

**PENGARUH KOMPETENSI PUSTAKAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN
KEANGGOTAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO**

Ellys Sri Maharani

Program Studi Magister Manajemen
Universitas Islam Kadiri

ellys.pustakawan@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, tujuan akhir dari layanan perpustakaan adalah kepuasan pemustaka. Setiap perkembangan yang dilakukan oleh perpustakaan ditujukan untuk kepentingan pemustaka sehingga kepuasan pemustaka dapat tercapai. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh signifikansi kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan terhadap kepuasan pemustaka.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan sampling sejumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel kompetensi pustakawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka; kualitas pelayanan keanggotaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka; sedangkan secara bersama-sama kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Kata Kunci: kepuasan pemustaka, kompetensi pustakawan, kualitas pelayanan, pelayanan keanggotaan.

**THE EFFECT OF LIBRARIAN COMPETENCE AND MEMBERSHIP SERVICE
QUALITY ON USER SATISFACTION
AT THE UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO**

Ellys Sri Maharani

*Program Study of Master Management
at Kadiri Islamic University*

ellys.pustakawan@gmail.com

ABSTRACT

Based on Undang-Undang RI Number 43 of 2007 concerning libraries, the ultimate goal of library services is user satisfaction. Every development carried out by the library is aimed at the interests of users so that user satisfaction can be achieved. The purpose of this study is to analyze the influence of the significance of librarians' competence and the quality of membership services on user satisfaction.

In this study, the researcher used a descriptive method with a quantitative approach using a sampling of 100 people. The data collection technique uses a questionnaire. The test in this study uses multiple regression analysis. The results of this study explain that the librarian competency variable has no effect on user satisfaction; the quality of membership services affects user satisfaction; while together the competence of librarians and the quality of membership services affect the satisfaction of users at the UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Keywords: *user satisfaction, librarian competence, service quality, membership services.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN SAMPUL TESIS	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ixiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kompetensi Pustakawan.....	8
2.1.1 Pustakawan	8
2.1.2 Kompetensi Pustakawan	9
2.1.3 Tujuan Peningkatan Kompetensi Pustakawan	11
2.1.4 Standar Kompetensi Pustakawan	11
2.1.5 Indikator Kompetensi Pustakawan	12
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	16
2.2.4 Kualitas Layanan Keanggotaan	16
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17

2.3 Kepuasan Pemustaka	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	20
2.3.2 Alasan Perlunya Pengukuran Kepuasan Pemustaka.....	21
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka	24
2.3.4 Indikator Kepuasan Pemustaka	24
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.5 Kerangka Konseptual.....	28
2.6 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	33
3.4 Variabel Penelitian	34
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.6 Data Penelitian	37
3.6.1 Sumber Data.....	37
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7 Uji Instrumen	39
3.7.1 Uji Validitas Instrumen.....	39
3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	40
3.8 Uji Asumsi Klasik Analisis Data	41
3.8.1 Uji Normalitas Data.....	41
3.8.2 Uji Linearitas	42
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	43
3.8.4 Uji Multikolinieritas Data	44
3.8.5 Uji Autokorelasi.....	44
3.9 Metode Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	46
3.11 Uji Hipotesis.....	47
3.11.1 Uji F.....	48
3.11.2 Uji t.....	48
3.12 Jadwal penelitian.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN	50
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian	50
4.1.1 Profil UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.....	50
4.1.2 Visi dan Misi.....	51
4.1.3 Susunan Organisasi	52
4.1.4 Sumber Daya Manusia.....	54
4.1.5 Koleksi	54
4.1.6 Layanan Perpustakaan.....	55
4.1.7 Layanan Keanggotaan	56
4.1.8 Deskripsi Responden	56
4.1.9 Analisa Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	58
4.2. Hasil Penelitian.....	61
4.2.1 Hasil Uji Instrumen	61
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik Analisis Data	64
4.2.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.2.4 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	72
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	73
4.3 Pembahasan	77
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	87