

Layanan Daring Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Sikap Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Masa Pandemi COVID-19 di Provinsi Riau

Thamrin Hasan¹ dan Agus Rifa'i^{2,3}

¹Perpustakaan Universitas Riau

²Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

³Universitas Yarsi

E-mail: thamrinhasan17@gmail.com

Diajukan: 11-01-2021; Direview: 22-02-2021; Diterima: 03-06-2021; Direvisi: 17-06-2021

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan daring perpustakaan dan sikap terhadap kepuasan mahasiswa. Kajian ini menggunakan metode survei dengan teknik korelasional. Jumlah sampel yang diteliti 300 orang, diambil dari 20 perguruan tinggi dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan model skala Likert. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh layanan daring terhadap kepuasan mahasiswa, dengan koefisien korelasi (r) 0,275 tingkat kekuatan hubungannya *lemah*. Koefisien determinasi R Square (r^2) 0,073, berarti pengaruh variabel X_1 terhadap Y hanya 7,30%. (2) Tidak terdapat pengaruh sikap terhadap kepuasan dengan koefisien korelasi (r) 0,005, tingkat kekuatan hubungannya *sangat lemah*. Koefisien determinasi R Square (r^2) 0,000 artinya bahwa tidak berpengaruh variabel X_2 terhadap Y (0,00%). (3) Terdapat pengaruh layanan daring perpustakaan dan sikap secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai koefisien korelasi ganda (R) = 0,271. Tingkat kekuatan hubungan secara simultan juga *lemah*. Koefisien determinasi R Square sebesar 0,073 yang berarti pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa hanya 7,30%. Hasil penelitian ini berguna bagi perbaikan dan peningkatan layanan daring perpustakaan terutama pada masa pandemi COVID-19 di Provinsi Riau. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa belum dapat terpenuhi dengan baik bila hanya dilihat dari aspek layanan daring dan sikap.

Kata Kunci: kepuasan; sikap; layanan daring; perpustakaan; COVID-19

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of online library services and attitudes on student satisfaction. Either partially or simultaneously. Using a survey method with correlational techniques. Respondents were 300 students taken from 20 universities, using quota sampling technique. The research instrument used a questionnaire, Likert scale model. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis techniques and inferential statistics. The results showed that: (1) There was an effect of online services on student satisfaction, with a correlation coefficient (r) of 0.275. This shows that the strength level of the relationship is weak. And the coefficient of determination R Square (r^2) 0.073. This means that the effect of variable X_1 on Y is only 7.30%. (2) There is no influence of student attitudes on satisfaction, the correlation coefficient (r) is 0.005. This shows the level of strength of the relationship is very weak. And the coefficient of determination R Square (r^2) 0,000. This means that the variable X_2 has no effect on Y (0.00%). (3) There is an effect of online library services and attitudes simultaneously on student satisfaction, with a multiple correlation coefficient (R) = 0.271. This shows that the level of strength of the relationship is simultaneously weak. The coefficient of determination R Square is 0.073, which means that the simultaneous influence of the variables X_1 and X_2 on student satisfaction is only 7.30%. The results of this study are very useful for the improvement and improvement of online library services, especially during the COVID-19 pandemic in Riau Province. The conclusion of this research shows that student satisfaction cannot be fulfilled properly if only seen from the aspects of online services and attitudes.

Keywords: satisfaction; attitude; online services; libraries; COVID-19

Pendahuluan

Terjadinya pandemi COVID-19 di Indonesia, khususnya di Provinsi Riau membuat proses pembelajaran fisik dalam bentuk tatap muka di dalam kelas tidak dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Sistem pembelajaran beralih ke dalam bentuk daring baik secara individual dan/atau dalam bentuk klasikal virtual. Penyebaran COVID-19 di Indonesia saat ini sudah semakin meningkat dan meluas hingga lintas wilayah dan lintas negara yang diiringi dengan jumlah kasus dan/atau jumlah kematian. Peningkatan tersebut berdampak pada aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan, serta kesejahteraan masyarakat di Indonesia, sehingga diperlukan percepatan penanganan COVID-19 dalam bentuk tindakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka menekan penyebaran COVID-19 yang semakin meluas. Tindakan tersebut meliputi pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi COVID-19 termasuk pembatasan terhadap pergerakan orang dan/atau barang untuk satu provinsi atau kabupaten/kota tertentu untuk mencegah penyebaran COVID-19. Pembatasan tersebut paling sedikit dilakukan melalui peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, dan/atau pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum. Saat ini terdapat sekitar 65 perguruan tinggi di Indonesia yang telah melaksanakan pembelajaran daring dalam mengantisipasi penyebaran COVID-19 (CNN Indonesia, 2020).

Pemberlakuan kebijakan ini telah menjadikan sistem baru dalam pelayanan pendidikan, khususnya layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka. Biasanya dilakukan dengan layanan dalam bentuk fisik di dalam gedung perpustakaan, tetapi dengan adanya tindakan pembatasan sosial berskala besar, mau tidak mau dan suka tidak suka aturan ini harus dipatuhi dan dilaksanakan. Berbagai terobosan dibuat dan diberikan oleh perpustakaan kepada para pemustakanya agar layanan sumber informasi dapat terpenuhi dengan baik, sehingga dalam kondisi pandemi pun kepuasan terhadap layanan perpustakaan masih tetap dapat dirasakan para pemustaka. Terobosan terbaru layanan yang diberikan kepada para pemustaka pada perpustakaan perguruan tinggi di Provinsi Riau berdasarkan hasil survei yang dilakukan adalah layanan perpustakaan dalam bentuk daring atau layanan dalam jaringan. Survei dilakukan diberbagai perguruan tinggi yang terdapat di Provinsi Riau, yang terdiri dari Universitas, Sekolah Tinggi, Politeknik, dan Akademi.

Layanan daring perpustakaan yang diterapkan di berbagai perguruan tinggi akibat pandemi COVID-19 ini, menimbulkan berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan. Secara empiris permasalahan itu dimulai dari sarana dan prasarana yang tersedia, kesiapan dari para pengelola layanan perpustakaan, sumber daya manusia, koleksi dan bahan pustaka lainnya sampai dengan masalah yang berasal dari *user* atau pengguna yang akan memanfaatkan layanan daring perpustakaan. Dari berbagai permasalahan tersebut diduga mahasiswa sebagai *user* dalam pemanfaatan layanan daring perpustakaan yang diberlakukan mengalami berbagai kendala. Layanan daring perpustakaan dapat membawa dampak terhadap kemajuan perpustakaan dan pada akhirnya akan bermuara pada kepuasan dan sikap pemustaka. Pengamatan awal yang dilakukan belum menunjukkan hasil yang optimal. Oleh sebab itu, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh layanan daring perpustakaan dan sikap terhadap kepuasan mahasiswa perlu dilakukan penelitian.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian lain yang pernah dilakukan. Penelitian ini dapat memberikan gambaran terhadap kepuasan pemustaka, sehingga layanan daring dapat ditingkatkan pengelolaannya. Terkait dengan kepuasan akibat dari layanan daring yang diberikan dapat dirasakan oleh para mahasiswa. Adapun aspek-aspek kepuasan tersebut adalah bukti langsung yang dapat dirasakan mahasiswa, kehandalan informasi yang akurat, jaminan dalam menemukan bahan pustaka yang diperlukan, memiliki rasa empati terhadap layanan yang tersedia,

dan memiliki daya tanggap yang baik. Kajian ini merupakan sebuah studi yang dapat memberikan bahan masukan bagi pelaksanaan tugas kepastakawanan di Indonesia, khususnya di Provinsi Riau. Kajian ini dijadikan bahan informasi dan referensi penting dalam pengambilan kebijakan bidang kepastakawanan.

Tinjauan Pustaka

Secara etimologi kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari bahasa latin, yakni “*statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), puas adalah merasa senang (*lega, gembira, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya*). Kepuasan merupakan kata bentukan dari kata puas yang bermakna perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegahan. Kepuasan merupakan upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai, dan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Tjiptono (2014) berpendapat bahwa kepuasan adalah respons konsumen/penumpang terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kotler (2011) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Seseorang mungkin dapat mengalami kesenangan yang mengakibatkan ketidakpuasan karena meskipun menyenangkan, hal itu tidak benar-benar menyenangkan seperti yang ia harapkan. Menurut Walker, et al. (2013) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya. Veloutsou (2017) dalam penelitiannya menjelaskan mengenai produk, ada perbedaan antara kepuasan pelanggan barang dan jasa. Perbedaan antara barang berwujud dan tidak berwujud menjadi berbagai faktor kepuasan pelanggan, dan itulah sebabnya mereka harus diperlakukan terpisah dan berbeda. Kepuasan pemustaka adalah perasaan senang atau puas bahwa produk (barang atau jasa) yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan. Terkait dengan kepuasan pelanggan maka perpustakaan berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanannya, agar dapat memenuhi kebutuhan dari para pemustaka (Rodin, 2015). Kepuasan dikatakan juga sebagai jumlah atribut dari produk atau jasa (Kotler, 2011).

Layanan perpustakaan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pemustaka. Layanan perpustakaan akan dinilai baik oleh pemustaka jika layanan tersebut mampu memberikan yang terbaik. Sebaliknya, layanan perpustakaan akan dinilai buruk oleh pemustaka jika layanan yang diberikan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Hasil penelitian yang dilakukan Kurniasih (2018) terkait dengan ketepatan waktu layanan, sikap petugas, tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, ketersediaan fasilitas, dan jumlah koleksi serta bahan bacaan, menunjukkan bahwa pemustaka merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan. Lebih lanjut, Yulianti dan Wahdah (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan antara pengguna maupun pemberi layanan. Indikator yang menjadi prioritas dalam pelayanan, adalah: (1) Kecepatan pelayanan, (2) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator yang perlu dipertahankan kinerjanya, adalah: (1) Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan; (2) Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan; (3) Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan; dan, (4) Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.

Service quality merupakan salah faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan. Hasil penelitian Wulandari, et al (2019). bahwa kepuasan akibat dari layanan yang berkualitas meliputi berbagai dimensi yakni: *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *access* (mengakses), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), dan *understanding customer* (memahami pelanggan). Hasil penelitian terkait dengan indikator yang digunakan membuktikan adanya pengaruh terhadap kepuasan.

Sebagai barometer terkait dengan kepuasan akibat layanan yang berkualitas, Yulinda dan Mukti (2018) menerapkan beberapa dimensi dalam kajian yang dilakukan, yaitu dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan bukti fisik (*tangible*), dari kelima dimensi yang diukur terdapat tiga dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan dua dimensi lainnya yaitu dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*), tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kemudian, sikap merupakan pengalaman subjektif. Asumsi ini menjadi dasar untuk definisi-definisi pada umumnya, meskipun terdapat pernyataan bahwa sikap merupakan simpulan dari pengamatan atau perilaku sendiri. Sikap jelas berhubungan dengan perilaku sosial. Ini adalah asumsi yang paling menarik mengenai sikap dan mempunyai implikasi. Misalnya, jika ucapan seseorang tentang sikap tidak sesuai dengan perilaku sosialnya yang lain, akan sulit mengetahui arti ucapan itu. (Hamalik, 2017).

Sikap dapat dikatakan relatif lebih menetap. Sikap juga mengandung unsur evaluator, artinya mengandung unsur menyenangkan atau tidak menyenangkan. Sikap bisa diartikan sebagai perasaan dan juga pikiran seseorang dalam bertindak laku saat sedang tidak menyukai atau menyukai sesuatu. Pada dasarnya, sikap memiliki tiga komponen penting yaitu emosi, perilaku dan kognisi. Komponen kognitif atau kognisi adalah semua pemikiran yang berkenaan dengan sikap. Sikap yang diambil seseorang dalam mengambil tindakan juga tergantung dari permasalahan apa yang sebenarnya dihadapi. Sikap adalah suatu bentuk evaluasi/reaksi terhadap suatu objek, memihak/tidak memihak yang merupakan keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi) dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya (Halimatussakdiah, 2018).

Sikap (*attitudes*) dapat diartikan sebagai pernyataan evaluasi dan kecenderungan merespon secara positif atau negatif. Pernyataan evaluasi merupakan sesuatu yang terkait dengan baik suka atau tidak suka terhadap objek, orang, atau kejadian. Kecenderungan merupakan respons secara positif atau negatif terhadap seseorang atau sesuatu. Sikap merupakan kecenderungan untuk bertindak, berpikir, berpersepsi, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. Sikap bukanlah perilaku, tetapi lebih merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara tertentu terhadap objek sikap. Objek sikap bisa berupa orang, benda, tempat, gagasan, situasi, atau kelompok (Econsydia, 2021).

Secara etimologi kata daring merupakan kata istilah dalam bahasa Indonesia yang bermakna terhubung atau tersambung. Kata daring dalam bahasa Inggris terkenal dengan sebutan "*online*" yang memiliki makna tertentu dalam hal teknologi komputer dan telekomunikasi. Secara umum, "*online*" menunjukkan keadaan terhubung, sementara "*offline*" menunjukkan keadaan terputus. Daring juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan komputer yang dapat saling bertukar informasi karena sudah terhubung ke sebuah internet (Kemendikbud, 2015).

Ferdiansya dan Hendrawan (2019) menyatakan bahwa perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap sistem layanan publik di Indonesia. Kegiatan layanan daring yang dilakukan banyak orang, merupakan bentuk interaksi layanan baru yang tidak memerlukan komunikasi tatap muka secara langsung. Layanan daring dapat dilakukan secara terpisah dari dan ke seluruh *user* melalui media *notebook*, komputer, ataupun *handphone* yang tersambung dengan layanan akses internet. Komunikasi daring adalah cara berkomunikasi di mana penyampaian dan penerimaan pesan dilakukan dengan atau melalui jaringan internet. Daring merupakan singkatan dalam jaringan. Komunikasi yang dilakukan di dunia semu tersebut sering disebut sebagai komunikasi dunia maya atau *cyberspace*. Layanan daring perpustakaan adalah salah satu bentuk layanan elektronik yang digunakan untuk kegiatan transaksi dari pemberi layanan ke penerima layanan ataupun penjual ke konsumen.

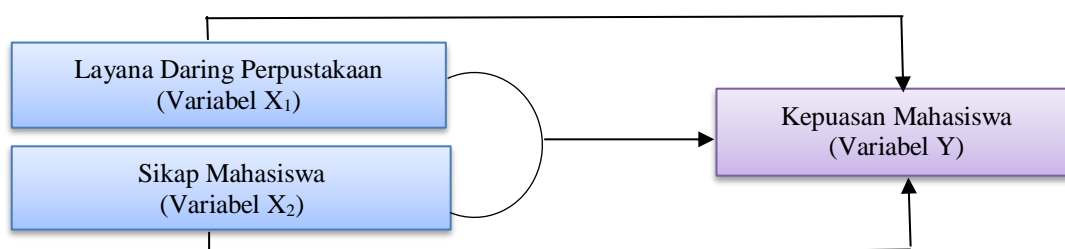
Pada dasarnya layanan daring perpustakaan dapat dilakukan dengan cara melakukan *window searching online* pada *website* atau portal yang dituju. Kemudian, pengguna (*user*) dapat mengklik layanan apa yang diinginkan. Setelah itu, pengguna dibawa kepada jendela yang menampilkan tata cara pemanfaatan layanan daring yang tersedia. Terus disepakati dan kemudian pemberi/penyedia layanan daring akan mengirim sesuatu yang dibutuhkan dalam bentuk *online*. Dewasa ini, tata cara layanan *online* dapat dilakukan dengan mudah. Ketika pelanggan membutuhkan sesuatu yang berhubungan dengan keperluannya, ia cukup melakukan interaksi *online* dengan sang pemberi layanan ataupun mengirimkan email atau sms sesuai aturan.

Dari berbagai penjelasan dapat disimpulkan bahwa layanan daring perpustakaan adalah layanan yang dilakukan oleh sebuah perpustakaan secara tersambung/terhubung dengan jaringan internet yang menyuguhkan *accessibility* berbagai bentuk/jenis layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Suguhan akses yang dimaksud adalah hal-hal yang terkait dengan penyediaan layanan *ebook*, *ejournal*, artikel ilmiah, pengecekan plagiat, surat bebas pustaka, sirkulasi, dan penelusuran sumber literatur.

Hipotesis penelitian adalah sebagai berikut: diduga terdapat pengaruh positif antara layanan daring perpustakaan perguruan tinggi dengan kepuasan mahasiswa, diduga terdapat pengaruh positif antara sikap dengan kepuasan mahasiswa, diduga terdapat hubungan positif secara bersama-sama layanan daring perpustakaan perguruan tinggi dan sikap terhadap kepuasan mahasiswa.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik korelasional. Teknik ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh hubungan antara dua variabel bebas (*independent variable*), yaitu layanan daring perpustakaan (X_1) dan sikap mahasiswa (X_2), serta variabel terikat (*dependent variable*), yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Untuk melihat hubungan tersebut dapat dilihat pada gambar 1 konstelasi model masalah di bawah ini.



Gambar 1. Model Konstelasi Masalah

Responden penelitian adalah mahasiswa aktif berjumlah 300 orang, diambil dari 20 perguruan tinggi negeri dan swasta di Riau. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *quota sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *google form*, model skala *Likert*. Teknik analisis data yang dipakai adalah teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran tentang distribusi frekuensi, histogram data, modus, median, nilai rerata, dan simpangan baku. Analisis statistik inferensial dipakai untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan sebelumnya. Namun sebelum pengujian hipotesis tersebut, terlebih dahulu dilakukan pengujian persyaratan analisis yaitu uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linieritas.

Hasil dan Pembahasan

Hasil perhitungan statistik dasar (statistik deskriptif) dari ketiga variabel, yaitu variabel layanan daring perpustakaan (X_1), sikap (X_2), dan kepuasan (Y) dapat dilihat pada rangkuman hasil perhitungan statistik deskriptif di bawah ini.

Tabel 1. Rangkuman Hasil Perhitungan Statistik Dasar (Deskriptif)

Statistik	Layanan Daring (X1)	Sikap (X2)	Kepuasan (Y)
Skor Terendah	50	60	78
Skot Tertinggi	72	86	99
Rentang Nilai	22	26	21
Rerata (M)	63,78	75,81	88,33
Simpangan Baku (SD)	3,579	3,94	3,573
Modus (Mo)	65,18	76,21	88,47
Median (Me)	64,2	73,95	88,35

Sumber: Hasil Olahan Data, 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap skor kepuasan mahasiswa, diperoleh skor teoretik 23 - 115. Total skor tersebut diperoleh dari 23 butir pernyataan. Skor empirik terendah yang dicapai responden adalah 78 dan skor tertinggi 99 dengan rentang skor sebesar 21. Perhitungan terhadap distribusi skor tersebut menghasilkan sebagai berikut: (1) skor rata-rata = 88,33 (2) simpangan baku = 3,573, (3) median 88,35, dan (4) nilai modus sebesar 88,47. Kemudian perolehan skor layanan daring perpustakaan, diperoleh skor teoretik 18 - 90. Total skor tersebut diperoleh dari 18 butir pernyataan. Skor empirik terendah yang dicapai responden adalah 50 dan skor tertinggi 72 dengan rentang skor sebesar 22. Perhitungan terhadap distribusi skor tersebut menghasilkan sebagai berikut: 63,78 skor rata-rata, dan 3,5793 simpangan baku, sedangkan mediannya 64,2 modus sebesar 65,18. Selanjutnya hasil perhitungan terhadap skor sikap mahasiswa, diperoleh skor teoretik 18 - 90. Total skor tersebut diperoleh dari 18 butir pernyataan. Skor empirik terendah yang dicapai responden adalah 60 dan skor tertinggi 86 dengan rentang skor sebesar 26. Perhitungan terhadap distribusi skor tersebut menghasilkan sebagai berikut: (1) skor rata-rata = 75,81 (2) simpangan baku = 3,94 (3) median 73,95 dan (4) nilai modus sebesar 76,21.

Pengaruh Layanan Daring Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Untuk pengujian hipotesis pertama, pengaruh antara layanan daring perpustakaan (X_1) sebagai variabel *independent* dengan kepuasan mahasiswa (Y) sebagai variabel *dependent* dilakukan uji keberartian dan linieritas regresi Y atas X_1 . Berikutnya, adalah hasil uji keberartian dan linieritas regresi Y atas X_1 ditunjukkan dalam tabel 2.

Tabel 2. Daftar ANOVA untuk Uji Signifikansi dan Linieritas Regresi $Y' = 69,984 + 0,288X_1$

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	280.219	1	280.219	23.520	.000 ^a
	Residual	3.550.448	298	11.914		
	Total	3.830.667	299			

a. Predictor: (Constant), Layanan Daring Perpustakaan

b. Dependent Variabel: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2020.

Berdasarkan tabel 2 output (ANOVA) diketahui bahwa nilai F hitung = 23,520 lebih besar dari nilai F tabel = 3,0259. ($F_h 23,520 > F_t 3,0259$). Dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan mahasiswa atau dengan kata lain ada pengaruh variabel (X_1) layanan daring perpustakaan terhadap variabel (Y) kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana antara variabel (X_1) Layanan daring perpustakaan terhadap variabel (Y) Kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. *Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	69.984	3.789		18.471	.000
Layanan Daring Perpustakaan	.288	.059	.270	4.850	.000

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2020.

Berdasarkan nilai signifikansi dari table 3 *coefisients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel layanan daring perpustakaan (X_1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai t hitung sebesar $4,850 >$ dari t tabel = 1,967957 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel layanan daring perpustakaan (X_1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Output coefficients pada tabel 3 diketahui nilai *constant* (a) sebesar 69,984 dan nilai layanan daring perpustakaan (b/*Coefficient regresi*) sebesar 0,288. Persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut: $Y = a + bX_1$, sehingga dapat diformulasikan dengan persamaan $Y = 69,984 + 0,288X_1$. Persamaan tersebut dapat diterjemahkan bahwa 1) Konstanta sebesar 69,984 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan mahasiswa adalah sebesar 69,984 dan 2) Koefisien regresi X_1 sebesar 0,288. Ini menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai layanan daring perpustakaan, maka nilai kepuasan mahasiswa akan bertambah sebesar 0,288. Kemudian untuk melihat seberapa besar nilai korelasinya dapat dilihat dari *output model summary* yang menjelaskan bahwa besarnya nilai korelasi (hubungan) R, yaitu sebesar 0,270. Nilai korelasi yang dihasilkan berdasarkan interval koefisien korelasi maka dapat dinyatakan bahwa tingkat kekuatan hubungan antar variabel adalah lemah, karena nilai korelasinya berada pada interval 0,200 – 0,499.

Dan dari *output* tersebut, juga diperoleh koefisien determinasi R Square sebesar 0,073. Hal ini, mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas yaitu layanan daring perpustakaan terhadap variabel terikat kepuasan mahasiswa adalah sebesar 7,30%.

Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Untuk pengujian hipotesis kedua, pengaruh antara sikap (X_2) sebagai variabel *independent* dengan kepuasan mahasiswa (Y) sebagai variabel *dependent* dilakukan uji keberartian dan linieritas regresi Y atas X_2 . Berikutnya, adalah hasil uji keberartian dan linieritas regresi Y atas X_2 ditunjukkan dalam tabel 4.

Tabel 4. Daftar ANOVA Untuk Uji Signifikansi dan Linieritas Regresi $Y' = 88,698 - 0,05X_2$

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.108	1	.108	.108	.927
Residual	3.830.559	298	12.854		
Total	3.830.667	299			

- a. Predictor: (Constant), Sikap Mahasiswa
- b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2020.

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa nilai F hitung = 0,008 lebih kecil dari nilai F tabel = 3,0259. ($F_h 0,008 < F_t 3,0259$). Dengan tingkat signifikansi sebesar $0,927 > 0,05$. Maka model regresi tidak dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan mahasiswa atau dengan kata lain tidak ada pengaruh variabel (X_2) sikap terhadap variabel (Y) kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana antara variabel (X_2) sikap mahasiswa terhadap variabel (Y) Kepuasan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. *Coefficients*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	88.698	3.996		22.197	.000
	Sikap Mahasiswa	-.005	.053	-.005	-.091	.927

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2020.

Berdasarkan nilai signifikansi tabel 5 diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,927 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sikap (X_2) berpengaruh secara negatif terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai t hitung sebesar $-0,091 < t_{table} = 1,967957$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sikap (X_2) berpengaruh negatif terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Output coefficients tabel 5 diketahui nilai *constant* (a) sebesar 88,698 sedangkan nilai sikap mahasiswa (*b/Coefficient regresi*) sebesar -0,005. Persamaan regresi adalah $Y = a - bX_2$, sehingga dapat diformulasikan dengan persamaan $Y = 88,698 - 0,005X_2$. Persamaan tersebut dapat diterjemahkan bahwa 1) Konstanta sebesar 88,698 mengandung arti nilai konsistensi variabel kepuasan mahasiswa adalah sebesar 88,698 dan 2) Koefisien regresi X_2 kurang 0,005 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai sikap, maka nilai kepuasan mahasiswa akan berkurang sebesar 0,005. Kemudian untuk melihat seberapa besar nilai korelasi dapat dilihat dari *output model summary* tabel 9 menjelaskan besar nilai korelasi (hubungan) R. Adapun nilai korelasi R, yaitu sebesar 0,005. Nilai korelasi yang dihasilkan sangat lemah, karena nilai korelasi berada pada

interval 0,000 – 0,199. Koefisien determinasi *R Square* diperoleh sebesar 0,000. Hal ini, mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas yaitu sikap (X_2) terhadap variabel terikat kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,00%.

Pengaruh Antara Layanan Daring Perpustakaan (X_1) dan Sikap (X_2) Secara Simultan Terhadap Kepuasan mahasiswa (Y)

Untuk mengetahui hipotesis ketiga, pengaruh antara layanan daring perpustakaan (X_1) dan sikap (X_2) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dilakukan uji signifikansi dan linieritas regresi ganda yang ditunjukkan dalam tabel 6.

Tabel 6. Daftar ANOVAb untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Ganda,
 $Y' = 70,859 + 0,288X_1 - 0,12X_2$

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	280.873	2	140.436	11.750	.000a
	Residual	3.549.794	297	11.952		
Total		3.830.667	299			

a. Predictors: (Constant), Sikap Mahasiswa, Layanan Daring Perpustakaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2020.

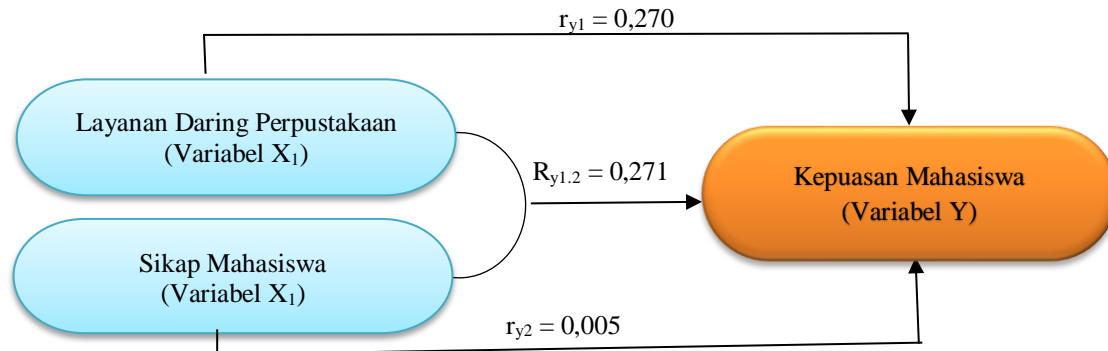
Berdasarkan *output* tabel 6 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama (simultan) terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung $11,750 > F_{tabel} 3,0259$, Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara simultan terhadap variabel Y. Selanjutnya, pengambilan keputusan dalam uji regresi ganda antara variabel (X_1) dan (X_2) terhadap variabel (Y) dapat diperoleh dari perhitungan korelasi ganda antara X_1 dan X_2 dengan Y. Hasil perhitungan memberikan koefisien (R) sebesar 0,271. Untuk menguji keberartian koefisien korelasi ganda, dapat dilihat pada $t_{hitung} = 13,298$ sedang F_{tabel} dengan pembilang 2 dan dk 297 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ sebesar 1,967957. Oleh karena, $F_h > F_t$ maka dapat diartikan bahwa regresi Y atas X_1 dan X_2 dengan persamaan regresi $Y' = 70.859 + 0,288X_1 - 0,12X_2$ terdapat hubungan antara layanan daring perpustakaan dan sikap mahasiswa secara bersama-sama dengan kepuasan mahasiswa dalam masa pandemi COVID-19 di Provinsi Riau.

Koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,073. Hasil tersebut menunjukkan bahwa 7,30% variansi yang terjadi pada kepuasan mahasiswa yang dapat dijelaskan oleh layanan daring perpustakaan dan sikap mahasiswa secara bersama-sama, melalui persamaan regresi $Y' = 70.859 + 0,288X_1 - 0,12X_2$. Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa kenaikan satu unit nilai layanan daring perpustakaan diikuti peningkatan kepuasan mahasiswa pada masa pandemik COVID-19 sebesar 0,288 ketika variabel sikap mahasiswa dalam keadaan konstan. Demikian juga terhadap kenaikan satu unit nilai sikap mahasiswa akan diikuti oleh peningkatan nilai kepuasan mahasiswa pada masa pandemi COVID-19 sebesar -0,12 ketika variabel layanan daring perpustakaan berada dalam keadaan konstan.

Hasil perhitungan dapat dibandingkan bahwa koefisien korelasi antara Y dan X_1 , apabila X_2 dikontrol diperoleh $R_1 = 0,288$ dan $R_1^2 = 0,83$. Sedangkan koefisien korelasi antara Y dan X_2 , jika X_1 dikontrol diperoleh $R_2 = -0,12$ dan $R_2^2 = 0,01$. Karena $R^2_1 = 0,83 > R^2_2 = 0,01$ maka yang lebih berpengaruh adalah korelasi antara Y dan X_1 jika X_2 dikontrol. Oleh karena $t_h > t_t$ baik korelasi antara Y dan X_1 jika X_2 dikontrol dan korelasi antara Y dan X_2 jika X_1 dikontrol,

maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi parsial antara Y dan X_1 jika X_2 dikontrol dan juga koefisien korelasi Y dan X_2 jika X_1 dikontrol, keduanya “berarti”.

Pola hubungan dari ketiga variabel penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Pola Hubungan Antar Variabel Penelitian

Penutup

Sebagai penutup pada bagian ini dapat diberikan kesimpulan bahwa pada masa pandemi COVID-19 di Provinsi Riau layanan daring perpustakaan perguruan tinggi memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Layanan daring perpustakaan perguruan tinggi tersebut secara nyata turut menentukan dan memberikan kontribusi sebesar 7,3% terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan melalui layanan daring perpustakaan. Sedangkan sikap mahasiswa tidak dapat menentukan dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan. Sikap mahasiswa hanya memberikan kontribusi sebesar 0,00% terhadap kepuasan. Secara simultan dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara layanan daring perpustakaan perguruan tinggi dan sikap mahasiswa secara bersama-sama terhadap kepuasan.

Daftar Pustaka

- CNN Indonesia. (2020). 65 Kampus Kuliah dari Rumah, Sultan Yogya Ragukan Efektivitas. Diambil 15 Oktober 2020. from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200316110707-20-483756/65-kampus-kuliah-dari-rumah-sultan-yogya-ragukan-efektivitas>
- Econsydia. Chapter 4: Sikap & Kepuasan Kerja. Diambil 15 Januari 2021. from <https://econsydia.wordpress.com/perilaku-organisasi/sikap-kepuasan-kerja/>
- Ferdiansya, A. & Hendrawan, B. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Electronic Certificate of Origin pada Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam. *Jurnal of Business Administration*. 3(1), 79-95. Diambil 5 Januari 2021. from <https://doi.org/10.30871/jaba.v3i1.1290>
- Halimatussakdiah. (2018). Sikap Keteladanan Guru dalam Meningkatkan Kepribadian Siswa di MIS Madinatussalam Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Hamalik, O. (2017). *Prinsip-Prinsip Belajar*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Kemendikbud (2015). Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. Diambil 15 Desember 2020. From <http://badanbahasa.kemdikbud.go.id/>
- Kottler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Gramedia.
- Kurniasih, N. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di IAIN Imam Ghazali. *Jurnal Tawadhu*. 2 (1), 447-468.

- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*. 3 (1), 101–110.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa Ed.5*. Yogyakarta: Andy.
- Veloutsou, C.; Guzmán, F. (2017). The Evolution of Brand Management Thinking over the Last 25 Years as Recorded in the Journal of Product and Brand Management. *Journal of Product and Brand Management*. 26(1), 2–12. Diambil 4 Januari 2021, from <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JPBM-01-2017-1398>.
- Walker, A. & Heather, L. (2010). A Problem Based Learning Meta Analysis: Defferences Across Problem Types, Implementation Types, Disciplines, and Assesment Levels. *The Interdisciplinary Journal of Problem-based Learning*. 3 (1), 12-43.
- Wulandari, R. D. et al. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/6195/pdf>
- Yulianti, F. & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada PDAM Bandarmasih di Banjarmasin). *Jurnal EcoMent Global*. 3 (2), 84-102.
- Yulinda, W. & Mukti, A.H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa FK Universitas Kristen Indonesia. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*. 1(1), 38-45.