Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak

Boldi
Perpustakaan
Universitas Muhammadiyah Pontianak

Latar Belakang

Dewasa ini, setiap orang pasti membutuhkan berbagai macam informasi, baik itu sebagai pekerja, mahasiswa, pelajar, dokter, petani, dan masyarakat umum. Informasi tersebut diperlukan guna mendukung pekerjaan mereka sehari-hari yakni informasi diperlukan pekerja adalah menghimpun dalam mengumpulkan data, mencari informasi, membuat kliping, serta mengumpulkan berita dan menyusunnya dalam sebuah dokumen,informasi yang diperlukan mahasiswa aktif adalah jadwal kuliah, jadwal ujian tengah semester atau ujian akhir semester, informasi beasiswa, dan informasi lainnya yang berhungan dengan akademik, informasi yang diperlukan siswa di sekolah adalah informasi yang bisa didapatkan di mading sekolah, guru-guru, dan tata usaha serta sesama siswa.

Informasi yang diperlukan dokter adalah informasi berupa penyakit pasien, data-data pasien, alat-alat medis dan lain-lain, informasi yang diperlukan petani adalah informasi berupa penyakit tanaman, pupuk organik dan nonorganik, alat-alat petani modern, dan jenis-jenis tanaman yang layak untuk ditanam di wilayahnya. Sedangkan untuk masyarakat umum informasi yang mereka dapatkan bisa melalui media-media seperti radio, televisi, koran dan perpustakaan serta media lainya. Salah satu informasi dapat diperoleh di perpustakaan.

Menurut Sutarno NS (2006:11) Perpustakaan adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung / bangunan atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang diatur dan disusun demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca. Adanya ledakan informasi dan tumbuhnya kesadaran dari masyarakat akan pentingnya informasi tentunya akan mempengaruhi pula terhadap perkembangan perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak yang sudah lama memberikan pelayanan jasa perpustakaan kepada mahasiswa, peneliti, dosen dan masyarakat umum. Pelayanan jasa yang diberikan kepada mahasiswan, peneliti, dosen dan masyarakat umum adalah menyediakan tempat yang nyaman, menyediakan koleksi buku terbaru, melayani peminjaman dan pengembalian buku, memberikan pelayanan cepat dan tepat. Tujuan penelitian ini adalah sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Kualitas Jasa

Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Goestsch dan Davis, yang dikutip oleh Fandi Tjiptono (2005: 110) kualitas adalah: “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Wyckof yang dikutip oleh Fandi (2004: 59) kualitas jasa adalah: “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

2. Demensi Kualitas Jasa

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang dikutip oleh Fandy dan Gregorius (2005: 130) menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan tingkat kepentingan relatif sebagai berikut:

a. Bukti fisik (*tangible*s)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

b. Reabilitas (*reability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang kuat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat dapat digambarkan melalui keandalan.

c. Daya tanggap *(responssiveness)*

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

d. Jaminan (*assurance*)

Jamina berarti bahwa para karyawan perlu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e. Empati (*emhaty*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Pengertian Kepuasan

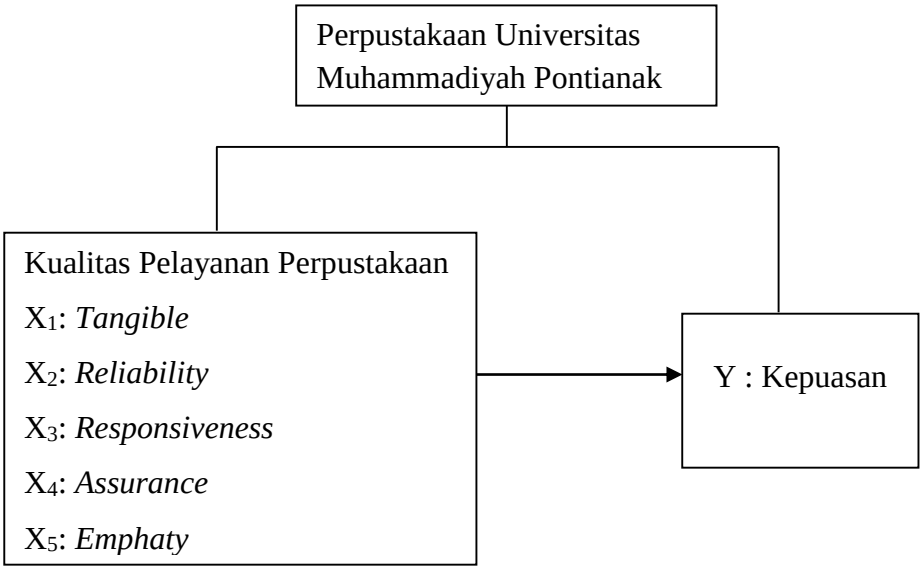
Menurut Oliver yang dikutip oleh Fandy dan Gregorius (2005: 197) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan konsumsi lainya. Sedangkan menurut Dey yang dikutip oleh Fandy dan Gregorius (2005: 197) kepuasan pelanggan adalah respon konsumen dalam pengalaman konsumsi tertentu pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah perolehan produk. Menurut Westbrook dan Reilly yang dikutip oleh Fandy dan Gregorius kepuasan konsumen adalah:

"Respon emosional terhadap pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau pola perilaku berbelanja dan perilaku pembeli, serta pasar keseluruhan".

Metode Penelitian

Dari penjelasan di atas maka kerangkaa pemikiran dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1



Populasi dan Sampel

Populasi merupakan obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2004:72). Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Pontianak pada 2010 hingga 2013 sebanyak 11.210 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel kepuasan mahasiswa adalah sebanyak 100 mahasiswa, yang pengambilan sampelnya dihitung dengan menggunakan rumus Slovin :

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

Ket:

N= Jumlah populasi

n = Sampel

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang tolerir (menggunakan 10%).

$$n = \frac{10.369}{1 + (10.369x\ 0.01\quad)}$$

n = 99,044799 dibulatkan 100

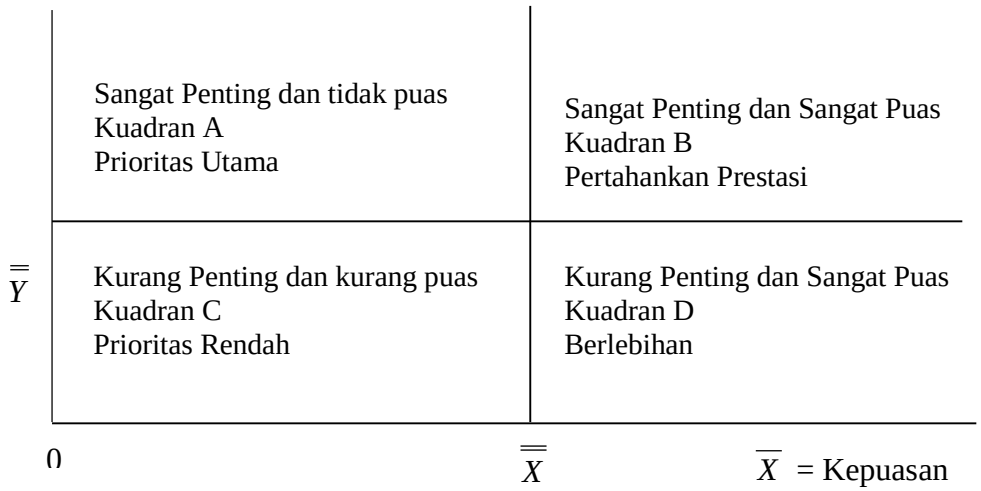
Analisis Data

Skala yang akan digunakan dalam pengumpulan data ini menggunakan *Skala Likert.* Skala ini lazim digunakan untuk mengukur sikap, pandapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial serta untuk mengukur variable bersifat psikologis (Sugiyono, 2014:86). Guna mendapatkan nilai kepentingan dan kepuasan, digunakan kuesioner dengan lima alternatif jawaban, dengan menggunakan angka 1,2,3,4, dan 5 dengan kualifikasi sebagai berikut :

a. Kepentingan: 5 = Sangat penting, 4 = Penting, 3 = Cukup Penting**,** 2 = Kurang Penting**,** 1 = Tidak Penting
b. Kepuasan : 5 = Sangat Puas, 4 = Puas, 3 = Cukup Puas**,** 2 = Kurang Puas**,** 1 = Tidak Puas

Selanjutnya menggunakan Diagram Kartesius untuk mengetahui kepuasan mahasiswa. Diagram kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri dari atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. titik X merupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan sedangkan Y merupakan rata-rata skor kepentingan. Diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2
Diagram Kartesius



Sumber : Husein Umar 2003

Skala 4 (empat) kuadran tersebut terdiri dari :

1. Kuadran A, menunjukan faktor atau dimensi yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, mengecewakan atau tidak puas.
2. Kuadran B, menunjukan dimensi kualitas yang telah berhasil dilaksanakan perpustakaan itu wajib dipertahankan, indikator sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C, menunjukan faktor kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa pelaksanaannya oleh perpustakaan kurang memuaskan mahasiswa.
4. Kuadran D, menunjukan dimensi kualitas yang mempengaruhi mahasiswa kurang penting tetapi pada pelaksanaannya berlebihan, ini dianggap kurang penting dan sangat memuaskan.

Hasil dan Kesimpulan

Untuk menentukan skor/hasil antara kepuasan dan kepentingan responden terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UMP, maka dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Rekapitulasi Skor Antara Kepuasan Dan Kepentingan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UMP

No.	Variabel-Variabel Kualitas Jasa	Nilai Kepuasan	Nilai Kepentingan	$\overline{X}$	$\overline{Y}$
1.	Keandalan a. Prosedur peminjaman dan pengembalian dibagian pelayanan mudah dipahami oleh pengunjung perpustakaan	361	448	3,61	4,48
	b. Pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat	310	436	3,1	4,36
	c. Koleksi yang ada dibagian pelayanan perpustakaan UMP cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi yang ada	298	442	2,98	4,42
	d. Petugas bagian pelayanan perpustakaan UMP menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas	319	443	3,19	4,43
	e. Transaksi peminjaman dan pengembalian buku dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas	327	439	3,27	4,39
Total Rata-rata				**16,15**	**22,08**
Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				**3,23**	**4,42**
2.	Daya Tanggap a. Petugas dibagian pelayanan perpustakaan UMP memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ada	326	448	3,26	4,48
	b. Petugas perpustakaan UMP memberikan pelayanan dengan segera atau cepat	298	437	2,98	4,37
	c. Petugas selalu bersedia membantu pengunjung perpustakaan menemukan koleksi yang dicari	281	451	2,81	4,51
	d. Petugas pelayanan selalu merespon terhadap keluhan pengunjung perpustakaan UMP	281	444	2,81	4,44
Total Rata-rata				**11,86**	**17,8**
Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				**2,97**	**4,45**
3.	Jaminan a. Jumlah tugas yang ada dibagian pelayanan telah memadai atau	302	442	3,02	4,42

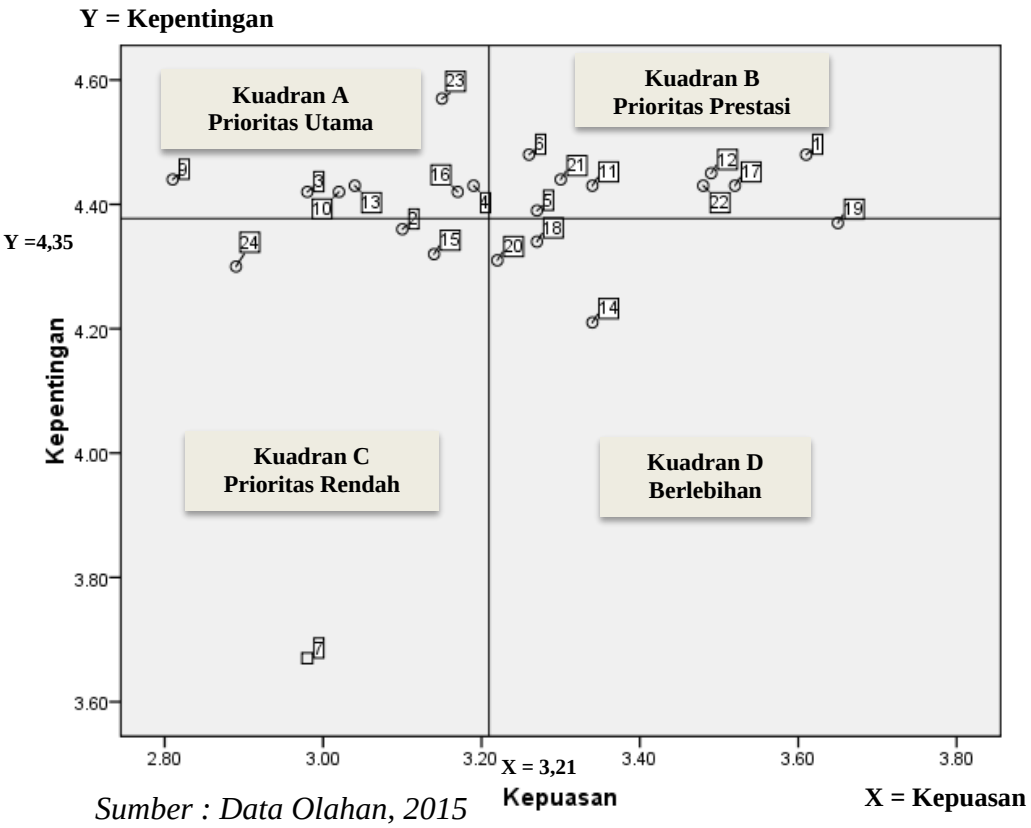
	mencukupi				
	b. Pengunjung perpustakaan merasa nyaman sewaktu berada di bagian pelayanan perpustakaan UMP	334	443	3,34	4,43
	c. Petugas dibagian pelayanan perpustakaan UMP bersikap sopan dan ramah terhadap pengunjung	349	445	3,49	4,45
	d. Petugas terampil memberikan pelayanan kepada pengunjung	304	443	3,04	4,43
Total Rata-rata				**12,89**	**17,73**
Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				**3,22**	**4,43**
4.	Empati a. Petugas Perpustakaan UMP memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung perpustakaan	334	421	3,34	4,21
	b. Petugas perpustakaan UMP memberikan pelayanan tanpa membedakan status pengunjung atau pandang bulu	314	432	3,14	4,32
	c. Petugas perpustakaan UMP memahami kebutuhan pengunjung perpustakaan	317	442	3,17	4,42
	d. Bagian pelayanan perpustakaan UMP buka sesuai dengan jadwal yang ada	352	443	3,52	4,43
Total Rata-rata				**13,17**	**17,38**
Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				**3,29**	**4,35**
5.	Bukti Fisik a. Sarana pengunjung perpustakaan UMP dibagian pelayanan cukup efektif	327	434	3,27	4,34
	b. Ruang dibagian pelayanan perpustakaan UMP bersih dan rapi	365	440	3,65	4,4
	c. Ruang dibagian rak penyimpanan buku terlihat rapi	322	431	3,22	4,31
	d. Buku disusun sesuai dengan klasifikasi bukunya	330	444	3,3	4,44
	e. Petugas dibagian pelayanan perpustakaan UMP berpakaian rapi dan berpenampilan menarik	348	443	3,48	4,43
	f. Penempatan koleksi buku di rak mudah untuk ditemukan	315	432	3,15	4,32
	g. Nomor klasifikasinya sesuai dengan urutan per jumlah buku	289	430	2,89	4,3

	yang tersedia				
Total Rata-rata				**22,96**	**30,54**
Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				**3,28**	**4,36**
Total Rata-rata Keseluruhan				77,03	105,53
Rata-rata Keseluruhan ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				3,21	4,39

Sumber: Data Olahan, 2015

Dari tabel 4.29 dapat diketahui bahwa nilai $\overline{\overline{X}}$ = 3,21 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,39, berarti nilai kepentingan (harapan) lebih besar dari nilai kepuasan. Artinya kepuasan mahasiswa masih di bawah harapan. Berdasarkan nilai-nilai tersebut dapat dibuat diagram kartesius untuk nilai faktor-faktor kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak. Adapun diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 3.

Gambar 3
Diagram Kartesius Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UMP



Sumber : Data Olahan, 2015

Hasil analisis dari kuadran 4 (empat) terdiri dari :

1. Keandalan

   Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 3,23 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,42, oleh karena itu dimensi kualitas pada keandalan terdapat pada kuadran B.

   a. Prosedur peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan mudah dipahami oleh pengunjung perpustakaan.

      Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya dilakukan oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

   b. Pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

      Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak kurang memuaskan.

   c. Koleksi yang ada di bagian pelayanan perpustakaan UMP cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi yang ada.

      Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak masih kurang memuaskan

   d. Petugas di bagian pelayanan perpustakaan UMP menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas.

      Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannyayang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak masih kurang memuaskan.

   e. Transaksi peminjaman dan pengembalian buku di catat tanpa ada kesalahan oleh petugas.

Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

2. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 2,97 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,45, oleh karena itu dimensi kualitas pada daya tanggap terdapat pada kuadran A.

a. Petugas di bagian pelayanan perpustakaan UMP memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ada.

   Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sudah melaksanakan sangat memuaskan.

b. Petugas perpustakaan UMP memberikan pelayanan dengan segera atau cepat.

   Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak kurang memuaskan.

c. Petugas selalu bersedia membantu pengunjung perpustakaan menemukan koleksi yang dicari.

   Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannyayang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak masih kurang memuaskan.

d. Petugas pelayanan selalu merespon terhadap keluhan pengunjung perpustakaan UMP.

   Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan

perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak masih kurang memuaskan.

3. Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 3,22 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,43, oleh karena itu dimensi kualitas pada jaminan terdapat pada kuadran B.

a. Tugas yang ada di bagian pelayanan telah memadai atau mencukupi.

   Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak masih kurang memuaskan.

b. Pengunjung perpustakaan merasa nyaman sewaktu berada di bagian pelayanan perpustakaan UMP.

   Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sudah melaksanakan sangat memuaskan.

c. Petugas di bagian pelayanan perpustakaan UMP bersikap sopan dan ramah terhadap pengunjung.

   Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sudah melaksanakan sangat memuaskan.

d. Petugas terampil memberikan pelayanan kepada pengunjung.

   Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak masih kurang memuaskan.

4. Empati

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 3,29 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,35, oleh karena itu dimensi kualitas pada empati terdapat pada kuadran D.

a. Petugas Perpustakaan UMP memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung perpustakaan.

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

b. Petugas perpustakaan UMP memberikan pelayanan tanpa membedakan status pengunjung atau pandang bulu.

   Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak kurang memuaskan.

c. Petugas perpustakaan UMP memahami kebutuhan pengunjung perpustakaan.

   Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak masih kurang memuaskan.

d. Bagian pelayanan perpustakaan UMP buka sesuai dengan jadwal yang ada.

   Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

5. Bukti Fisik

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 3,28 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,36, oleh karena itu dimensi kualitas pada empati terdapat pada kuadran D.

a. Sarana pengunjung perpustakaan UMP di bagian pelayanan cukup efektif.

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

b. Ruang di bagian pelayanan perpustakaan UMP bersih dan rapi.

   Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

c. Ruang di bagian rak penyimpanan buku terlihat rapi.

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

d. Buku di susun sesuai dengan klasifikasi bukunya.

   Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

e. Petugas di bagian pelayanan perpustakaan UMP berpakaian rapi dan berpenampilan menarik.

   Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang

dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

f. Penempatan koleksi buku di rak mudah untuk ditemukan.
Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak kurang memuaskan.

g. Nomor klasifikasinya sesuai dengan urutan per jumlah buku yang tersedia. Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak kurang memuaskan.

Kesimpulan

Berdasarkan uraikan-uraian pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan bahawa nilai $\overline{X}$ = 3,21 dan $\overline{Y}$ = 4,39 secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan telah diberikan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak masih dibawah standar yang masih diharapkan karena jumlah nilai kepentingan lebih besar dari jumlah nilai kepuasan. Hasil pemetaan atribut kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak ke dalam 5 dimensi kualitas pelayanan dalam diagram kartesius pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keandalan
Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 3,23 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,42, maka variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.
2. Daya Tanggap
Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 2,97 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,45, maka variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak masih kurang memuaskan.

3. Jaminan

   Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 3,22 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,43, maka variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

4. Empati

   Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 3,29 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,35, maka variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

5. Bukti Fisik

   Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 3,28 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,36, maka variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak sangat memuaskan.

Daftar Pustaka

Aldey. 2012. *Pengertian Truktur Organisasi*, (Blokspot), http://rynaldi-dwitama.blogspot.com/2012/05/pengertian-struktur-organisasi.html, diakses 12 Maret 2015

Kotler. P, 2002, *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Narwayan. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIF*. Universitas Diponegoro.

Perpustakann Nasional RI, 2011, *Perpustakaan dan Kepustakawan.* Standar Nasional Indonesia (SNI)

Prasetyo, Lina, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT. Raja Grafindo Perseda, Jakarta.

Rahmawati, I.D. 2008. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan (FITK) Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*. Uin Syarif Hidayatullah Jakarta

Republik Indonesia, 1999. *Undang-Undang No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.* Lembaran Negara Tahun 1989 No. 6, Tambahan Lembaran Negara No. 3390. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.

Samosir, Z.Z, 2005. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU”. *Jurnal Studi Perpustakaandan Informasi,* Vol.1, No.1.

Supriadi, Eri. 2004. “Analisis Kualitas Layanan perpustakaan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember”. Dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi UPT Perpustakaan UGM Vol. 2 (1).*

Sogiyono,2004. *Metode penelitian Bisnis,* Alfabeta, Bandung.

Supriadi, Eri. 2004. “Analisis Kualitas Layanan perpustakaan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember”. Dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi UPT Perpustakaan UGM Vol. 2 (1).*

Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu pendekatan Praktik.* Jakarta : Sogung Seto

Tjiptono, Gregorius, 2005, *Service, Quality dan Satisfaction*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.

Yayasan Pembina Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi Persatuan Guru Republik Indonesia (YPLP PT-PGRI) Palembang nomor : 199a/C.10/YPLP PT-PGRI/2000. 2012, *Tugas Pokok dan Fungsi Dari Perpustakaan*(Online),http://www.univpgripalembang.ac.id/perpustakaan/index.php?view=articl&id=62%3Atugaspokok&tmpl=component&print=1&page=&option=com_content&Itemid=100, diakses 12 Maret 2015

Yazid, 2005. *Pemasaran Jasa, Ekonisa*, Yogyakarta.