have a positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords: Service Quality; Facilities; User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa pada penulisan skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan, namun hal ini dikarenakan keterbatasan ilmu dan wawasan yang penulis miliki. Untuk itu penulis bersedia menerima masukan maupun saran dari Dosen Penguji dan Dosen Pembimbing demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi penelitian ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya pembaca pada umumnya skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.kom., M.SI, selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan kepada penulis
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Ibu Maryani selaku pimpinan perpustakaan Politeknik Negeri Batam yang baik hati, dan ramah tamah dan suka tersenyum.
6. Seluruh responden pengguna perpustakaan Politeknik Negeri Batam yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Teristimewa Keluarga besar saya, terutama buat Ibu tersayang (Sutiyem), kakak tersayang (alm Trisilo) keluarga, abang terkasih (Triyanto, Triyono, Trigunawan) dan kaka ipar terkasih (Eka marlinda) saya ucapkan terima kasih atas doa restu, serta kasih saying, didikan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
8. Tersolid Nuramaliafitra, Maisi Lestari, Dwi Jayanti terima kasih kepada sahabat penulis yang selalu bersama-sama dalam suka maupun duka, dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada sahabat saya Dita, Teratayindaw dan P.b atas dukungannya dan motivasinya dalam penyelesaian skripsi penelitian ini.
10. Terima kasih kepada rekan –rekan kelas Manajemen Bisnis angkatan 2018 dan sealumni Universitas Putra Batam yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu

Akhir kata, penulis berharap Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, kepada semua pihak yang telah membantu. Amin

Batam, 8 Februari 2019

(Gunartik)

150910335

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Manfaat Secara teoritis	8
1.6.2. Manfaat Seacara Praktis	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Dasar	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2 Ciri –Ciri Pelayanan	13
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Fasilitas	15
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	15
2.1.2.2 Faktor yang mempengaruhi	16
2.1.2.3 Indikator Fasilitas	17
2.1.3. Kepuasan Pengguna	18
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pengguna	18
2.1.3.2 Metode Mengukur Kepuasan Pengguna	19
2.1.3.3. Indikator Kepuasan Pengguna	21
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berfikir	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Operasional Variabel	28

3.2.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>)	29
3.2.1.1	Kualitas Pelayanan	29
3.2.1.2.	Fasilitas	29
3.2.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>)	31
3.3	Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1	Populasi.....	31
3.3.2	Sampel.....	32
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	34
3.4.1.	Jenis data	34
3.4.2.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.2.1	Data Primer.....	35
3.4.2.2	Data Sekunder.....	35
3.4.2.3	Pengumpulan Data	36
3.4.2.3.1	Kuesioner (Angket).....	36
3.4.2.3.2	Wawancara.....	36
3.4.3.	Alat Pengumpulan Data	37
3.5.	Metode Analisis Data.....	38
3.5.1	Analisis Diskriptif	38
3.5.2.	Uji Kualitas Data	39
3.5.2.1	Uji Validitas Data.....	39
3.5.2.2	Uji Reliabilitas Data.....	41
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	42
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	43
3.5.3.2	Uji Heteroskedastisitas	43
3.5.3.3	Uji Multikolinearitas	45
3.5.4	Uji Pengaruh	45
3.5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.5.4.2	Koefisien Determinan (R^2)	47
3.5.	Uji Hipotesis	48
3.5.5.1	Pengujian Secara Parsial(Uji -t).....	49
3.5.5.2	Pengujian secara Simultan (Uji -F).....	50
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	51
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	51
3.6.2	Jadwal Penelitian	51
BAB IV		53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Berdasarkan Profil Responden.....	53
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	56
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung.....	57
4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Analisis Deskriptif	59
4.2.1.1	Kualitas Pelayanan (X1).....	59
4.2.1.2	Fasilitas (X2).....	64

4.2.1.3	Kepuasan Pengguna (Y).....	68
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data.....	74
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Data.....	74
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	76
4.2.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	77
4.2.3.1.	Hasil Uji Normalitas	77
4.2.3.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
4.2.3.3	Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
4.2.3	Hasil Uji Pengaruh	83
4.2.3.1	Hasil Uji regresi Linier Berganda	83
4.2.3.2	Hasil Uji Determinasi (R^2)	85
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis	86
4.2.4.1	Hasil Uji T	86
4.2.4.2	Hasil uji F	88
4.2.3	Pembahasan.....	89
BAB V		92
SIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.	Simpulan.....	92
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....		95
LAMPIRAN		
LAMPIRAN I PENDUKUNG PENELITIAN		
LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung 3 bulan terakhir	4
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Bebas	30
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Terikat	31
Tabel 3. 3 Pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam	32
Tabel 3. 4 Skala Likert	37
Tabel 3. 5 Range Validitas	41
Tabel 3. 6 Indeks koefisien realibilitas	42
Tabel 3. 7 Rangkaian Jadwal Penelitian	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 3 karakteristik responden berdasarkan Semester.....	56
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan alasan berkunjung	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4. 7 Hasil Uji Kolmogorov—Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	79
Tabel 4. 8 Hasil uji Heteroskedastisitas Park Gleyser	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	83
Tabel 4. 11 Hasil Uji Determinasi (R^2)	85
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	86
Tabel 4. 13 Hasil Uji F	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berfikir.....	25
Gambar 4. 1 Grafik Usia Responden	55
Gambar 4. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	56
Gambar 4. 3 Grafik Semester Responden.....	57
Gambar 4. 4 Grafik Alasan Berkunjung Responden	58
Gambar 4. 5 Grafik Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Koleksi Buku	60
Gambar 4. 6 Grafik Tanggapan Daya Tanggap Pihak Perpustakaan.....	61
Gambar 4. 7 Grafik Tanggapan Informasi Petunjuk tata cara pemanfaatan layanan	62
Gambar 4. 8 Grafik Tanggapan Responden terhadap Komputer pencarian Terbatas	63
Gambar 4. 9 Jumlah meja dan tempat duduk terbatas	64
Gambar 4. 10 Grafik Tanggapan Responden Kondisi Ruang Baca Sempit.....	65
Gambar 4. 11 Grafik Tanggapan Responden terhadap Kondisi Pencahayaan kurang terang	66
Gambar 4. 12 Grafik Tanggapan Responden terhadap Buku Terta Rapi	67
Gambar 4. 13 Grafik Tanggapan Responden terhadap Tidak Tersedianya Rak Sepatu	68
Gambar 4. 14 Grafik Tanggapan Responden tentang Kepuasan Terhadap Fasilitas.....	69
Gambar 4. 15 Grafik Tanggapan Responden kepuasan pengguna terhadap kemudahan layanan	70
Gambar 4. 16 Grafik Tanggapan Responden kepuasan terhadap daya tanggap karyawan perpustakaan.....	71
Gambar 4. 17 Grafik Tanggapan Responden Kelengkapan Bahan Bacaan	72
Gambar 4. 18 Grafik Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan Suasana Dalam Perpustakaan.....	73
Gambar 4. 19 Grafik Tanggapan Responden Berniat Datang Kembali Ke Perpustakaan....	74
Gambar 4. 20 Histogram	78
Gambar 4. 21 Diagram Normal P-P Plot Regression Standardized	79
Gambar 4. 22 Scatter plot.....	81

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin	32
Rumus 3. 2 Uji R^2 Dua Variabel.....	47
Rumus 3. 3 Uji t.....	50
Rumus 3. 4 Pengujian secara Simultan(Uji -F).....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pendukung Penelitian

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Keterangan Peneliti