

PENGARUH *SERVICE EXCELLENT* DAN KOMPETENSI PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**Dinar Azizah Arifin¹, Muhammad Rahmat¹, Rukmini¹, Mutawaqil Bilah Tumanggor¹**¹*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, Jalan Garu II A No.93, Sumatera Utara, 20123, Indonesia***Info Artikel**

Riwayat Artikel:
Diterima: 19 Des 2024
Direvisi: 07 Jan 2025
Diterima: 07 Jan 2025
Diterbitkan: 09 Jan 2025

Kata kunci: *Service Excellent, Kompetensi Pustakawan, Kepuasan Pengguna*

Penulis Korespondensi:

Dinar Azizah Arifin
Email: dinarazizaharifin@umn.aw.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah Untuk mencari tahu dan menganalisa dampak service excellent, pengaruh kompetensi pustakawan pada kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Metode penelitian yang dipakai penelitian kuantitatif. populasi dalam penelitian yaitu 1894 orang. sampel pada analisis ini 95 orang. Dari hasil penelitian dan pembahasan, didapat simpulan bahwa service excellent dan kompetensi perpustakawan berpengaruh signifikan pada kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Service excellent dan kompetensi perpustakawan memang dapat memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Universitas Sumatera Utara (USU). Hal dapat dibuktikan dari hasil uji hipotesis yan peneliti lakukan terhadap setiap variabel penelitian, sebagai berikut: Service excellent berdampak dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara, sebagaimana hasil penelitian diketahui nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $4,451 > 1,985$ dan dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ maka H1 diterima dan H0 di tolak. Kompetensi Perpustakawan berdampak dan signifikan pada kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara, sebagaimana hasil penelitian diketahui nilai thitung $> t$ tabel yaitu $3,507 > 1,985$ dan dengan nilai sig $0,001 < 0,05$ maka H1 diterima dan H0 di tolak. Service Excellent dan Kompetensi Perpustakawan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara, sebagaimana hasil penelitian diketahui nilai f hitung $> f$ tabel yaitu $83,354 > 3,09$ dan dengan nilai Sig $0,000 < 0,05$ maka H1 diterima dan H0 di tolak. Sementara itu, diperoleh nilai R2 senilai 0,644 Dengan demikian menyatakan bahwa service excellent dan kompetensi perpustakawan secara simultan berdampak pada kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara senilai 64,4% dengan sisanya 35,6% yang dipengaruhi oleh aspek-aspek di luar penelitian.

Jurnal Mutiara Manajemen
E.ISSN: : 2579759X
Vol. 9 No. 2 Des 2024 (Hal 211-227)

Homepage: <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMM>
DOI: <https://doi.org/10.51544/jmm.v9i2.5594>

How To Cite: Arifin, Dinar Azizah, Muhammad Rahmat, Rukmini, and Mutawaqil Bilah Tumanggor. "Pengaruh Service Excellent Dan Kompetensi Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Sumatera Utara." *Jurnal Mutiara Manajemen* 9, no. 2 (2024): 211–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.51544/jmm.v9i2.5594>.



Copyright © 2025 by the Authors, Published by Program Studi: Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sari Mutiara Indonesia. This is an open access article under the CC BY-SA Licence ([Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).

1. Pendahuluan

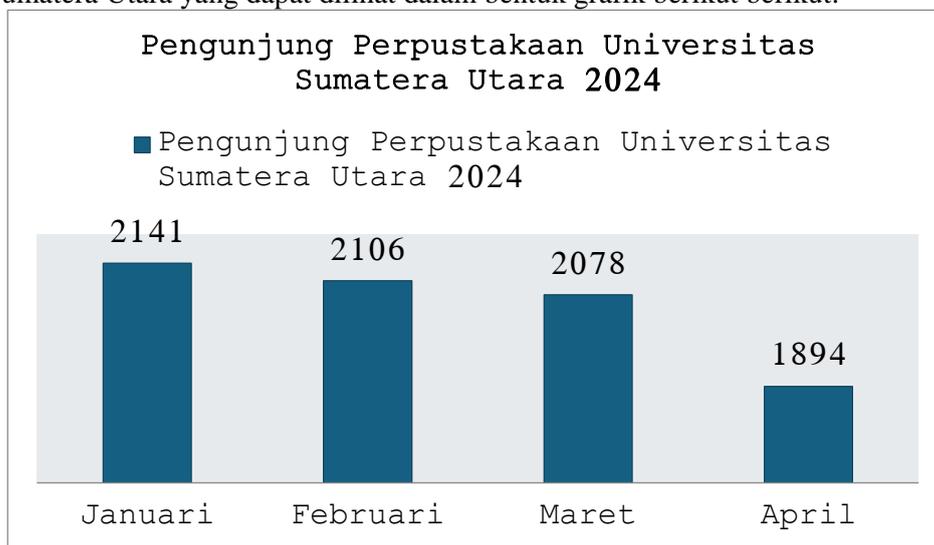
Pesatnya teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi memberikan dampak yang sangat berarti bagi seluruh aspek kehidupan manusia, terutama di dalam pendidikan karena ialah salah satu faktor pembangunan yang sangat penting. Dengan terdapatnya pendidikan dapat mencapai kualitas sumber daya manusia sehingga mereka dapat memantau dan mengelola perubahan di masa depan. Penggunaan saat ini berbagai teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan terkait dengan perpustakaan perguruan tinggi untuk mendukung

aplikasi komunikasi yang memberikan tolak ukur kemajuan dari suatu perpustakaan. Perpustakaan merupakan pusat layanan informasi karena sering diibaratkan dengan perpustakaan perguruan tinggi sebagai jantungnya perguruan tinggi.

Orang-orang dari berbagai lapisan masyarakat dapat berkomunikasi satu sama lain berkat internet. Akses informasi dan komunikasi yang cepat, mudah, dan murah dimungkinkan oleh media baru ini. Meskipun setiap komputer di dunia memiliki sistem operasi dan konfigurasi perangkat keras yang unik, semuanya terhubung melalui Internet. Internet menawarkan peluang untuk komunikasi yang lebih demokratis dari pada media lama. Salah satu keunggulan internet adalah interaktivitas yang dapat meningkatkan aktivitas pengguna. Lebih jauh lagi, internet menyediakan banyak sekali alternatif yang dapat memenuhi tuntutan konsumen, termasuk situs web.

Selain itu, perpustakaan Universitas Sumatera Utara sebagai sarana untuk pengajaran dan penelitian guna untuk mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi terkini, hal ini dilakukan agar menumbuhkan kepuasan pengguna perpustakaan tersebut, salah satu yang dapat dilakukan perpustakaan Universitas Sumatera Utara yaitu menambahkan koleksi pengguna *e-book* dan *e-journal* dari jurnal bereputasi internasional dan jurnal terakreditasi nasional. Dengan begitu kebutuhan pengguna perpustakaan akan terpenuhi sehingga kepuasan pengguna perpustakaan akan meningkat secara signifikan.

Namun, sarana dan prasarana yang dapat diperoleh pengguna perpustakaan belum tentu sesuai dengan keinginan pengguna khususnya masyarakat yang berada di Sumatera Utara. Berdasarkan keterangan dari GPMB (Gerakan Perasyarakatatan Minat Baca) Sumatera Utara (Sumut) menyatakan bahwa menurunnya minat baca di Sumatera Utara. Selain itu, berdasarkan data pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara yang dapat dilihat dalam bentuk grafik berikut berikut:



Grafik 1.1 Kemunduran Pengunjung Perpustakaan Universitas Sumatera Utara

Dari data itu bisa dinyatakan bahwa terdapat penurunan pengunjung, hal ini tentu sesuai dengan keterangan GPMB bahwa terdapat penurunan minat baca di Sumatera Utara. Salah satu upaya untuk meningkatkan minat baca yaitu meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Namun, pada penelitian peneliti memfokuskan pada upaya meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan.

Pada dasarnya perpustakaan adalah kumpulan informasi yang meliputi kebutuhan informasi seperti koleksi buku, artikel dan publikasi informasi yang disusun oleh sistem perpustakaan. Sebagai pusat sumber informasi, perpustakaan komitmen untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat yang tidak terbatas. Oleh karena itu, diperlukan adanya teknologi informasi yang dapat melayani pengguna perpustakaan secara cepat dan akurat. Pemanfaatan teknologi informasi membantu mempercepat kebutuhan informasi pengguna dan menciptakan sistem agar pelayanan perpustakaan sistematis.

Efisiensi ini dapat dibuat bila ada titik pertemuan antara kinerja pustakawan dalam layanan perpustakaan bagi pengguna. Oleh karena itu, kinerja pustakawan dalam layanan dan penggunaannya beberapa sistem yang tidak bisa dipisahkan dalam jaringan sistem. Ada banyak jenis interaksi itu bisa terjadi. Yang paling penting dari sistem adalah kemampuan menanggapi perubahan usaha. Adaptasi lingkungan dan memastikan stabilitas yang memadai dapat meningkatkan minat civitas akademik dan masyarakat menggunakan perpustakaan.

Secara umum, apa artinya pustakawan perguruan tinggi ialah pustakawan yang bekerja di perpustakaan. Tugas utama pustakawan perguruan tinggi adalah membantu merencanakan berbagai acara akademis di lembaga tersebut. Program Tri Dharma perguruan tinggi di Indonesia termasuk pengajaran dan

penelitian, pendidikan dan pengabdian kepada masyarakat, dan dalam kerangka inilah prestasi akademis diakui. Akibatnya, pustakawan universitas memerlukan keterampilan kolaborasi yang kuat untuk menyelesaikan tugas-tugas penting dengan akademisi lain, termasuk mahasiswa, profesor, dan karyawan universitas lainnya.

Sumber informasi meliputi informasi tentang perpustakaan USU mulai dari profil, layanan yang tersedia, koleksi yang disediakan, operasional perpustakaan dan koleksi perpustakaan yang terbaru. Perpustakaan USU selama ini mengembangkan sistem informasi pengelola repository-nya untuk melestarikan jurnal ilmiah dan dijadikan acuan bagi kebutuhan pengguna perpustakaan. Dari semua fungsi perpustakaan, pada akhirnya menentukan nilai yang diberikan pengguna pada kepuasan yang mereka alami. Berdasarkan temuan sebelumnya yang penulis lakukan dengan mewawancarai beberapa pengguna perpustakaan usu, ditemukan bahwa website perpustakaan kurang optimal dalam beberapa aspek. Hal ini dilakukan untuk mencari tahu tingkat kepuasan pengguna perpustakaan dan aspek-aspek yang dapat memberi dampak pada kepuasan tersebut, dalam hal ini peneliti mengukur service excellent dan kompetensi pustakawan sebagai tolak ukur kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Untuk melihat bagaimana faktor kepuasan pengguna terhadap kompetensi pustakawan untuk menghadapi perubahan di Perpustakaan USU maka peneliti melakukan pra-survey yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, alasan mengambil obyek ini sebab terdapatnya gejala menurut hasil kuesioner yang dijalankan peneliti dengan memberikan kuesioner pra-survey pada 30 responden pengguna perpustakaan USU.

Tabel 1 Hasil Kuesioner Pra-survey Service Excellent

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju		Total
		Jumlah Responden	(%)	Jumlah Responden	(%)	
1	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan Usu	12	40%	18	60%	30
2	Respon pustakawan sangat responsive dan sangat tanggap atas keluhan pengunjung.	14	46%	16	53%	30
3	Layanan yang diberikan perpustakaan USU sesuai dengan kebutuhan saya.	20	66%	10	33%	30
4	Secara konsisten pustakawan memberikan pelayanan yang baik.	15	50%	15	50%	30
5	Saya akan berkunjung ke perpustakaan USU kembali karena kenyamanan dan layanan yang diberikan.	22	73%	8	26%	30

Sumber: penulis, 2024.

Berikut adalah analisis dari setiap pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai pelayanan di Perpustakaan USU:

Pernyataan pertama “Saya puas dengan pelayanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan USU” jawaban setuju sebanyak 12 responden (40%) dan jawaban tidak setuju: 18 responden (60%). Dengan begitu dapat diketahui bahwa mayoritas responden (60%) tidak puas dengan pelayanan pustakawan di Perpustakaan USU. Ini menunjukkan adanya potensi masalah dalam kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan, yang mungkin perlu diperbaiki.

Pernyataan kedua “Respon pustakawan sangat responsif dan sangat tanggap atas keluhan pengunjung” jawaban setuju: 14 responden (46%) dan jawaban tidak setuju: 16 responden (53%). Dengan begitu dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (53%) merasa pustakawan tidak responsif atau kurang tanggap terhadap keluhan. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi pustakawan.

Pernyataan ketiga “Layanan yang diberikan perpustakaan USU sesuai dengan kebutuhan saya” jawaban setuju: 20 responden (66%) dan jawaban tidak setuju: 10 responden (33%) dengan begitu diketahui bahwa sebagian besar responden (66%) merasa bahwa layanan yang diberikan perpustakaan sudah cukup sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini adalah indikator positif, meskipun masih ada sekitar 33% yang merasa layanan kurang sesuai, yang menunjukkan area untuk perbaikan.

Pernyataan ke empat “Secara konsisten pustakawan memberikan pelayanan yang baik” jawaban setuju: 15 responden (50%) dan jawaban tidak setuju: 15 responden (50%). Diketahui bahwa responden terbagi rata mengenai konsistensi pelayanan pustakawan. Hal ini menunjukkan ketidak teraturan dalam

kualitas pelayanan yang diberikan. Perpustakaan perlu meningkatkan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pernyataan kelima “Saya akan berkunjung ke perpustakaan USU kembali karena kenyamanan dan layanan yang diberikan” jawaban setuju: 22 responden (73%) dan jawaban tidak setuju: 8 responden (26%) sehingga dapat diketahui sebagian besar responden (73%) menunjukkan minat untuk kembali berkunjung ke Perpustakaan USU, yang menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan kenyamanan dan layanan yang ada, meskipun masih ada 26% yang tidak setuju.

Pelayanan yang tidak ada duanya Frasa “excellence service” diterjemahkan menjadi pelayanan “terbaik” atau “luar biasa baik” (Tetralleniaj et al., 2021). Kesesuaian dengan standar pelayanan yang relevan atau yang dimiliki oleh lembaga yang memberi layanan itulah yang menjadikannya sangat baik atau terbaik (Farida & Hardianawati, 2019)

Dengan begitu pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan atau service excellent dimana Berdasarkan hasil survei, terdapat kekhawatiran yang signifikan terkait ketidakpuasan terhadap pelayanan pustakawan dan kurangnya responsivitas terhadap keluhan. Pustakawan perlu diberi pelatihan lebih lanjut tentang keterampilan komunikasi, layanan pelanggan, dan responsif terhadap keluhan. Selain itu, konsisten pelayanan dimana untuk meningkatkan pengalaman pengguna, penting untuk menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan yang baik, terutama di berbagai aspek seperti kecepatan, kualitas interaksi, dan respons terhadap pertanyaan. Selain itu, meningkatkan fasilitas dan kenyamanan, hal ini perlu karena sebagian besar responden setuju bahwa layanan sesuai dengan kebutuhan mereka dan merasa nyaman, perlu adanya evaluasi dan perbaikan fasilitas serta lingkungan perpustakaan agar lebih nyaman dan mendukung pengalaman belajar. Dan terakhir peningkatan sistem umpan balik dan tanggapan. Perpustakaan bisa memperkenalkan sistem yang lebih efektif untuk menampung keluhan dan saran dari pengguna. Ini dapat membantu pustakawan lebih cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi pengunjung. Dengan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki berdasarkan umpan balik ini, perpustakaan USU dapat meningkatkan kualitas layanan dan memastikan pengalaman konsumen yang lebih baik di masa depan atau kompetensi pustakawan agar meningkatkan kepuasan pengguna dan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Tabel 2 Hasil Kuesioner Pra-Survey Variabel Kompetensi Pustakawan

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju		Total
		Jumlah Responden	(%)	Jumlah Responden	(%)	
1	Kualitas kinerja pustakawan sudah memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan	18	60%	12	40%	30
2	Pustakawan mampu bekerja dengan baik dan tidak ada kesalahan	11	36%	19	63%	30
3	Pustakawan menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dengan hasil yang memuaskan	20	66%	10	33%	30
4	Pustakawan bisa menuntaskan pekerjaan dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan	16	53%	14	46%	30
5	Pustakawan bekerja sama dengan cepat dan memenuhi target yang ditetapkan	15	0%	15	50%	30

Sumber: penulis, 2024

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menjawab setuju lebih banyak dari pada yang tidak setuju. Namun dari pertanyaan ke 2 masih ada yang menjawab tidak setuju dikarenakan pustakawan yang belum mampu mencapai seluruh pekerjaan dengan baik dan masih lambat serta kurang tepat waktu dalam pekerjaan dilihat dari pra-survey yang memilih setuju (36%) dan tidak setuju (63%). Selebihnya banyak yang menyetujui kinerja pustakawan yang sudah tepat.

Kompetensi pustakawan memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Pustakawan yang kompeten dapat memberikan layanan yang cepat, akurat, dan ramah, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman pengguna. Sebaliknya, pustakawan yang kurang kompeten dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pengunjung perpustakaan. Pustakawan yang tidak proaktif dalam mengidentifikasi dan menangani masalah yang dihadapi pengguna dapat memperburuk pengalaman mereka. Misalnya, jika pustakawan tidak memperhatikan masalah dengan fasilitas atau kekurangan koleksi buku tertentu dan tidak berusaha mencari solusi, kepuasan pengguna bisa berkurang. Dengan begitu akan

berdampak pada pengguna, dimana pengguna akan merasa bahwa perpustakaan tidak peduli dengan kebutuhan mereka atau tidak cukup responsif dalam menangani masalah. Dengan begitu perlu untuk mengembangkan sikap proaktif di kalangan pustakawan untuk mencari dan menyelesaikan masalah secara cepat dan efektif, serta meningkatkan komunikasi antara pustakawan dan pengguna.

Selain itu, ketidakmampuan dalam menggunakan teknologi dan sistem perpustakaan modern seperti sistem perpustakaan di Universitas Sumatera Utara yang sudah mengembangkan teknologi dalam memberikan layanan yang berkualitas. Perpustakaan modern banyak menggunakan sistem otomatisasi, perangkat lunak manajemen koleksi, dan akses digital yang memudahkan pengguna dalam mencari dan meminjam buku atau sumber daya lainnya. Pustakawan yang tidak terbiasa atau tidak terlatih dengan teknologi ini dapat menghadapi kesulitan dalam mengelola dan memberikan layanan kepada pengguna. Dengan begitu akan berdampak pada pengguna dimana pengguna yang mengandalkan teknologi untuk memperoleh informasi atau layanan bisa kecewa jika pustakawan tidak bisa membantu mereka menggunakan sistem digital dengan benar, misalnya, dalam mengakses e-book atau mencari jurnal online. Maka perlu pustakawan perlu mendapatkan pelatihan tentang penggunaan teknologi terbaru yang digunakan di perpustakaan, serta cara memberikan bantuan kepada pengguna yang memanfaatkan sumber daya digital.

Tabel 3 Hasil Kuesioner Pra-Survey Variabel Kepuasan Pengguna

No.	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju		Total
		Jumlah Responden	(%)	Jumlah Responden	(%)	
1.	Petugas perpustakaan USU tepat waktu dalam melayani pengguna	14	46%	16	53%	30
2.	Petugas Perpustakaan cepat dalam menangani keluhan pengguna	12	40%	18	60%	30
3.	Keramahan pustakawan memberikan efek kenyamanan terhadap pengguna	23	76%	7	23%	30
4.	Biaya pendaftaran anggota perpustakaan USU terjangkau terhadap pengguna	20	66%	10	33%	30

Sumber: penulis, 2024

Dari tabel 1.3 di atas bisa dilihat dari kuesioner pra-survey untuk kepuasan pengguna ditarik beberapa informasi diantaranya terlihat sebagian besar pengguna juga memberi respon negatif dan positif untuk variabel kepuasan pengguna. Terdapat (46%) setuju dan (53%) tidak setuju tentang ketepatan waktu dalam melayani pengguna perpustakaan USU. Ada 60% pengguna yang mengeluh akan kurangnya kepekaan petugas perpustakaan dalam menangani keluhan pengguna. Dan setuju (76%) pengguna mendapatkan keramahan serta kenyamanan terhadap petugas ada juga (66%) setuju tentang biaya pendaftaran anggota yang terjangkau terhadap pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang mengukur kepuasan pengguna terhadap service excellent USU. Penulis menggunakan model kepuasan pengguna prosedur penilaian yang menganalisis tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem aplikasi dengan membandingkan keinginan dan kenyataan pengguna untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap situs web USU. Platform data Penulis berpendapat bahwa hal ini terjadi karena model tersebut mengutamakan kepuasan pengguna di atas detail teknis dengan melihat seberapa baik sistem tersebut bekerja dalam hal konten, akurasi, bentuk, waktu, dan kemudahan penggunaan.

Karena bisnis tidak dapat bertahan hidup tanpa konsumennya, memastikan kebahagiaan dan kepuasan mereka harus menjadi prioritas utama (Kholil, 2017). Memberikan layanan yang memenuhi keinginan dan harapan konsumen ialah salah satu cara untuk membuat mereka tetap bahagia (Aqil, 2020). Dalam konteks kepuasan pelanggan, keinginan lembaga didasarkan pada pengetahuan atau pengalaman mereka. Harapan ini berfungsi sebagai standar untuk menerima apa pun, baik itu produk atau layanan yang akan mereka terima (Gofur, 2019).

2. Metode

Penelitian ini memakai metode analisis kuantitatif, yaitu teknik deskriptif kuantitatif. Salah satu jenis penelitian yang mematuhi ketentuan metodis, terencana, dan ditentukan secara eksplisit sejak awal ketika mengembangkan desain penelitian ialah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), analisis kuantitatif

merupakan pendekatan yang terinspirasi oleh positivis untuk mempelajari populasi atau sampel. Penelitian ini mengikutsertakan pengumpulan data memakai instrumen analisis dan menganalisisnya secara kuantitatif atau statistik untuk uji hipotesis.

Populasi Dan Sampel

Populasi

Pada suatu analisis, populasi ialah istilah yang sangat populer dan sangat digunakan dalam berbagai disiplin ilmu. Menurut (Arikunto, 2013) populasi ialah keseluruhan dari subjek analisis. Dan menurut (Sugiyono, 2017) ‘Peneliti mempelajari item atau orang dengan atribut dan karakteristik tertentu untuk mengembangkan kesimpulan tentang mereka; ini disebut populasi. Populasi penelitian ini terdiri dari semua anggota Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, sesuai dengan kriteria yang diberikan di atas. Sebelumnya penulis telah melakukan observasi tersebut telah di dapat data jumlah keseluruhan anggota pengguna Perpustakaan Universitas Sumatera Utara yaitu:

Tabel 4 Populasi Penelitian

	Januari	Februari	Maret	April
Pengunjung Perpustakaan Universitas Sumatera Utara 2024	2141	2106	2078	1894

Data: Perpustakaan Sumatera Utara, 2024.

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui populasi dalam penelitian yaitu 1894 orang, dengan begitu peneliti akan menentukan sampel penelitian dengan metode slovin.

Sampel

Menurut (Sugiyono,2019) Dalam penelitian, pengambilan sampel adalah teknik yang melibatkan pemilihan sebagian dari populasi untuk diteliti guna menarik kesimpulan tentang ukuran dan distribusi fitur komunitas tersebut. Penelitian ini menggunakan strategi pengambilan sampel non-probabilitas yang menggabungkan metodologi pengambilan sampel yang bertujuan. Tata cara mengambil sampel yang tidak memberi peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel dikenal sebagai pengambilan sampel non-probabilitas (Sugiyono, 2019). Metode pemilihan sampel data dari berbagai sumber dengan tetap mempertimbangkan faktor-faktor tertentu sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan dikenal sebagai pendekatan pengambilan sampel purposif (Sugiyono, 2019).

Hingga untuk menetapkan sampel pada penelitian memakai rumus slovin yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2019) dengan persentase kelonggaran 10%

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Total sampel

N = Total populasi penelitian

E = sampling error (tingkat kesalahan sampel) yaitu 10% atau 0,1

$$n = \frac{1894}{1+1894 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1894}{1+1894 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{1894}{1+18,94}$$

$$n = \frac{63.437}{19,94}$$

$$n = 94,98 \text{ orang}$$

Jadi sampel dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 95 orang (Responden) di perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Teknik Analisis Data

Setelah semua responden memberikan datanya, tahapan berikutnya ialah analisa data (Sugiyono, 2018). Analisa data meliputi pengurutan data menurut variabel dan kriteria responden, penyusunan data menurut variabel dari semua responden, sajian data untuk setiap variabel yang diteliti, dan melaksanakan komputasi untuk menyelesaikan rumusan masalah. Peneliti pada analisis ini menggunakan metode analisa data sebagai berikut:

Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan regresi linier berganda, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2018), adalah untuk meramalkan perubahan kondisi variabel dependen sebagai respons pada perubahan dua atau lebih variabel independen yang berfungsi sebagai aspek prediktor. Akan terjadi beberapa kali regresi jika terdapat dua atau lebih variabel independen. Persamaan regresi linear berganda ialah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

a = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

X_1 = Service Excellent

X_2 = Kompetensi Perpustakaan

e = Error Term

Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Menurut (Ghozali, 2016), uji t dipakai untuk uji hipotesis secara parsial guna menyatakan dampak tiap variabel independen yaitu secara individu pada variabel dependen, kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna yang merupakan variabel dependennya. Persamaan rumus uji t yaitu:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai

r = Nilai Koefisien Kolerasi

n = Total data pengamatan

Ada cara memutuskan menurut yaitu:

- c) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak hingga bisa dinyatakan bahwa secara parsial variabel independen tidak berdampak signifikan pada variabel dependen.
- d) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima hingga bisa dinyatakan bahwa secara parsial variabel independen berdampak secara signifikan pada variabel dependen.

Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Jika faktor-faktor independen mempunyai dampak pada variabel dependen pada saat yang bersamaan, maka uji F akan menemukannya (Ghozali, 2016). Sementara itu, berikut adalah rumus untuk mendapatkan nilai F yang dihitung:

$$F = \frac{r^2 / K}{(1-r^2)(n-k-1)}$$

Keterangan:

F = Besarnya

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel

r^2 = Koefisien

Adapun uji ini memakai tingkat signifikansi senilai 5% atau 0,05 dengan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis yaitu:

- e) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima hingga bisa dinyatakan bahwa secara simultan variabel independen tidak berdampak signifikan pada variabel dependen.
- f) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a hingga bisa dinyatakan bahwa secara simultan variabel independen berdampak signifikan pada variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa tujuannya adalah untuk mencari tahu sejauh mana variabel bebas menyatakan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ada di antara 0 dan 1. Koefisien determinasi yang mendekati 0 menyatakan bahwa variabel terikat kurang dijelaskan oleh model. Sebaliknya, nilai koefisien determinasi variabel yang mendekati 1 menyatakan bahwa variabel bebas semakin mampu menyebabkan variabel terikat ada dengan sendirinya.

Keterbatasan koefisien determinasi sering dikaitkan dengan jumlah variabel independen yang direncanakan untuk model. Terlepas dari signifikansi dampak setiap variabel independen pada variabel dependen, nilainya pasti akan meningkat seiring dengan penambahan lebih banyak variabel independen.

Dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = Koefisien Determinasi

R^2 = Nilai Kolerasi Berganda

100% = Persentasi Kontribusi

3. Hasil

Hasil Penelitian

Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun responden pada analisis ini yaitu pengguna perpustakaan Universitas Sumatera Utara, menurut jenis kelamin responden bisa ditinjau dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 5 Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	28	79,5%
Perempuan	67	70,5%
Jumlah	95	100,0%

Sumber : Hasil penelitian (data diolah) 2024.

Dari tabel di atas, bisa dinyatakan bahwa dari semua responden yang dalam penelitian ini jumlahnya 95 pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Adapun responden pria sejumlah 28 orang dengan persentase (29,5%), sedangkan responden wanita sejumlah 67 orang dengan persentase (70,5%). Hingga bisa diketahui responden yang mendominasi menurut jenis kelamin yaitu dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 67 orang dengan persentase (70,5%) dari jumlah pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Adapun responden pada analisis ini yaitu pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara, menurut pendidikan responden bisa ditinjau dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 4.2

Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
SMA	30	31.6%
S1&S2	63	66.3%
S3	2	2.1%
Jumlah	95	100,0%

Sumber : Hasil penelitian (data diolah) 2024.

Dari tabel di atas, bisa dinyatakan bahwa dari semua responden yang pada analisis ini jumlahnya 95 pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Adapun responden dengan pendidikan terakhir SMA sejumlah 30 orang dengan persentase (31,6%), responden dengan pendidikan terakhir S1 & S2 sejumlah 63 orang dengan persentase (66,3%), dan responden dengan pendidikan terakhir S3 sejumlah 2 orang dengan persentase (2,1%). Sehingga dapat diketahui responden yang mendominasi berdasarkan pendidikan terakhir yaitu dengan pendidikan terakhir S1&S2 sejumlah 63 orang dengan persentase (66,3%) dari jumlah pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dipakai sebagai alat penelitian dalam penelitian ini. Sugiyono (2016:177) menyatakan bahwa agar data dianggap sah, alat ukur harus berkualitas tinggi. Agar valid, alat ukur harus dapat mengukur variabel target. Sebaliknya, alat ukur yang bisa dipercaya akan secara konsisten memberi hasil yang sama ketika dipakai untuk beberapa pengukuran.

3. Uji Validitas

Setelah melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner, data yang diperoleh dapat dinilai menggunakan uji validitas. Agar suatu survei dianggap valid, hasilnya harus dapat menjawab tujuan penelitian. Variabel internal, yaitu yang menentukan apakah komponen instrumen saling kompatibel, digunakan untuk menilai validitas.

Hasil penjumlahan korelasi (r) atau *corrected item-total correlation* berikutnya dibanding dengan r_{kritis} atau $r_{(\alpha, n-2)}$, dimana α ditentukan 5% dan N ialah total responden. Uji validitas dijalankan dengan memakai kriteria yaitu:

- c) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan itu valid
- d) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan itu tidak valid

Pada analisis ini uji instrumen analisis dijalankan dengan uji kuesioner yang isinya 14 pernyataan dengan 5 pernyataan untuk variable service excellent, 5 pernyataan untuk variable kompetensi perpustakawan dan 4 pernyataan untuk variable kepuasan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara sebanyak 95 orang. Berikut akan ditampilkan tabel hasil perhitungan uji validitas dari setiap variable.

- c) Variabel Service Excellent (X1)

Ada lima item pernyataan yang menyusun variabel ini. Setelah responden menjawabnya, SPSS Versi 25.0 digunakan untuk menghitung nilai r, yang kemudian dapat dibandingkan dengan nilai r tabel. Tabel di bawah ini menampilkan temuannya.

Tabel 4.3
Uji Validitas Variabel Service Excellent (X1)

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
P1	0.829	0.201	Valid
P2	0.761	0.201	Valid
P3	0.426	0.201	Valid
P4	0.799	0.201	Valid
P5	0.552	0.201	Valid

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2024

Tabel 4.3 diatas menyatakan bahwa nilai rtabel untuk 95 sampel senilai 0,201. Seluruh nilai pada kolom rhitung > rtabel 0,201 hingga bisa dinyatakan semua item pernyataan variabel service excellent valid.

- d) Variabel Kompetensi Perpustakawan (X2)

Ada lima item pernyataan yang menyusun variabel ini. Setelah responden menjawabnya, SPSS Versi 25.0 digunakan untuk menghitung nilai r, yang kemudian dapat dibandingkan dengan nilai r tabel. Tabel di bawah ini menampilkan temuannya.

Tabel 4.4
Uji Validitas Variabel Kompetensi Perpustakawan (X2)

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
P1	0.941	0.201	Valid
P2	0.841	0.201	Valid
P3	0.439	0.201	Valid
P4	0.823	0.201	Valid
P5	0.919	0.201	Valid

Sumber: dikelola dengan SPSS ver.25.0; 2024

Tabel 4.4 menyatakan bahwa dari 95 sampel, nilai r tabel adalah 0,201. Semua elemen dalam pernyataan variabel kompetensi pustakawan dapat dianggap dapat diterima karena semua nilai dalam kolom r hitung > r tabel 0,201.

e) Variabel Kepuasan (Y)

Untuk membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, SPSS Versi 25.0 digunakan untuk menganalisis respons terhadap empat item pernyataan yang membentuk variabel ini. Tabel di bawah ini menampilkan temuannya.

Tabel 4.5
Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
P1	0.842	0.201	Valid
P2	0.571	0.201	Valid
P3	0.869	0.201	Valid
P4	0.685	0.201	Valid

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2024

Tabel 4.5 menyatakan bahwa dari 95 sampel, nilai r tabel adalah 0,201. Kita dapat menyimpulkan bahwa pernyataan variabel kepuasan sudah lengkap karena tidak ada nilai pada kolom r hitung \leq r tabel 0,201.

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menetapkan seberapa terpercayanya suatu penelitian. Pengukuran berulang terhadap item yang sama yang dilakukan dengan peralatan yang sama seharusnya memberikan hasil yang sama (Sugiyono, 2016:177). Dengan melakukan uji reliabilitas, kita dapat melihat seberapa konsisten jawaban kuesioner. Evaluasi ini mengikuti uji validitas, yang menentukan apakah pernyataan tersebut benar. Kriteria berikut digunakan untuk pengujian:

- 1) Apabila α positif atau $> 0,7$ maka pernyataan reliabel.
- 2) Apabila α negatif atau $< 0,7$ maka pertanyaan tidak reliabel.

Pada analisis ini, uji reliabilitas dijalankan dengan memakai teknik formula *Cronbach Alpha* dan dengan memakai program SPSS 20.0 for windows.

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Rtabel	Keterangan
Service Excellent (X1)	0.702	0.7	Reliabel
Kompetensi Perpustakawan (X2)	0.860	0.7	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.724	0.7	Reliabel

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.25.0;2024

Kedua variabel tersebut mempunyai nilai reliabilitas (Cronbach's Alpha) $> 0,7$, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas, yang didasarkan pada hasil perhitungan. Dari sini dapat disimpulkan reliabilitas variabel X1 (Pelayanan Prima), X2 (Kompetensi Pustakawan), dan Y (Kepuasan).

Uji Asumsi Klasik

b) Uji Normalitas

Uji normalitas data bermaksud untuk mencari tahu apakah data yang dipakai pada model regresi telah mengikuti distribusi normal. Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel juga bisa dipakai. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel, yang merupakan bagian dari perangkat lunak SPSS versi 23.0, 2024, ditunjukkan dalam tabel.

Tabel 4.7
Hasil output Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.85603770
Most Extreme Differences	Absolute	0.086
	Positive	0.086
	Negative	-0.076
Test Statistic		0.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2024

Yang mana pada tabel 4.7 bahwa nilai sig α ialah $0.077 > 0.05$ sehinhingga bisa dinyatakan bahwa data berdistribusi normal.

c) Uji Linearitas

Uji linearitas dijalankan untuk mencari tahu apakah antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) punya keterkaitan linear atau tidak. Untuk mencari tahu hal itu, kedua variabel harus diuji memakai uji F pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 4.8

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Service Excellent	Between Groups	(Combined)	628.206	11	57.110	16.786	0.000
		Linearity	543.471	1	543.471	159.741	0.000
		Deviation from Linearity	84.735	10	8.474	1.491	0.115
	Within Groups		282.383	83	3.402		
	Total		910.589	94			

Uji Linearitas Service Excellent (X1)

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2024

Dari tabel 4.8 didapatkan hasil dari penjumlahan SPSS diatas nilai signifikan deviation from linearitas $>$ taraf Sig 0,05. Dinyatakan nilai Sig senilai $0.115 > 0.05$ pada uji linearitas. Hingga bisa dinyatakan bahwa variabel service excellent (X1), didapatkan nilai senilai $0,115$ ialah mempunyai ketarkaitan yang linear pada Kepuasan (Y).

Tabel 4.9

Uji Linearitas Kompetensi Pustakawan (X2)

Annova Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Kompetensi Perpustakaan	Between Groups	(Combined)	644.545	12	53.712	16.555	0.000
		Linearity	517.027	1	517.027	159.357	0.000
		Deviation from Linearity	127.518	11	11.593	1.304	0.091
	Within Groups		266.045	82	3.244		
	Total		910.589	94			

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2024

Dari tabel 4.9 didapatkan hasil dari penjumlahan SPSS diatas nilai signifikan deviation from linearitas $>$ taraf sig 0,05. dinyatakan nilai Sig senilai $0.091 > 0.05$ pada uji linearitas. Hingga bisa dinyatakan bahwa variabel Kompetensi Perpustakaan (X2), didapat nilai $0,091$ ialah mempunyai keterkaitan yang linear pada Kepuasan (Y).

Hasil Regresi Linear Berganda

Analisa regresi linear dipakai untuk mencari tahu dampak variabel bebas (independen) pada variabel terikat (dependen). Dengan analisa regresi akan dinyatakan seberapa dampak antara Service Excellent (X1) dan Kompetensi Perpustakaan (X2) dengan Kepuasan (Y).

Dari hasil uji yang dijalankan dengan program SPSS 25.0 hasil analisis regresi linear berganda yaitu:

Tabel 4.10
Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.674	1.404		-1.905	0.060
	Service Excellent	0.522	0.117	0.472	4.451	0.000
	Kompetensi Perpustakaan	0.356	0.102	0.372	3.507	0.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2024

Dari hasil tabel 4.10 tabel koefisien regresi menyatakan nilai koefisien dalam persamaan regresi. Nilai persamaan yang digunakan ialah yang ada pada kolom B (koefisien). Standart persamaan regresi linear ialah bisa didapatkan yaitu:

$$Y = -2.674 + 0.522 (X1) + 0.356 (X2).$$

Dari hasil analisa regresi berganda didapatkan hasil bahwa variabel Service Excellent (X1) dan Kompetensi Perpustakaan (X2) berdampak pada Kepuasan (Y) secara linear. Dari tabel 4.10 diatas maka dampak itu pada persamaan regresi linear berganda yaitu:

b) $a = -2.674$

Konstanta senilai -2.674 berarti variabel Service Excellent (X1) dan Kompetensi Perpustakaan (X2) dinyatakan tidak ada atau sama dengan nol (0), maka Kepuasan (Y) mempunyai nilai -2.674.

c) $x1 = 0.522$

d)

Koefisien Service Excellent (X1) sebesar 0,522. Artinya jika service excellent naik, satu satuan maka akan menyebabkan naik pada variabel kepuasan sebesar 0,522 satuan atau sama dengan (52,2%).

e) $x2 = 0.356$

Koefisien Kompetensi Perpustakaan (X2) senilai 0,356. Artinya jika kompetensi perpustakaan naik, satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan pada variabel kepuasan senilai 0,356 satuan atau sama dengan (35,6%).

Uji Hipotesis

a) Uji t (Parsial)

Dalam memutuskan pada uji t (parsial) dengan dua cara yang bisa dipakai atau pedoman untuk menjalankan uji hipotesisi dan uji t.

Pertama, membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dimana dapat diketahui :

- Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis dapat diterima, maka artinya service excellent (X1) secara parsial berdampak pada kepuasan (Y).
- Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis dapat ditolak, maka artinya service excellent (X1) secara parsial tidak berdampak pada kepuasan (Y).
- Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima, maka artinya kompetensi perpustakaan (X2) secara parsial tidak berdampak pada kepuasan (Y).
- Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak, maka artinya kompetensi perpustakaan (X2) secara parsial tidak berdampak pada kepuasan (Y).

Kedua, ialah membandingkan nilai signifikan (Sig) atau nilai probabilitas hasil *output coefficient*.

Dimana dapat diketahui:

- Jika nilai Sig < 0,05, maka hipotesis dapat diterima, maka berarti service excellent (X1) dan kompetensi perpustakaan (X2) secara parsial berdampak pada kepuasan (Y).
- Jika nilai Sig > 0,05, maka hipotesis ditolak, maka artinya service excellent (X1) dan kompetensi

perpustakaan (X2) secara parsial tidak berdampak pada kepuasan (Y).

Adapun hasil uji t parsial untuk mencari tahu dampak **service excellent** (X1) dan kompetensi perpustakaan (X2) pada kepuasan (Y). Uji t dipakai untuk mencari tahu apakah variabel bebas mempunyai dampak secara masing-masing pada variabel terikat dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 4.11
Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.674	1.404		-1.905	0.060
	Service Excellent	0.522	0.117	0.472	4.451	0.000
	Kompetensi Perpustakaan	0.356	0.102	0.372	3.507	0.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2024

4. Pengaruh Service Excellent terhadap Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa service excellent didapatkan t_{hitung} senilai 4,451 dan t_{tabel} pada $df = n-k$ atau $95 - 92 = 93$ dan $\alpha = 5\%$ ialah 1,985 dengan nilai sig 0,000. Sebab nilai $sig\ 0,000 < \alpha\ 5\% = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ menyatakan bahwa H_a diterima yang menyatakan bahwa variabel service excellent (X1) berdampak secara positif dan signifikan pada kepuasan (Y).

5. Pengaruh Kompetensi Perpustakaan pada Kepuasan

Dari tabel 4.11 dikatakan bahwa kompetensi perpustakaan diperoleh t_{hitung} senilai 3,507 dan t_{tabel} pada $df = n-k$ atau $95 - 2 = 93$ dan $\alpha = 5\%$ ialah 1,985 dengan nilai sig 0,001. Karena nilai $sig\ 0,001 < \alpha\ 5\% = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ menyatakan bahwa H_a diterima yang menyatakan bahwa variabel kompetensi perpustakaan (X2) berdampak secara positif dan signifikan pada kepuasan (Y).

b) Uji F (Simultan)

Dalam memperoleh keputusan dalam uji F (simultan) dengan dua cara yang bisa dipakai atau pedoman untuk menjalankan uji hipotesisi dan uji f.

Pertama, membandingkan nilai signifikansi (Sig) atau nilai probabilitas hasil output Anova.

Dimana dapat diketahui:

2. Jika nilai $Sig < 0,05$, maka hipotesis dapat diterima, maka artinya service excellent (X1) dan kompetensi perpustakaan (X2) secara simultan berdampak pada kepuasan (Y).
3. Jika nilai $Sig > 0,05$, maka hipotesis ditolak, maka artinya service excellent (X1) dan kompetensi perpustakaan (X2) secara simultan tidak berdampak pada kepuasan (Y).

Kedua, adalah membandingkan nilai F hitung dengan nilai F_{tabel} . Dimana dapat diketahui :

- a) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis dapat diterima, maka artinya service excellent (X1) dan kompetensi perpustakaan (X2) secara simultan berdampak pada kepuasan (Y).
- b) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis ditolak, maka service excellent (X1) dan kompetensi perpustakaan (X2) secara simultan tidak berdampak pada kepuasan (Y).

Adapun hasil uji f simultan untuk mengetahui service excellent (X1) dan kompetensi perpustakaan (X2) terhadap kepuasan (Y) dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 4.12
Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	586.771	2	293.386	83.354	.000 ^b
	Residual	323.818	92	3.520		
	Total	910.589	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Perpustakaan, Service Excellent

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2024

Dari tabel 4.12 bahwa nilai hasil Fhitung sebesar 83,354 dengan taraf sig $0,000 < 0,05$. Dengan Ftabel pada $df = n - k$ atau $95 - 2 = 93$ dan $\alpha = 5\%$ ialah senilai 3,09. Dengan begitu Fhitung $>$ Ftabel ($83,354 > 3,09$) hingga hasil itu mengidentifikasi bahwa service excellent (X1) dan kompetensi perpustakaan (X2) secara simultan berdampak pada kepuasan (Y) pada pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

c) Uji R (Koefisien Determinasi)

Untuk mencari tahu besaran dampak variabel independen pada penjelasan variabel dependen, para peneliti menggunakan uji koefisien determinasi (R²). Jika nilainya sederhana, maka variabel bebas hanya dapat menjelaskan sebagian kecil dari variabel terikat. Dengan asumsi R² berada dalam interval 0 hingga 1, kapasitas variabel bebas untuk menyatakan variabel terikat sangat dibatasi jika R² mendekati 0.

Tabel 4.13
Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 ^a	0.644	0.637	1.876

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Perpustakaan, Service Excellent

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2024

Dari tabel 4.13 bahwa didapatkan nilai R² sebesar 0,644. Dengan begitu menyatakan service excellent (X1) dan kompetensi perpustakaan (X2) secara bersama-sama berdampak terhadap kepuasan pengguna pada pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara sebesar 64,4% dengan sisanya 35,6% yang diberi dampak oleh aspek-aspek di luar penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan

Dari hasil pengujian $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,451 > 1,985$ dan dengan nilai Sig $0,000 < 0,05$ maka H₁ diterima dan H₀ di tolak. Hingga bisa dinyatakan bahwa service excellent berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pengguna pada pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji regresi diketahui besaran pengaruh service excellent terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara sebesar 52,2%. Hasil penelitian ini mampu menjawab rumusan masalah pada analisis ini ialah apakah ada dampak service excellent berpengaruh pada kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Selain itu, temuan tersebut menguatkan hasil penelitian Suyantno (2020), Mengukur Kepuasan Pengguna Situs Web Menggunakan Pengujian Kegunaan. Saya menemukan bahwa pengujian kegunaan adalah alat yang hebat untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap situs web JTIFUNESA. Metode ini mengandalkan pengumpulan data dari responden melalui kuesioner yang didasarkan pada empat pengukuran utama: konten, penundaan pengunduhan, penyesuaian, dan kemudahan penggunaan/navigasi. Untuk menentukan area mana di situs web Departemen Teknik Informatika UNESA yang perlu ditingkatkan dalam hal estetika dan fungsionalitas, kami melakukan uji kegunaan dan menganalisis temuannya.

Selain itu pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sulawesi Selatan telah dilakukan penelitian oleh Rusmana (2023) dengan judul penelitian dampak Kualitas Pelayanan Website memakai Metode Webqual 4.0 pada Kepuasan Pengguna. Dari hasil analisis, kualitas layanan situs web (X1.3) mempunyai dampak positif dan signifikan pada kepuasan pengguna, terutama jika dilihat dari indikator-indikator berikut: usability rendah (X1.1) sebesar 36,4%, kualitas informasi sedang (X1.2) sebesar 48,6%, dan kualitas interaksi layanan rendah (X1.3) sebesar 31,4%. Sementara itu, pengaruh kualitas layanan daring Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sulawesi Selatan terhadap kepuasan pengguna sebesar 48,1%, yang tergolong sedang menurut Webqual 4.0.

Pengaruh Kompetensi Perpustakaan Terhadap Kepuasan

Dari hasil penjumlahan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,507 > 1,985$ dan dengan nilai sig $0,001 < 0,05$ maka H₁ diterima dan H₀ di tolak. Hingga bisa dikatakan bahwa kompetensi perpustakaan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pengguna pada pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji regresi diketahui besaran pengaruh kompetensi perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara sebesar 35,6%. Hasil penelitian ini mampu menjawab rumusan masalah pada analisis ini ialah apakah ada dampak kompetensi perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Selain itu, hasil analisis ini relevan dengan analisis yang dijalankan Susilawati (2023) dengan judul penelitian Dampak Kinerja Pustakawan Pada Kualitas Layanan di Perpustakaan Sekolah. Temuan menunjukkan bahwa dari 93 responden, rentang untuk variabel x adalah 7,00–35,00, dengan nilai rata-rata 26,7. Dalam situasi di mana Y adalah salah satu dari beberapa nilai yang mungkin, nilai terpenting dari nilai-nilai ini adalah Y itu sendiri. Kontrol informasi dengan rentang nilai dari 9,00 hingga 16,00, dengan 10,8 sebagai nilai rata-rata. Hasilnya menunjukkan bahwa semua responden menganggap pustakawan melakukan pekerjaan yang sangat baik dalam bidang-bidang berikut: membantu pengguna menemukan apa yang mereka butuhkan, disiplin, kemanjuran layanan, dan sikap serta tata letak ruang koleksi.

Selain itu, analisis yang dijalankan oleh Husen (2018) dengan judul "Pengaruh Kinerja Karyawan dan Fasilitas Perpustakaan pada Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Khairun Ternate" memberikan bukti lebih lanjut. Kinerja karyawan berdampak positif dan signifikan pada kebahagiaan mahasiswa, menurut temuan analisis ini. Jika variabel kinerja karyawan secara parsial berdampak positif dan substansial pada kebahagiaan mahasiswa, maka peningkatan kinerja karyawan juga akan menyebabkan peningkatan kepuasan mahasiswa, sehingga H_1 diterima.

Pengaruh Service Excellent dan Kompetensi Pustakawan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil perhitungan $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $83,354 > 3,09$ dan nilai $sig < 0,05$ maka H_3 diterima dan H_0 di tolak. Hingga bisa dinyatakan bahwa service excellent dan kompetensi perpustakawan berdampak secara simultan pada kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di ketahui sesuai 64,4% dengan sisanya 35,6% yang dieberi dampak oleh aspek-aspek di luar analisis. Hasil penelitian ini mampu menjawab rumusan masalah pada penelitian ini ialah apakah ada dampak service excellent dan kompetensi perpustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Sehingga dapat disimpulkan bahwa service excellent dan kompetensi perpustakawan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

4. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan, didapatkan simpulan bahwa service excellent dan kompetensi perpustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Service excellent dan kompetensi perpustakawan memang dapat memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Universitas Sumatera Utara (USU). Hal dapat dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang peneliti lakukan terhadap setiap variabel penelitian, yaitu:

- d) Service excellent berdampak dan signifikan pada kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara, sebagaimana hasil penelitian diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ialah $4,451 > 1,985$ dan dengan nilai $sig < 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 di tolak.
- e) Kompetensi Perpustakawan berdampak signifikan pada kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara, sebagaimana hasil penelitian diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,507 > 1,985$ dan dengan nilai $sig < 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 di tolak.
- f) Service Excellent dan Kompetensi Perpustakawan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara, sebagaimana hasil penelitian diketahui nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ialah $83,354 > 3,09$ dan dengan nilai $sig < 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 di tolak. Sementara itu, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,644 Dengan begitu menyatakan bahwa service excellent dan kompetensi perpustakawan secara bersama - sama berdampak pada kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Sumatera Utara senilai 64,4% dengan sisanya 35,6% yang diberi dampak oleh aspek-aspek di luar penelitian.

5. Daftar Pustaka

1. Andika, Bayu (2016). "Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan
2. Arikunto. (2006), "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik". Rineka Cipta. Jakarta.
3. Aulia, M., & Hidayat, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
4. Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2). <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
5. Barata, Atep Adya, 2023. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
6. Barnes SJ, Vidgen R. (2003), "Measuring Website Quality Improvement : A Case study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange", *Industrial Management and Data Systems*, Vol.103, p.297-309.
7. Barnes, S.J., & Vidgin, R.T. (2002), "An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce

- Quality”, *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 3, No. 3, p. 114-127.
8. Bay, Billy, et al, (2008), “The Impact Of Website Quality On Customer Satisfaction And Purchase Intentions: Evidence From Chinese Online Visitors”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 27, p. 391–402.
 9. Byun, DH & Finnie, G, (2011), “Evaluating Usability, User Satisfaction And Intention To Revisit For Successful E-Government Websites”, *Electronic Government, An International Journal*, Vol. 8, No. 1.
 10. Chaplin, JP, (2011), “Kamus Lengkap Psikologi”, Rajawali Pers. Jakarta.
 11. Daryanto, dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
 12. Dewi, S.P. (2014), “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Situs Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Elektronik dan Loyalitas Pelanggan Elektronik”. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
 13. Diana, (2012), “Evaluasi Website E-Government menggunakan Evaluasi Kualitas dan WebLog”, Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
 14. DiJulius, J. R. (2015). *The Customer Service Revolution: Overthrow Conventional Business, Inspire Employees, and Change the World*. Crown Business.
 15. Ein Humanistischer (2019) *Informationelle Kompetenz*. Berlin/ Boston: Cpi Books Gmbh, H.
 16. Farida, A., & Hardianawati, H. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru. *Jurnal Administrasi Bisnis Asmi*, 3(2), 11–20. <http://journal.ibmasmi.ac.id/index.php/JAB/article/view/336>.
 17. Febrianto, E. (2004). “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPP di KPP Jayapura. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
 18. Gofur, A. (2019b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
 19. Hasanov, Jasur and Khalid, Haliyana, (2015), “The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food on Malaysia : A Webqual Model Approach”, *Procedia Computer Science*, Vol. 72, p. 382-389.
 20. Hurriyati, Ratih. 2018. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta
 21. Irawan, Candra, (2011), “Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah dengan menggunakan Webqual (Studi Kasus pada Kabupaten Ogan Ilir)”, KNTIA.
 22. Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction, Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang*. Elex media komputindo, Jakarta.
 23. Ismail, M. S. (2005). *Kompetensi Pustakawan dalam Era Digital*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
 24. James O’Brien and Goerge M Caracas (2011), *Management Information System*, 10 ed, Mc Graw Hill, New York, Chapt. 10, p. 393.
 25. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2016). *Standar Kompetensi Pustakawan*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
 26. Lazada (Studi pada Masyarakat Jogjakarta)”. Universitas Negeri Yogyakarta, Kholil, I. (2017). *Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Web*. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri CUSTOMER*, 13(1), 43–48. Yogyakarta.
 27. Lukman & Kustantyana,S, (2012), *Manajemen Penerbitan Jurnal Ilmiah*, Sagung Seto, Jakarta.
 28. Nadhifah, Khusnun (2020) Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Jember. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, Volume 6 Nomor 1, Juni 2020.
 29. Napitupulu, Darmawan B (2016), “ Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan Webqual ”, *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, Vol. 14, No. 1, p. 51-64.
 30. Pratama, Irianto B, (2017), Analisis Kepuasan Pengguna pada Situs Gotomalls.com menggunakan Metode Webqual , Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh November, Tesis, Surabaya.
 31. Rahman, H.H (2013). Analisis Pengaruh Webqual Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pemesanan Tiket Air Asia dan Lion Air Secara Online, (tesis tidak diterbitkan). Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
 32. Sam, MF and Tahir, HN, (2009),” Website Quality And Consumer Online Purchase Intention Of Air Ticket”, *International Journal of Basic & Applied Sciences*, Vol: 9, No: 10, p. 20-25.
 33. Santoso, B.S., dan Anwar, M.F. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA).

34. Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
35. Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
36. Syahruramadhan & Haruddin (2024) Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bima. *Literatify : Trends in Library Developments* 2722-1571 (p-ISSN) 2723-0953 (e-ISSN) Volume 5 Issue 1, March 2024.
37. Wicaksono, BL dan Susanto, A, (2013), ” Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis”, *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, Vol 2, No 2 (Mei), p. 7-14.
38. Widarjono, Agus, (2015), *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*, Ed. Kedua, UPP STIM YKPN, Jogjakarta.
39. Yaghoubi, et al., (2011), “Internet Bookstore Quality Assessment: Iranian Evidence”, *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 30, p.12031-12039.
40. Tetralleniajr, T., Anggraeni, N., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT.KAI Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1554–1569. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i2.1337>.