

Kharisma Adi Prasetya : Pengaruh Kualitas Layanan Tertutup (Close Access) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Eksplanatif Pada Layanan Koleksi Khusus II Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga Surabaya)

**Pengaruh Kualitas Layanan Tertutup (Close Access) Terhadap Kepuasan Pengguna  
(Studi Eksplanatif Pada Layanan Koleksi Khusus II Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga Surabaya)**

**Kharisma Adi Prasetya**

**Abstrak**

Kualitas adalah salah satu alat ukur yang berfungsi untuk meningkatkan perkembangan sebuah organisasi. Perpustakaan merupakan sebuah organisasi yang bergerak pada bidang jasa layanan. Untuk meningkatkan sebuah kinerja Perpustakaan maka perlunya pengukuran kualitas layanan yang bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini berfokus pada layanan koleksi khusus II Perpustakaan kampus B Universitas Airlangga yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tertutup terhadap kepuasan pengguna secara simultan dan pengaruh kualitas layanan tertutup secara parsial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatif. Penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuisioner kepada responden untuk mendapatkan data. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan tertutup terhadap kepuasan pengguna secara simultan dan terdapat pengaruh kualitas layanan tertutup terhadap kepuasan pengguna secara parsial yang dilihat dari indikator *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*. Dari nilai t hitung koefisien regresi *responsiveness* yang lebih besar dibandingkan koefisien regresi lainnya sehingga variabel *responsiveness* adalah variabel yang berpengaruh dominan. Dari nilai t hitung koefisien regresi memiliki nilai t hitung lebih kecil dari pada t tabel maka variabel *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : koleksi khusus II, perpustakaan kampus B Universitas Airlangga, kualitas layanan tertutup, kepuasan pengguna.

### ***Abstract***

*Quality is a measuring instrument that serves to enhance the development of an organization. The library is an organization that is engaged in the field of services. To increase a performance Library then the necessity of measuring quality of services aimed at improving user satisfaction. This research focuses on the special collection service II campus Airlangga University Library that aims to find out the influence of the quality of service is closed to the satisfaction of users simultaneously and the influence of the quality of service partially covered. This research method using kuantitatif eksplanatif. This study used a questionnaire to respondents deployment techniques to get data. The results of the research there is a significant influence on the quality of service is closed to the satisfaction of users simultaneously and there is the influence of the quality of service user satisfaction closed partially seen from the indicator of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. From the regression coefficient values  $t$  calculate the responsiveness that is larger than the other so that the regression coefficient of the variable responsiveness is an influential variables are dominant. Of the value of the regression coefficients to calculate  $t$  value  $t$  calculate is smaller than the table at  $t$  variabel Empathy does not influence significantly to user satisfaction.*

*Keywords: special collection II, Campus B Airlangga University library, service quality covered, user satisfaction.*

### **I.1. Latar Belakang Masalah**

Sistem layanan tertutup (*close acces*), pemakai tidak boleh langsung mencari dan mengambil bahan pustakan di rak, tetapi petugas perpustakaan yang akan mencarinya dan mengambilnya di rak. Menurut Rahayuningsih (2007:94). Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pengguna mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan. Koleksi yang dilayani secara tertutup biasanya adalah koleksi jurnal dan buku referensi (buku langka atau buku mahal).

Sebuah sistem layanan tertutup mempunyai kelebihan dan kekurangan sebagai berikut, menurut penjelasan penulis kelebihan dengan menggunakan sistem layanan tertutup ini adalah membuat bahan pustaka tersusun rapi dirak, karena hanya petugas yang mengambil dan mengembalikan koleksi. Hal tersebut juga meminimalisir kehilangan bahan pustaka, membuat bahan pustaka cepat kembali pada rak, tidak memerlukan pengawasan yang ketat, dan membuat proses temu kembali dapat dilakukan lebih efektif.

Kemudian kekurangan dengan menggunakan sistem layanan tertutup adalah Pemakai tidak bebas dan kurang puas dalam menemukan bahan pustaka, Bahan pustaka yang didapat kadang-kadang tidak sesuai dengan kebutuhan

pengguna, katalog cepat rusak, tidak semua pengguna paham dalam menggunakan teknik mencari bahan pustaka melalui katalog, tidak sama koleksi dimanfaatkan dan didayagunakan oleh pemakai, dan Perpustakaan akan terlihat lebih sibuk.

Adapun penelitian yang telah dilakukan dan berkaitan dengan sistem layanan tertutup, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dina Maria Sembiring (2006) Mahasiswi Universitas Sumatra Utara dengan judul “dampak sistem layanan tertutup (close acces) terhadap pemanfaatan koleksi perpustakaan Universitas HKBP Nomassen Medan”. Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa sistem layanan tertutup kurang baik, tidak sesuai untuk diterapkan pada perpustakaan dan sistem layanan tertutup tidak membantu pengguna dalam memanfaatkan koleksi secara maksimal.

Layanan yang baik harus dapat memenuhi beberapa hal, yaitu (a) layanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, (b) Berusaha untuk cepat tanggap, tepat, mudah dan sederhana, (c) Menciptakan kesan yang menarik dan dapat menyenangkan ataupun memuaskan pengguna (Sutarno NS, 2006). Tidak hanya itu saja, layanan untuk pengguna juga perlu ditingkatkan hingga menjadi layanan yang berkualitas karena kualitas layanan sangat diharapkan pengguna sehingga dapat menimbulkan kepuasan pengguna. Menurut John Sviokla (Lupiyoadi, 2001) kualitas layanan merupakan kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Pada kualitas layanan menurut Zeithaml dalam Yamit (2001:231) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut: (a) *Reliability* (keandalan), (b) *Responsiveness* (daya tanggap), (c) *Assurance* (jaminan), (d) *Empathy*, (e) *Tangibles* (bukti langsung)

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pengguna bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Irawan (2002: 13) “Kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya”.

Kepuasan merupakan suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya. Terpenuhinya kebutuhan dari jasa yang diberikan dapat menimbulkan penilaian bahwa harapannya telah terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya. Adapun penjelasan Purnomowati yang dikutip Sutardji (2006: 2) menyatakan bahwa: Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan suatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

Kepuasan pengguna merupakan tujuan keberhasilan dari kegiatan yang terdapat pada perpustakaan. Dikatakan demikian karena semakin puas pengguna dari layanan yang diberikan akan mencerminkan efek tertentu dengan apa yang diharapkan dan didapatkan pengguna sehingga menimbulkan kesan baik atau buruk pada perpustakaan tersebut.

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pengguna memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Menurut Sutardji dan Sri (2006: 3) faktor-faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah: (a) sistem layanan, (b) biaya, (c)

kemudahan memperoleh informasi, (d) kecepatan memperoleh informasi, (e) pelayanan pemberian informasi.

## I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang diuraikan di atas maka dapat dijabarkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan tertutup pada layanan koleksi khusus II di Perpustakaan Universitas Airlangga (Kampus B) berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna ?
2. Apakah kualitas layanan tertutup pada layanan koleksi khusus II di layanan tertutup Perpustakaan Universitas Airlangga (Kampus B) berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna ?

## I.3. Tinjauan Pustaka

### Kualitas layanan

Menurut Zeithaml et. al dalam Laksana (2008), “Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka”. Sedangkan menurut Payne (2000) “Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”

Menurut Zeithaml dalam Yamit (2001:231) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. *Reliability* (X1)  
*Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
2. *Responsiveness* (X2)  
*Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (X3)  
*Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
4. *Empathy* (X4)  
*Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan nasabah.
5. *Tangibles* (X5)  
*Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

## **Kepuasan Pengguna**

Pengguna adalah unsur penting dalam proses kegiatan perpustakaan. Beranjak dari faktor tersebut maka sangat penting diadakan suatu pengkajian serta pengukuran untuk mengetahui seberapa jauh hubungan layanan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pengguna bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Irawan (2002: 13) “Kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya”.

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pengguna memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Adapun faktor kepuasan pengguna tersebut antara lain: Menurut Sutardji dan Sri (2006: 3) faktor-faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah:

1. Sistem layanan, yaitu sistem layanan tertutup untuk pengguna eksternal (mahasiswa), artinya pengguna tidak dapat langsung ke ruang koleksi; untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu katalog, bibliografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi.
2. Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan, seperti keanggotaan, jasa kesiagaan informasi, jasa penelusuran informasi, dan jasa layanan fotokopi.
3. Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna.
4. Kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.
5. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.

## **I.4. Perumusan Hipotesis**

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul

(Arikunto, 2006: 71). Dimana penelitian ini mempunyai hipotesis yang akan menguji ada tidaknya pengaruh variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y), sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas layanan tertutup (Close Acces) pada layanan koleksi khusus II yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles secara simultan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.
2. Diduga variabel Kualitas layanan tertutup (Close Acces) ) pada layanan koleksi khusus II yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles secara parsial, berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.

### **I.5. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan laporan ini adalah kuantitatif dengan metode eksplanatif dan dengan menggunakan pendekatan survey. Metode eksplanasi menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh suatu variable dengan variabel lainnya. Karena itu penelitian eksplanasi menggunakan sampel dan hipotesis. Untuk menguji hipotesis digunakan statistik inferensial. Penelitian eksplanatif memiliki kredibilitas untuk mengukur, menguji hubungan sebab akibat dari dua atau beberapa variabel dengan menggunakan analisis statistik inferensial itu (Bungin, 2005:48).

Tipe penelitian ini dipilih karena peneliti ingin mengukur hubungan dan pengaruh variabel yang satu dengan variabel yang lain. Format eksplanasi menurut Bungin, Burhan (2001: 51) bertujuan untuk “menggambarkan hubungan satu variabel dengan variabel yang lain.” Oleh karena itulah pada penelitian ini menggunakan hipotesis dan untuk menguji hipotesis tersebut digunakan statistic.

Definisi penelitian survey menurut Sugiyono (2004:7) adalah sebagai berikut: “Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sample yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian, relative, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel”. Data yang diperoleh dari proses survey menggunakan kuesioner ini kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidak ada pengaruh antara faktor Kualitas Layanan yang meliputi Reability, Responsivness, Assurance, Empathy, dan Tangible terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan koleksi khusus di Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.

### **I.6. Analisis Temuan Data**

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh peneliti dari penyebaran kuesioner pada responden dan hasil observasi dilokasi penelitian. Data-data tersebut yang

sudah diolah dan dianalisis dengan menggunakan statistik kemudian disajikan dalam bentuk table untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini.

- **Uji F (Uji Hipotesis I)**

Hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS 18.0 for windows dapat disajikan dalam tabel berikut:

**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	410.745	5	82.149	227.084	.000 <sup>a</sup>
Residual	34.005	94	.362		
Total	444.750	99			

a. Predictors: (Constant), tangible, empathy, responsiveness, assurance, reliability

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Data Diolah

Dari tabel di atas didapatkan hasil F hitung sebesar 227,084 dengan tingkat signifikan 0.000, serta df penyebut 5 dan df pembilang sebesar 94. Untuk menguji hipotesis pertama Diduga kualitas pelayanan yang terdiri dari (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna digunakan Uji F. Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F Tabel pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ .

Berdasarkan tabel 3.17 dapat disimpulkan bahwa F hitung sebesar 227,084 > dari F tabel 2,30 yang berarti bahwa pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$  variabel *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ) dan *tangibles* ( $X_5$ ) secara simultan/bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan (bermakna) terhadap kepuasan pengguna jasa layanan koleksi khusus perpustakaan kampus B universitas Airlangga (Y) dapat diterima atau teruji pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Selain itu untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas secara bersama-sama dengan membandingkan antara probabilitas signifikan (0,000) dengan  $\alpha$  (0,05). Dimana, jika probabilitas  $< \alpha$  maka variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas layanan tertutup (Close Acces) pada Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga, yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles* secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II (Tugas Akhir, Skripsi, Thesis, dan Desertasi) Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga dapat dibuktikan secara statistik.

- **Uji T (Uji Hipotesis II)**

Untuk menguji hipotesis kedua yang menyatakan bahwa diduga variabel Kualitas layanan tertutup (Close Acces) pada Perpustakaan Kampus B Universitas

Airlangga secara parsial, berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II (Tugas Akhir, Skripsi, Thesis, dan Desertasi) Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga., maka dalam penelitian ini melihat besarnya masing-masing nilai t hitung dari variabel bebas. Adapun signifikansi dari masing-masing koefisien diuji dengan menggunakan uji parsial t-test tampak pada tabel sebagai berikut:

**Hasil Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.237	.879		-.270	.788
reliability	.213	.069	.226	3.074	.003
responsiveness	.377	.069	.362	5.477	.000
assurance	.126	.052	.163	2.406	.018
emphaty	.001	.034	.001	.036	.971
tangible	.267	.053	.276	5.025	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Data primer yang diolah, 2013.

Dari tabel uji T dapat ini dilihat besarnya masing-masing nilai t hitung dari variabel bebas. Adapun signifikansi dari masing-masing koefisien diuji dengan menggunakan uji parsial t-test tampak pada tabel sebagai berikut:

- Hasil koefisien t hitung menunjukkan bahwa variabel bukti langsung *Reliability* ( $X_1$ ) mempunyai nilai t hitung sebesar (3,074) lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (1,980), atau dapat dikatakan variabel *Reliability* ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II (Tugas Akhir, Skripsi, Thesis, dan Desertasi) Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.
- Hasil koefisien t hitung menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* mempunyai nilai t hitung sebesar (5,477) lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (1,980), atau dapat dikatakan variabel *Responsiveness* (Daya tanggap) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II (Tugas Akhir, Skripsi, Thesis, dan Desertasi) Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.
- Hasil koefisien t hitung variabel *assurance* mempunyai nilai t hitung sebesar (2,406) lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (1,980), atau dapat dikatakan variabel *assurance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II (Tugas Akhir, Skripsi, Thesis, dan Desertasi) Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.

- Hasil koefisien t hitung variabel *empathy* mempunyai nilai t hitung sebesar (0,036) lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (1,980), atau dapat dikatakan variabel *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II (Tugas Akhir, Skripsi, Thesis, dan Desertasi) Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.
- Hasil koefisien t hitung variabel *tangible* mempunyai nilai t hitung sebesar (5,025) lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (1,980), atau dapat dikatakan variabel *tangible* atau bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II (Tugas Akhir, Skripsi, Thesis, dan Desertasi) Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.

Dari tabel di atas dapat dijelaskan juga bahwa variabel *responsiveness* ( $X_2$ ) mempunyai nilai t-hitung yang paling besar jika dibandingkan dengan nilai t hitung variabel lainnya. Selain itu juga diketahui koefisien regresi *responsiveness* yang lebih besar dibandingkan koefisien regresi lainnya. Sehingga variabel *responsiveness* adalah variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II (Tugas Akhir, Skripsi, Thesis, dan Desertasi) Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.

## I.7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai faktor-faktor kualitas layanan tertutup (Close Acces) pada Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga, yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II (Tugas Akhir, Skripsi, Thesis, dan Desertasi) Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Hasil analisis didapatkan nilai F hitung sebesar 227,084 > dari F tabel 2,30 yang berarti bahwa pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$  variabel reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), Empathy (X4) dan tangibles (X5) secara simultan/bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan (bermakna) terhadap kepuasan pengguna jasa layanan koleksi khusus II perpustakaan kampus B universitas Airlangga (Y) dapat diterima atau teruji pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ .
2. Hasil koefisien t hitung menunjukkan bahwa variabel bukti langsung Reliability mempunyai nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, atau dapat dikatakan variabel Reliability mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.

3. Hasil koefisien t hitung menunjukkan bahwa variabel Responsiveness mempunyai nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, atau dapat dikatakan variabel Responsiveness (Daya tanggap) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.
4. Hasil koefisien t hitung variabel assurance mempunyai nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, atau dapat dikatakan variabel assurance mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.
5. Hasil koefisien t hitung variabel empathy mempunyai nilai t hitung lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel atau dapat dikatakan variabel empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.
6. Hasil koefisien t hitung variabel tangible mempunyai nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, atau dapat dikatakan variabel tangible atau bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan koleksi khusus II Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). Metodologi penelitian. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Bungin, Burhan, 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Prenada Media, Jakarta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2004. Perpustakaan dan Masyarakat : Buku Pedoman. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan tinggi.
- Departemen Pendidikan Nasional, Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman. 2004. Jakarta : Direktorat Jenderal Departemen Pendidikan Nasional.
- Irawan, Handi. (2002). 10 prinsip kepuasan pelanggan . PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, Andrian. 2000. Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing).
- Rahayuningsih. 2007. Pengelolaan Perpustakaan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sembiring, Dina Maria. 2006. dampak sistem layanan tertutup (close acces) terhadap pemanfaatan koleksi perpustakaan Universitas HKBP Nomasen Medan.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- , 2006, Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutardji, Sri Ismi Maulidiyah. 2006. “ Analisis Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna”. Dalam [www.pustaka-deptan.go.id](http://www.pustaka-deptan.go.id). tanggal 9 September 2013, pukul 02.15 wib.
- Sutarno NS. Manajemen Perpustakaan. Jakarta : Sagung Seto, 2006.
- Tandjung. 2004. Marketing Manajemen Pendekatan pada Pelanggan. Edisi 2. Banyu media.

Kharisma Adi Prasetya : Pengaruh Kualitas Layanan Tertutup (Close Access) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Eksplanatif Pada Layanan Koleksi Khusus II Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga Surabaya)

Tjiptono, F dan Tjandra, G (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* : Yogyakarta : Ekonisia.

Zeithaml, V. A. & Parasuraman, A. & Malhotra 2002. *E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. New York: Free Press.