

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



OLEH

**Indri Sri Novita Sari
NIM. 57535**

**PROGRAM D3 STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

Nama : Indri Sri Novita Sari
Nim / TM : 57535 / 2010
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam


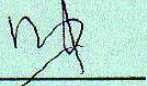
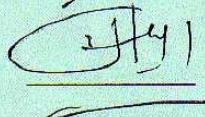
dengan judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

*Dinyatakan Lulus setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Padang*

Padang, 15 Agustus 2013

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Atus Amadi Putra, M.Si	
Anggota	: Dr. Yerizon, M.Si	
Anggota	: Dra. Helma, M.Si	

ABSTRAK

Indri Sri Novita Sari : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Analisis Faktor

Perpustakaan merupakan salah satu bentuk usaha pemerintah dalam meningkatkan minat baca masyarakat, tidak terkecuali Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat yang dapat dikategorikan perpustakaan badan perpustakaan provinsi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa orang pengguna jasa layanan perpustakaan (pengunjung) di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat diperoleh informasi bahwa sebagian pengunjung merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan, namun masih terdapat keluhan mengenai keberadaan kursi dan meja yang tersedia, keramahan petugas dalam memberikan layanan dan juga mengenai kesulitan menemukan koleksi buku yang ada. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Salah satu analisis statistik yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien rawat jalan adalah analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat dan untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Pada penelitian populasi adalah seluruh pengunjung yang menggunakan jasa layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat dan sampel berjumlah 100 orang teknik penarikan sampel yang digunakan adalah menggunakan metode *non probability sampling* yaitu *quota sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 22 variabel. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat yaitu ada lima faktor yaitu faktor bukti langsung (*tangible*) yang terdiri dari terdiri dari kebersihan dan kenyamanan toilet (kamar mandi), kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan dan ketersediaan alat bantu untuk mengetahui koleksi buku yang ada. Faktor kehandalan (*reliability*) terdiri dari kecepatan pelayanan dan pengetahuan pegawai dibidangnya. Faktor daya tanggap (*responsivines*) terdiri dari kecepatan pegawai merespon keluhan pengunjung dan ketepatan pegawai dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pengunjung. Faktor jaminan (*insurence*) terdiri dari pemberian bimbingan oleh pegawai dalam mencari informasi yang dibutuhkan pengunjung. faktor Empati (*emphaty*) terdiri dari kemampuan pegawai memahami pengunjung dan ketersediaan pegawai untuk mendengarkan keluhan dan saran pengunjung

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat”. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya di Prodi Statistika Jurusan Matematika FMIPA Universitas Negeri Padang.

Dalam pembuatan dan penyusunan tugas akhir ini, peneliti mendapatkan bimbingan dan bantuan yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Atus Amadi Putra, M.Si, dosen Pembimbing sekaligus Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Yerizon, M.Si, dan Ibu Dra. Helma, M.Si, selaku dosen Penguji.
3. Ibu Dr. Armianti, M.Pd, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Bapak Muhammad Subhan, M.Si, Sekretaris Jurusan Matematika FMIPA UNP.
5. Bapak dan Ibu staf pengajar Jurusan Matematika FMIPA UNP.
6. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Labor Komputer Matematika FMIPA UNP.
7. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis selama studi dan penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan adanya kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini dan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan peneliti semoga tugas akhir ini dapat memberikan arti dan manfaat bagi pembaca dan peneliti sendiri.

Padang, Agustus 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
 BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Kepuasan Pelanggan	7
B. Perpustakaan	9
C. Kualitas Pelayanan.....	12
D. Analisis Faktor	14
 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Populasi Dan Sampel	26
C. Jenis dan Sumber Data.....	27

D. Variabel Penelitian.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik analisis Data.....	35

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	37
B. Hasil Analisis Data	42
C. Pembahasan.....	53

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kisi-Kisi Kuesioner	30
2. Kategori Pernyataan dengan Skala Likert.....	31
3. Deskripsi Data Identitas Responden	37
4. Persentase Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan DI Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.....	38
5. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor.....	45
6. Besar Keragaman Variabel (%) yang Diterangkan masing- masing	
7. Faktor	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I. Pengujian Validitas Kuesioner.....	59
II. Data Uji Reliabilitas Instrument Penelitian	62
III. Data Hasil Penelitian.....	65
IV. Matrik Peragam.....	69
V. Matrik Korelasi	71
VI. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor.....	73
VII. Vektor Eigen	74
VIII. Model Analisis Komponen Utama.....	76
IX. Bobot Faktor	79
X. Persentase Keragaman Faktor	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan dari Negara Indonesia yang terdapat pada pembukaan UUD 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, salah satu perwujudannya adalah dengan adanya perpustakaan. Keberadaan perpustakaan adalah salah satu langkah pemerintah dalam meningkatkan minat baca, karena dengan membaca dapat menambah wawasan sehingga tujuan Negara Indonesia akan tercapai. Menurut UU perpustakaan pada Bab 1 pasal 1 perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.

Pemerintah daerah ikut serta dalam mewujudkan tujuan Negara Indonesia dengan bentuk pelayanan publik bagian perpustakaan yaitu dengan adanya Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Sebagai pihak pemberi layanan, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat harus mengutamakan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna dengan cara memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana yang ada serta meningkatkan efektifitas pegawai dalam memberikan pelayanan.

Motto dari layanan perpustakaan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah “Layanan perpustakaan sebagai sarana belajar sepanjang hayat

dan berorientasikan kepada pemustaka” serta janji layanan adalah “akan melayani dengan cepat, ramah, sopan, adil, professional, dan penuh tanggung jawab”. Dari motto dan janji layanan tersebut Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mempunyai komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada para pengunjung.

Pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat pada dasarnya sudah mengacu pada pelayanan prima. Hal tersebut diperkuat dengan motto dan janji layanan yang diusung oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.

Namun pada kenyataannya masih ada keluhan-keluhan dari pengguna jasa perpustakaan. Adanya keluhan dari pengguna jasa perpustakaan merupakan salah satu indikator bahwa kurang terpenuhinya kebutuhan pengguna dalam menerima layanan perpustakaan. Dari hasil wawancara dengan pengunjung, banyak pengunjung tersebut mengaku kesulitan untuk menemukan buku yang diinginkan karena letak buku yang tidak sesuai dengan petunjuk atau panduan. Pengunjung lain mengeluhkan tentang kurangnya kursi dan meja pada lantai satu perpustakaan.

Belum adanya katalog online pada gedung baru yang berlokasi di Gor Agus Salim dikarenakan gedung lama rusak oleh gempa pada tanggal 30 September 2009 juga merupakan masalah bagi pengguna jasa perpustakaan. Katalog yang tersedia masih manual sehingga dituntut untuk mencari koleksi buku yang diinginkan sendiri walaupun dipermudah dengan kartu katalog, tapi tetap dirasa tidak efisien.

Bentuk keluhan lainnya adalah mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun keluhan mengenai kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan, saat pengunjung menanyakan persyaratan pembuatan kartu anggota perpustakaan, petugas menjawab seadanya dan terkesan kurang ramah. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan prinsip yang harus dilaksanakan oleh setiap pihak pemberi layanan yaitu 3S (Senyum, Sapa, Salam). Disamping itu dijumpai pula karyawan yang kurang disiplin dalam berpakaian, karena adanya petugas yang menggunakan sandal ketika memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan suatu lembaga atau organisasi yang bergerak dibidang jasa begitu halnya dengan kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Kualitas pelayanan perpustakaan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pengguna. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2000:146), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan. Oleh karena itu mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan yang berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan jasa dapat diukur melalui lima dimensi yaitu 1) berwujud (*tangible*) yang meliputi penampilan fisik, peralatan, personal dan media, 2)

reliabilitas (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa tepat dan, 3) daya tanggap (*responsive*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan/pengguna jasa dengan cepat atau, 4) jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen, 5) empati (*emphaty*) yaitu syarat untuk peduli. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat, kelima dimensi tersebut digunakan. Banyak faktor penentu kepuasan pengunjung terhadap pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat yang mengacu pada kelima dimensi tersebut. Salah satu analisis yang dapat digunakan adalah analisis faktor.

Analisis faktor adalah suatu metode statistika multivariat yang mencoba menerangkan hubungan antar sejumlah faktor yang saling ketergantungan antara satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat satu atau lebih kumpulan faktor yang lebih sedikit dari jumlah faktor awal. Analisis faktor ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor dominan dalam menjelaskan suatu masalah (Supranto, 2004:113). Analisis faktor bertujuan untuk mengetahui hubungan interkorelasi diantara sejumlah besar variabel dengan cara mengidentifikasi satu set dimensi pokok yang sama. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan tidak dibedakan antara variabel bebas dan variabel tidak bebas. Untuk mengukur kepuasan pengunjung terhadap pelayanan bagian layanan perpustakaan maka variabel yang digunakan dikelompokkan dalam

lima dimensi pokok pelayanan yaitu tengibel, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ **Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Analisis Faktor**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada subbab sebelumnya, dengan menggunakan Analisis Faktor, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat ?“

C. Pertanyaan Penelitian

Adapun Pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat?
2. Faktor apakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat
2. Untuk mengetahui faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Menjadi bahan masukan bagi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan preferensi pengunjung.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam penerapan analisis faktor untuk kualitas layanan perpustakaan
3. Dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah kelima faktor kualitas layanan yaitu faktor bukti langsung (*tangible*) yang terdiri dari kebersihan dan kenyamanan toilet (kamar mandi), kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan dan ketersediaan alat bantu untuk mengetahui koleksi buku yang ada. Faktor kehandalan (*reliability*) terdiri dari kecepatan pelayanan dan pengetahuan pegawai dibidangnya.. Faktor daya tanggap (*responsivines*) terdiri dari kecepatan pegawai merespon keluhan pengunjung dan ketepatan pegawai dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pengunjung. Faktor jaminan (*insurence*) terdiri dari pemberian bimbingan oleh pegawai dalam mencari informasi yang dibutuhkan pengunjung. Untuk faktor Empati (*emphaty*) terdiri dari kemampuan pegawai memahami pengunjung dan ketersediaan pegawai untuk mendengarkan keluhan dan saran pengunjung.
2. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan

Provinsi Sumatera Barat adalah faktor empati (*emphaty*) pemberian bimbingan oleh pegawai dalam mencari informasi yang dibutuhkan pengunjung .

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah:

1. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor pemberian bimbingan oleh pegawai dalam mencari informasi yang dibutuhkan pengunjung yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.
2. Pada dasarnya terdapat dua metode pendugaan parameter dalam model analisis faktor, yaitu metode komponen utama dan metode kemungkinan maksimum. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode komponen utama, kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode kemungkinan maksimum, sehingga hasilnya dapat dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya.
3. Dalam kesempatan ini peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mencari faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. (1996). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simamora, Bilson. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama..
- Sudjana. 1989. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, cet.III,Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutarno.2006.*Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Suryabrata, Sumadi. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Suryanto. (1998) . *Metode Statistika multivariate*.Jakarta : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Tjiptono, Fandi. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Gholia Indonesia.