

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah 130 responden dengan karakteristik yaitu mahasiswa yang tercatat sebagai anggota aktif di Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta Kampus 3 serta menggunakan layanan perpustakaan minimal 1 semester terakhir pada saat penelitian dilakukan. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi), analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi (R^2), uji t, uji F dengan bantuan SPSS versi 24.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang berupa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$. bukti langsung berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan yang berupa bukti langsung merupakan variabel yang paling dominan dalam kepuasan pengguna dengan nilai koefisien beta paling besar diantara kualitas pelayanan yang lain yaitu sebesar 0,289.

Kata kunci: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung, kepuasan pengguna.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality in the form of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible on the satisfaction of users of the Mercu Buana University Yogyakarta Library. The research methodology used is a qualitative and quantitative approach. The sample used was 130 respondents with the characteristics of students registered as active members in the Mercu Buana University Yogyakarta Campus 3 and using library services at least 1 last semester at the time the study was conducted. Data analysis used in this study is multiple linear regression test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heterokedasticity test, autocorrelation test), multiple linear regression analysis, multiple correlation coefficient, coefficient of determination (R^2), t test, F test using SPSS version 24.0.

The results showed that service quality in the form of reliability had a significant positive effect on user satisfaction with a significance level of $0.003 < 0.05$, empathy had a significant positive effect on user satisfaction with a significance level of $0.026 < 0.05$, tangibles had a significant positive effect on user satisfaction with a significance level of $0,000 < 0.05$ while responsiveness and assurance do not affect user satisfaction. Service quality in the form of tangible is the most dominant variable in user satisfaction with the greatest beta coefficient value among other service quality that is equal to 0.289.

Keywords: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, user satisfaction.*