

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG RUANG BACA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Ekonomi (S.Pd) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



Oleh:

FITRI AGUSTI
98477/2009

**PRODI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

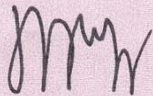
**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG RUANG BACA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Fitri Agusti
Bp/NIM : 2009/98477
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2014

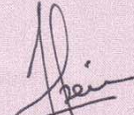
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



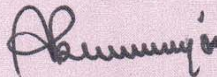
Dr. Marwan, M.Si
NIP. 19750309 200003 1 002

Pembimbing II



Friyatmi, S.Pd, M.Pd
NIP. 19820514 200604 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi



Dra. Armida, S, M.Si
NIP. 19660206 199203 2 001

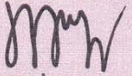
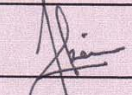
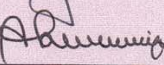
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pengunjung Ruang Baca Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Padang
Nama : Fitri Agusti
Bp/NIM : 2009/98477
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	: Dr. Marwan, M.Si	
2.	Sekretaris	: Friyatmi, S.Pd, M.Pd	
3.	Anggota	: Dra. Armida S, M.Si	
4.	Anggota	: Rose Rahmidani, S.Pd, M.M	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Agusti
NIM/TahunMasuk : 98477/2009
Tempat/TanggalLahir : Padang/26-08-1991
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi perkantoran
Fakultas : Ekonomi
JudulSkripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pengunjung Ruang Baca Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Padang

Denganini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun Program PerguruanTinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji, dan Ketua Program Studi.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, Agustus 2014

Yang menyatakan,



Fitri Agusti

NIM 98477

ABSTRAK

FITRI AGUSTI 2009/9847: Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. 2014

**Pembimbing 1. Dr. Marwan, M.Si
2. Friyatmi, S.Pd, M.Pd**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan asosiatif.

Populasi penelitian adalah pengunjung ruang baca Fakultas Ekonomi yang mayoritas adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang terdaftar dari tahun masuk 2006 sampai dengan 2013 sebanyak 3316 orang. Jumlah sampel 97 diambil menggunakan rumus *Slovin* dengan teknik *Proportional Stratified Random Sampling*. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan angket untuk variable dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian) dan data sekunder untuk kepuasan pengunjung. Uji coba instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis induktif (inferensial), yaitu uji normalitas, uji homogenitas, uji multikolinearitas dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi berganda, uji F, koefisien determinasi dan uji t dengan $\alpha = 0,05$. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} = 62,428 > F_{tabel} = 2,32$ dan pada signifikan $0,000 < 0,05$.

Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada Variabel Dimensi kualitas pelayanan terhadap Kepuasanpengunjung ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Akhirnya disarankan kepada pihak ruang baca untuk dapat meningkatkan kualitas pelayananbagi para pengunjung ruang baca. Dengan lebih memberikan pelayanan yang baik dan dan memberikan rasa puas bagi pengunjung untuk melakukan kunjungan, Sehingga akhirnya diharapkan mampu seutuhnya memberikan kepuasan pelayanan bagi para pengunjung ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Kata Kunci: Dimensi kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan ke-hadirat Allah SWT pencipta alam yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang”**. Dan syalawat berangkaian salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan alam, yakni Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan perubahan kepada umat manusia untuk menjadi manusia yang berilmu pengetahuan dan berakhlakul kharimah.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan bimbingan dan dorongan dari banyak pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Bapak Dr. Marwan, S.Pd, M.Si Selaku Pembimbing I
2. Ibu Friyatmi, S.Pd, M.Pdselaku Pembimbing II.
3. Ibu Dra. Armida S, M.Siselaku Penguji I dan Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rose Rahmidani, S.Pd, M.M selaku Penguji II.

5. Bapak/Ibu dosen staf pengajaran dan staf administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan masukan dan saran terhadap Skripsi ini.

6. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi,
selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

7. Teman-teman sejawat dan seperjuangan yang
telah memberikan dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini.

Teristimewa orang tua, keluarga dan para sahabat yang telah memberikan dorongan, semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga segala bimbingan dan dorongan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Amin.

Penulis menyadari dengan segala kekurangan dan keterbatasan dari penulis, Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, Agustus 2014

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN	
HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	11
1. Konsep Kepuasan Pengunjung Ruang Baca	11
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
c. Strategi untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan	16
d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18

2. Kualitas Pelayanan	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
b. Kesenjangan Kualitas Jasa	21
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Konseptual	26
D. Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Jenis Data Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Instrument Penelitian.....	33
G. Uji instrument.....	34
H. Defenisi Operasional	37
I. Teknik Analisis Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	44
B. Hasil Penelitian	45
1. Dekripsi Karakteristik Responden	45
2. Deskripsi Variabel Penelitian	46
3. Hasil Analisis Penelitian	53

a. Uji Normalitas	53
b. Uji Homogenitas.....	54
c. Uji Multikolinearitas	55
d. Analisis Regresi Berganda	56
e. Uji Hipotesis.....	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

1. Jumlah Pengunjung Ruang Baca FE UNP Bulan Januari-Desember 2013.....	3
2. Koleksi Buku Teks Diruang Baca FE UNP Tahun 2013	4
3. Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang Tahun Masuk 2006-2013	30
4. Jumlah Sampel yang diambil pada setiap Program Studi pada Fakultas Ekonomi Terdaftar Semester 9 (ganjil) Tahun 2013.....	32
5. Daftar Skor Pernyataan	33
6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	34
7. Hasil Uji Validitas.....	35
8. Reliabel Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan (X_1)	36
9. Distribusi Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Program Studi Pada Fakultas Ekonomi.....	46
10. Distribusi frekuensi Variabel Bukti fisik	47
11. Distribusi frekuensi Variabel Kehandalan	48
12. Distribusi frekuensi Variabel Daya Tanggap.....	49
13. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan	50
14. Distribusi frekuensi Variabel Perhatian	51
15. Distribusi frekuensi Variabel kepuasan (Y).....	52
16. Uji Normalitas	53
17. Uji Homogenitas Test of Homogeneity of Variances.....	54
18. Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
20. Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
21. Uji F	60

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka konseptual	28
------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Demi menunjang hasil belajar pada suatu lembaga pendidikan, banyak fasilitas yang wajib dimiliki. Fasilitas ini nantinya akan membuat efektifnya kegiatan-kegiatan dalam pembelajaran di perguruan tinggi. Perpustakaan adalah salah satu fasilitas yang harus dimiliki perguruan tinggi, agar dapat menunjang proses belajar mahasiswa di perguruan tinggi. Perpustakaan juga berpengaruh besar terhadap pengetahuan mahasiswa karena di perpustakaan banyak tersedia bacaan atau buku-buku yang berkaitan dengan informasi dan ilmu pengetahuan. Berdasarkan PP no 60 th 1999 dan keputusan Mendikbud no 0105/0/1993, perpustakaan adalah unit pelaksana teknis di bidang perpustakaan yang menunjang pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi. Untuk penyelenggaraan tugas pustaka mempunyai fungsi: a) menyediakan dan mengolah bahan pustaka, b) memberikan pelayanan dan pendaya gunaan bahan pustaka, c) memelihara bahan pustaka, d) melakukan layanan referensi, e) melakukan urusan tata usaha pustaka.

Perpustakaan juga sebagai salah satu sarana penunjang akademik memberikan pelayanan informasi kepada mahasiswa. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan. Maka perpustakaan dan petugas perlu mengubah pola pikir bahwa penggunaan perpustakaan adalah pelanggan (*costumer*).

Dalam era modern dengan cepatnya perkembangan ilmu pengetahuan, sangatlah mutlak jika didalam suatu fakultas dibutuhkan perpustakaan. Dengan adanya perpustakaan akan sangat membantu untuk mencari buku-buku yang diperlukan sehubungan dengan keperluan kuliahnya. Disamping buku teks, biasanya perpustakaan menyediakan majalah, seperti majalah ekonomi atau yang berkaitan dengan pendidikan, buku-buku terbaru diluar buku teks dan kumpulan skripsi. Di Fakultas Ekonomi UNP memiliki fasilitas belajar mahasiswa yaitu perpustakaan ruang baca Fakultas Ekonomi UNP, dimana fasilitas ini sangat mendukung kegiatan pembelajaran mahasiswa dan pengunjung UNP pada umumnya dalam melaksanakan proses pembelajaran.

Ruang baca Fakultas Ekonomi UNP merupakan sebuah sarana untuk mahasiswa atau pengunjung untuk mencari buku-buku dan referensi yang dipelajarinya. Ruang baca ini sangat mendukung kegiatan-kegiatan mahasiswa dalam membuat tugas perkuliahnya. Selain dari itu ruang baca Fakultas Ekonomi terletak sangat berdekatan dengan ruang perkuliahan mahasiswa. Hal ini sangat membuat mahasiswa dengan mudahnya bisa melakukan kunjungan ke ruang baca Fakultas Ekonomi. Ruang baca Fakultas Ekonomi terdiri dari 2 lantai, lantai pertama terdapat beberapa ruangan antara lain kantor administrasi perpustakaan, ruangan penitipan barang, ruangan untuk mahasiswa berkumpul melakukan aktifitas-aktifitas membuat tugas kuliah dan ada juga toilet karyawan ruang baca. Lantai dua juga terdapat beberapa ruangan antara lain ruangan baca dan ruang peminjaman buku untuk pengunjung. Dengan adanya

fasilitas ini, maka pengunjung seharusnya merasa puas dengan penunjang yang telah disediakan oleh pihak ruang baca FE UNP.

Pada tabel berikut dapat dilihat dari perkembangan jumlah pengunjung ruang baca di Fakultas Ekonomi UNP pada tahun 2013 berikut ini :

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Ruang Baca FE UNP Bulan Januari-Desember 2013

NO	BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG	PERSENTASE/HARI
1	Januari	704	4.00
2	Februari	1956	11.12
3	Maret	1245	7.08
4	April	1937	11.01
5	Mei	2264	12.87
6	Juni	901	5.12
7	Juli	449	2.55
8	Agustus	508	2.89
9	September	2077	11.81
10	Oktober	2907	16.53
11	November	2063	11.73
12	Desember	580	3.30
JUMLAH		17591	8.33

Sumber : Ruang Baca FE UNP (2013)

Berdasarkan pada tabel 1 di atas, dapat dilihat kedatangan pengunjung setiap bulannya dengan jumlah pengunjung hanya 17591 orang dalam 1 tahun. Dapat dibandingkan dengan mahasiswa FE UNP dengan jumlah 3316 orang dan hanya 8.33% mahasiswa FE UNP yang berkunjung ke ruang baca, target setiap bulannya tidak mencapai 100% yang diinginkan oleh pihak ruang baca. Pencapaian target ini merupakan penunjang pembelajaran bagi mahasiswa FE UNP. Dikarenakan kualitas pelayanan yang masih kurang tersebut, seharusnya pihak Ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang lebih menjaga

kualitas pelayanan supaya pengunjung selalu merasa puas untuk melakukan kunjungan ke ruang baca Fakultas Ekonomi. Masih adanya pengunjung yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini bisa disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya seperti ini:

Tabel 2. Koleksi Buku Teks Diruang Baca FE UNP Tahun 2013

BAHASA	JUDUL	EKSEMPLAR
Indonesia	118	1.052
Inggris	102	115
Italia	-	-
Jerman	-	-
Arab	-	-
Belanda	-	-
Spanyol	-	-
Perancis	-	-
Malaysia	-	-
Cina	-	-
Jepang	-	-
Jumlah	220	1.167

Sumber : Ruang Baca FE UNP (2013)

Dari tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah buku teks yang tersedia hanya 1.167 buku. Sedangkan buku yang tersedia tersebut tidak sesuai dengan jumlah pengunjung yang melakukan kunjungan di ruang baca Fakultas Ekonomi UNP setiap harinya, bahkan ada pengunjung sangat membutuhkan buku tersebut pada saat akan ujian, sudah habis dipinjam oleh pengunjung lainnya. Dikarenakan buku yang disediakan hanya sedikit dan minim.

Sesuai dengan data-data dan tabel diatas yang telah penulis uraikan, maka dapat dijelaskan begitu banyak permasalahan yang ada di ruang baca FE UNP. Dilihat dari awal pengunjung masuk yaitu tempat penitipan tas, tidak tersedia lemari penitipan tas yang khusus bagi pengunjung hanya ada rak-rak terbuka. Hal ini membuat pengunjung merasa kurang nyaman untuk

meninggalkan tas mereka, meskipun ada petugas tetapi belum bisa mengawasi dengan seksama. Selanjutnya tempat peminjaman buku yaitu dilantai dua dapat dilihat kurangnya buku teks dan buku penunjang yang tersedia, contoh skripsi yang terdahulu serta jurnal-jurnal. Selain itu buku yang ada di rak tidak tersusun dengan rapi sehingga menyulitkan pengunjung untuk mencari buku. Faktor lain yang menjadi pemicu kurang puas nya pengunjung seperti masih sedikitnya penyediaan meja dan kursi di ruangan tersebut, hal ini membuat mahasiswa malas untuk berkunjung dikarenakan banyaknya mahasiswa yang hanya duduk dan mengobrol sehingga mengganggu konsentrasi dari pengunjung yang lainnya.

Selanjutnya karyawan ruang bacaharus lebih memperhatikan keadaan ruangan agar tidak ada lagi sampah-sampah kertas yang berserakan dilantai, agar tidak tercipta pandangan negatif terhadap kepuasan pengunjung di ruang baca. Juga dilihat bahwa area parkir yang sempit karena tidak hanya pengunjung yang parkir disana tetapi mahasiswa yang melakukan kegiatan pembelajaran di Fakultas Ekonomi, membuat pengunjung merasa kurang puas untuk berkunjung ke ruang baca Fakultas.

Dalam melakukan suatu pekerjaan, bagaimanapun pekerjaannya seorang karyawan yang profesional haruslah memberikan respon dan perhatian yang baik kepada pengunjung yang datang berkunjung. Selama penulis melakukan pengamatan, respon yang diberikan oleh karyawan masih kurang dalam mencari buku yang dipinjam oleh pengunjung dan juga perhatian yang diberikan sangat kurang karena karyawan hanya sibuk dengan aktifitas lain,

serta komputer di ruang baca tidak terpakai lagi karena dalam keadaan rusak dan juga katalog yang tidak lengkap. Selain itu kehandalan dan kemampuan dalam mencari buku dan referensi lain bagi karyawan membutuhkan waktu yang sedikit lama, sehingga membuat pengunjung menunggu lama. Dalam hal ini pihak ruang baca seharusnya memberikan kepuasan bagi pengunjung. Untuk itu masih perlu diketahui bagaimana penerapan pelayanan pada ruang baca Fakultas Ekonomi, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna Perpustakaan atau ruang baca FE UNP.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Zahara (2005:28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Menurut Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (2005:27-28) mengemukakan lima dimensi pokok yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pada suatu perusahaan, yaitu meliputi (1) Bukti fisik (*tangibles*), (2)

Kehandalan (*reliability*), (3) Daya tanggap (*responsiveness*), (4) Jaminan (*assurance*), (5) Perhatian (*empathy*).

Ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (UNP) dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pengguna berpedoman pada dimensi yang ditetapkan pada kepuasan pengunjung. Namun demikian penerapan dimensi kualitas pelayanan tidak langsung menjamin kepuasan pengguna dalam menggunakan jasa diruang baca. Bagaimanapun ruang bacamerupakan pelayanan jasa yang tidak dapat dianggap kecil perannya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Pada ruang baca FE UNP dapat diandalkan sumber informasi yang aktual dan terpercaya untuk meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan, kepadaian keterampilan bahkan kebijakan bagi para pengunjung ruang baca. Sumber-sumber informasi ini dalam segala bentuk dan media menjadi sangat bemanfaat bila pelaku karyawan dapat bekerja dengan *profesional* dan penuh dengan tata karma. Karyawan ruang baca seharusnya dapat memberikan pelayan yang terbaik kepada para pengunjung, sebab jika pelayanan terbaik itu tidak diberikan maka citra dari ruang baca FE UNP itu akan jelek. Faktanya pada saat sekarang, tidak banyak mahasiswa menghabiskan waktunya membaca dan mencari informasi dipustaka. Mereka lebih suka duduk-duduk diwarung dan jalan-jalan di mall dari pada belajar dan membaca diruang baca. Kondisi ini sangat disayangkan sekali karena ruang baca FE UNP tidak bermanfaat sebagaimana mestinya.

Ruang bacamerupakan tempat dimana pengunjung, pelajar dan mahasiswa dapat memperoleh informasi dan belajar mandiri, guna untuk

meningkatkan pengetahuan. Dalam hal ini ruang baca FE UNP mempunyai fungsi yang sangat penting bagi mahasiswa FE UNP dan mahasiswa UNP pada umumnya. Ruang baca FE UNP sangat perlu untuk dapat mengenali dan memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan dan sarana pendidikan.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak ruang baca FE UNP seharusnya bersahabat, memikat cepat dan akurat. Selain dari itu penulis melakukan pengamatan langsung pada bulan November- Februari ke ruang baca FE UNP dan mewawancarai langsung pengunjung yang berkunjung ke ruang baca FE UNP. Adanya permasalahan, dimana permasalahan itu berupa kurangnya kelengkapan saran dan kepuasan pengunjung yang ada di ruang baca FE UNP, dapat dilihat adanya kekurangan yang seharusnya mampu menunjang kepuasan pengunjung untuk berkunjung ke ruang baca FE UNP.

Atas dasar itulah penulis mengangkat judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Buku yang disediakan oleh pihak ruang baca masih minim serta susunan buku pada rak tidak tersusun rapi dan teratur.
2. Ruangan yang masih kurang bersih terlihat kertas-kertas bekas berserakan dilantai ruang baca

3. kehandalan dan kemampuan dalam mencari buku dan referensi lain bagi karyawan membutuhkan waktu yang sedikit lama, sehingga membuat pengunjung menunggu lama.
4. Keamanan area parkir dan tempat penitipan barang bagi pengunjung masih kurang aman di ruang baca Fakultas Ekonomi UNP.
5. Fasilitas kursi dan meja yang disediakan masih belum memadai bagi pengunjung yang datang ke ruang baca FE UNP.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka pembahasan selanjutnya dalam penelitian ini hanya terbatas pada Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah yaitu Sejauhmana pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perguruan Tinggi, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bahan bacaan dan literatur untuk membantu peneliti selanjutnya yang mengambil tema yang sama.
2. Bagi penulis, dapat menambah ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan pada program studi pendidikan ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, serta sebagai salah satu syarat lulus S1 (sarjana).
3. Bagi Ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (UNP) diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi dan sebagai dasar untuk pengambilan kebijakan operasional.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung ditentukan oleh dimensi kualitas pelayanan atas Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian.

1. Kualitas pelayanan atas bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebagai pengunjung ruang baca. Artinya semakin baik bukti fisik yang diberikan oleh pihak ruang baca maka akan meningkat kepuasan pengunjung diruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Kualitas pelayanan ataskehandalan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebagai pengunjung ruang baca FE UNP. Artinya semakin baik penilaian pengunjung terhadap kehandalan yang diberikan karyawan ruang baca maka akan meningkat kepuasan pengunjung pada ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Kualitas pelayan atas daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung sebagai pengunjung ruang baca. Artinya semakin baik daya tanggap yang diberikan karyawanruang baca maka akan meningkat kepuasan pengunjung pada Ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

4. Kualitas pelayanan atas jaminan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung sebagai pengunjung ruang baca. Artinya semakin baik jaminan yang diberikan oleh pihak ruang baca maka akan meningkat kepuasan pengunjung pada Ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Kualitas pelayanan atas perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel empati atau perhatian yang diberikan oleh pihak ruang baca FE UNP rendah, akan tetapi kepuasan pengunjung tetap masih ada untuk melakukan kunjungan ke ruang baca FE UNP.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, maka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengunjung pada Ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada karyawan ruang baca FE UNP dapat menyediakan bukti fisik yang terdiri dari fasilitas bagi pengunjung dan kerapian karyawan dalam berpakaian. Sehingga pengunjung merasa puas dalam membaca buku dan melakukan kunjungan ke ruang baca FE UNP
2. Disarankan kepada karyawan ruang baca FE UNP agar dapat datang tepat waktunya dan memberikan informasi yang akurat kepada pengunjung. Sehingga pengunjung merasa puas melakukan kunjungan ke ruang baca FE UNP.

3. Disarankan kepada pengunjung ruang baca FE UNP agar dapat menanggapi keluhan dari pengunjung saat melakukan pencarian buku diruang baca FE UNP. Sehingga pengunjung merasa ditanggapi oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan ruang baca FE UNP.
4. Disarankan kepada karyawan ruang baca FE UNP agar dapat memberikan jaminan kepada pengujung yang melakukan kujungan ke ruang baca dan menumbuhkan rasa percaya pengujung dalam menitipkan barang- barang diruang baca FE UNP. Sehingga pengunjung merasa nyaman dan percaya menitipkan barang-barangnya ke ruang baca
5. Disarankan kepada karyawan ruang baca FE UNP agar dapat memberikan perhatian kepada pengunjung yang ingin berkunjung dalam mencari buku serta contoh-contoh skripsi. Sehingga pengunjung dapat berhubungan baik dengan karyawan ruang baca FE UNP.
6. Penelitian ini masih terbatas pada ruang lingkup pembahasan yang kecil dan diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk mampu mengurai pengaruh yang lebih dalam karena masih banyak pengaruh lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirmen. 2004. *Statistik 1*. Padang UNP
- Alma H. Bukhari .2005. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsini 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Bumi Askara
- Freddy Rangkuti. 2003. *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia PustakaUtama.
- Idris. 2010. *Aplikasi Model Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Irawan, D. Handi. 2006. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2 edisi 13*. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jarata: Erlangga.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nyoman, Nyi Yuliarmi, 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Jurnal Buletin Studi Ekonomi. (Vol 12 No 1 Tahun 2007). Hlm 9 – 28
- Irawan, Prasetya. 1999. *Logika dan Prosedur Penelitian, Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial Bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*. STIA-LAN. Jakarta.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Sutardji, 2006. *Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan*. Jurnal Perpustakaan Pertanian (Vol 15 Nomor 2 Tahun 2006). Hlm 32 - 37
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.