

ABSTRACT

Nur Asizah. 2014. "The Influence of Library Service Quality on Students Satisfaction of University of Trunojoyo Madura". Advisor I: Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., MM. Advisor II: Suyono, SE., M.S.M.

Service is a form of social act of helping others and creating cooperation between related sides. A good service should be able to understand costumers' needs and pretension and also give additional value to customers. University should also take a part in increasing the educational service quality for it is a way to improve the good image of education in consumers' perception, especially university students.

The purposes of this study is to determine the influence of services quality variable (reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence) on students satisfaction of using the Trunojoyo library service and determine the dominant influence of service quality variable on students satisfaction in using the Trunojoyo library services.

Research approach used is quantitative, means that positivism philosophy based that has a purpose in testing hypothesis chosen. 60 students that use the library service are taken as the samples. The samples collecting method is *accidental sampling*. Classical Assumption, Reliability and Validity are used for the instrument testing, while the data analysis technique used is multiple linear regressions by applying the t and F test.

The results show that the value of *adjusted R Square* is 0,740. Based on the F test, the services quality variables (reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence) simultaneously and significantly influence the sutdents' satisfaction. On the t-test, it shows that reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence variables partially and significantly influence the dependent variable, while assurance variable does not influence the dependent variable. A variable that has the dominant influence is physical evidence.

Keywords: Service Quality, Reliability, responsiveness, Assurance, emphaty, Physical Evidence and Students satisfaction.

ABSTRAK

Nur Asizah. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura". Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., MM. dan Suyono, SE., M.S.M

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi negeri harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra di *image* konsumen khususnya mahasiswa.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan universitas trunojoyo Madura dan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan perpustakaan universitas trunojoyo madura yang berjumlah 60 konsumen. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Untuk pengujian instrumen menggunakan uji Validitas, Reliabilitas dan uji Asumsi Klasik, sedangkan teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah menggunakan regresi linier berganda dengan memakai uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *adjusted R Square* sebesar 0,740. Berdasarkan uji F variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel reliabilitas, daya tanggap, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, sedangkan variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Variabel yang berpengaruh dominan adalah variabel bukti fisik.

Kata kunci :Kualitas pelayanan, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan mahasiswa