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

Thamrin Hasan1 dan Agus Rifai2

1Universitas Riau

2Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah, Jakarta

Korespondensi: [thamrinhasan17@gmail.com](mailto:thamrinhasan17@gmail.com)

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan daring perpustakaan perguruan tinggi dan sikap terhadap kepuasan mahasiswa pada masa pandemi covid-19 di Provinsi Riau. Baik secara parsial maupun secara simultan. Metode yang digunakan adalah survei dengan teknik korelasional. Responden penelitian ini adalah mahasiswa aktif berjumlah 300 orang yang diambil dari 20 perguruan tinggi negeri dan swasta yang berada di Riau, menggunakan teknik quata sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner google form, dengan model skala Likert. Teknik analisis data yang dipakai adalah teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh antara layanan daring perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan koefisien korelasi ( R ) sebesar 0,275. Ini menunjukan bahwa tingkat kekuatan hubungannya *lemah*. Dan diperoleh koefisien determinasi R Square (R2) sebesar 0,073. Ini artinya bahwa pengaruh variable X1 terhadap Y hanya sebesar 7,30%. (2) Tidak terdapat pengaruh antara sikap mahasiswa terhadap kepuasan, dengan koefisien korelasi ( R ) sebesar 0,005. Ini menunjukan bahwa tingkat kekuatan hubungannya adalah *sangat lemah*. Dan diperoleh koefisien determinasi R Square (R2) sebesar 0,000. Ini artinya bahwa tidak berpengaruh variable X2 terhadap Y (0,00%). (3)Terdapat pengaruh antara layanan daring perpustakaan dan sikap secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai koefisien korelasi ganda ( R )= 0,271. Ini menunjukan bahwa tingkat kekuatan hubungan secara simultan adalah juga *lemah*. Koefisien determinasi R Square sebesar 0,073 yang berarti bahwa pengaruh variable X1 dan X2 secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa hanya sebesar 7,30%. Hasil penelitian ini sangat berguna bagi perbaikan dan peningkatan layanan daring perpustakaan terutama pada masa pandemi covid-19 di Provinsi Riau. Simpulan penelitian ini 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, dan Covid-19.*

**Abstract**

The purpose of this study was to determine the effect of online college library services and attitudes on student satisfaction during the Covid-19 pandemic in Riau Province. Either partially or simultaneously. The method used is a survey with correlational techniques. Respondents in this study were active students totaling 300 people drawn from 20 public and private universities in Riau, using quata sampling technique. The research instrument used a google form questionnaire, with a Likert scale model. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis techniques and inferential statistical analysis. The results showed that: (1) There is an influence between online library services on student satisfaction, with a correlation coefficient (R) of 0.275. This shows that the strength level of the relationship is weak. And obtained the coefficient of determination R Square (R2) of 0.073. This means that the effect of variable X1 on Y is only 7.30%. (2) There is no influence between student attitudes towards satisfaction, with a correlation coefficient (R) of 0.005. This shows that the strength level of the relationship is very weak. And obtained the coefficient of determination R Square (R2) of 0.000. This means that there is no effect of variable X2 on Y (0.00%). (3) There is an influence between online library services and attitudes together with student satisfaction, with a multiple correlation coefficient (R) = 0.271. This shows that the level of strength of the relationship simultaneously is also weak. The coefficient of determination R Square is 0.073, which means that the simultaneous influence of the variables X1 and X2 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 conclusions of this study indicate that student satisfaction has not been fulfilled properly. Keywords: Satisfaction, Attitude, Online Services, Libraries, and Covid-19.

Keywords: Satisfaction, Attitude, Online Services, Libraries, and 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 sebagai mana 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.

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 pandemipun 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, peneliti melihat 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. Mulai dari pengetahuan yang dimiliki mahasiswa terkait dengan layanan daring, sikap, dan motivasi, sampai kepada masalah kepuasan layanan. Layanan daring perpustakaan diharapkan dapat membawa dampak terhadap kemajuan perpustakaan dan pada akhirnya akan bermuara pada kepuasan dan sikap pemustaka. Untuk sementara, dari pengamatan awal yang dilakukan peneliti di lapangan terdapat berbagai gejala bahwa layanan daring perpustakaan dan sikap menerima para mahasiswa terhadap layanan daring perpustakaan tersebut belum menunjukkan hasil yang optimal sehingga banyak dari para pemustaka diduga kurang merasa puas atas layanan yang mereka terima. Oleh sebab itu, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh layanan daring perpustakaan dan sikap mahasiswa terhadap kepuasan tersebut perlu dilakukan penelitian.

**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. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai. Sejalan dengan hal tersebut, Wilkie (dalam Tjiptono, 2014) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Tjiptono (2014) berpendapat bahwa kepuasan adalah respon konsumen/penumpang terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Hunt (dalam Herda, 2010) kepuasan adalah *“satisfaction is a kind of stepping away from an experience and evaluating it ... one could have a pleasurable experience that caused dissatisfaction because even though pleasurable, it wasn’t as pleasurable as it was supposed or expected to be. So satisfaction/dissatisfaction isn’t an emotion, it’s the evaluation of an emotion”*. –kepuasan adalah sebuah langkah dari satu pengalaman dan mengevaluasinya ... seseorang mungkin dapat mengalami kesenangan yang mengakibatkan ketidakpuasan karena meskipun menyenangkan, hal itu tidak benar-benar menyenangkan seperti yang ia harapkan. Jadi, kepuasan/ketidakpuasan bukanlah sebuah emosi, melainkan adalah evaluasi dari emosi--.

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. Menurut Kottler (2012) kepuasan adalah jumlah atribut dari produk atau jasa. Veloutsou (2015) 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 (Lasa, 2012).

Service quality merupakan salah faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan. Menurut supriyanto dan Ratna, 2007 (dalam Nursalam 2015). Kepuasan akibat dari layanan yang berkualitas meliputi 5 (lima) dimensi yakni; yakni : tangible (bukti langsung), reliability (keandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan responsiveness (daya tanggap).

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

Calhoun & Acocela, (dalam Halimatussakdiah, 2018) mendefinisikan bahwa, *“an attitude is a cluster of ingrained beliefs and feelingsabout a certain object and a predisposition to act toward that object in a certain way.* (Suatu sikap adalah sekelompok keyakinan dan perasaan yang melekat tentang objek tertentu dan kecendrungan untuk bertindak terhadap objek tersebut dengan cara tertentu). Sikap dapat dikatakan relatif lebih menetap. Sikap juga mengandung unsur evaluator, artinya mengandung unsur menyenangkan atau tidak menyenangkan. Selain itu sikap timbul dari pengalaman, tidak dibawa sejak lahir, tetapi merupakan hasil belajar. (Sobur, 2009). Sikap bisa diartikan sebagai perasaan dan juga pikiran seseorang dalam bertingkah 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 obyek, 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 merupakan kecendrungan untuk bertindak, berpikir, berpresepsi, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. Sikap bukanlah prilaku, tetapi lebih merupakan kecendrungan untuk berprilaku dengan cara tertentu terhadap objek sikap. Objek sikap bisa berupa orang, benda, tempat, gagasan, situasi, atau kelompok.

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.

Kegiatan layanan [daring](https://id.wikipedia.org/wiki/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](https://id.wikipedia.org/wiki/Notebook), [komputer](https://id.wikipedia.org/wiki/Komputer), ataupun [handphone](https://id.wikipedia.org/wiki/Handphone) yang tersambung dengan layanan akses Internet. Layanan daring perpustakaan adalah salah satu bentuk layanan [elektronik](https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik) yang digunakan untuk kegiatan [transaksi](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Transaksi&action=edit&redlink=1) dari pemberi layanan ke penerima layanan ataupun penjual ke [konsumen](https://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen).

Pada dasarnya layanan daring perpustakaan dapat dilakukan dengan cara melakukan window searching online pada website atau portal yang dituju. Kemudian, pengguna (user) dapat mengeklik layanan apa yang akan diinginkan. Setelah itu, pengguna kemudian dibawa kepada jendela yang menampilkan tata cara pemanfaatan layanan daring yang tersedia. Terus disepakati dan kemudian pemberi/penyedia layanan daring akan mengirim sesutu yang dibutuhkan dalam bentuk online. Dewasa ini, tata cara layanan online dapat dilakukan semakin 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 aksesbility 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 kerja penelitian ini, sebagai berikut:

1. Diduga terdapat pengaruh positif antara layanan daring perpustakaan perguruan tinggi dengan kepuasan mahasiswa .
2. Diduga terdapat pengaruh positif antara sikap dengan kepuasan mahasiswa.
3. 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 (X1) dan sikap mahasiswa (X2). Dan variabel terikat (***dependent variable***) , yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Untuk melihat hubungan tersebut dapat dilihat pada gambar konstelasi model masalah di bawah ini.

Layana Daring Perpustakaan

(Variabel X1)

Kepuasan Mahasiswa

(Variabel Y)

Sikap Mahasiswa

(Variabel X2)

Gambar 1

Model Konstelasi Masalah

Responden penelitian adalah mahasiswa aktif berjumlah 300 orang, diambil dari 20 perguruan tinggi negeri dan swasta di Riau, menggunakan teknik quata sampling. Instrumen menggunakan kuesioner google form, model skala Likert. Teknik analisis data 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 (X1) , sikap (X2) , dan kepuasan (Y) dapat dilihat pada rangkuman hasil perhitungan statisti deskriptif di bawah ini.

Tabel 1.

Rangkuman Hasil Perhitungan Statistik Dasar (Deskriptif)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Statistik | Kepuasan (Y) | Layanan Daring (X1) | Sikap (X2) |
| Skor Terendah  Skor Tertinggi  Rentang Nilai  Rata-Rata (M)  Simpangan Baku (SD)  Modus (Mo)  Median (Me) | 78  99  21  88,33  3,573  88,47  88,35 | 50  72  22  63,78  3,579  65,18  64,20 | 60  86  26  75,81  3,94  76,21  73,95 |

**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. Dan 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

1. **Pengaruh Layanan Daring Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Untuk mengetahui pengaruh antara layanan daring perpustakaan (X1) dengan kepuasan mahasiswa (Y) dapat dipaparkan sebagai berikut.

| **Tabel 2.**  **Variables Entered/Removedb** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Layanan Daring Perpustakaana | . | Enter |
| a. All requested variables entered. | | |  |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa | | | |

Tabel di atas menjelaskan dan memastikan tentang variable yang dimasukkan serta medode yang digunakan untuk pengujian ***hipotesis pertama***. Dalam hal ini, variabel yang dimasukkan adalah variabel layanan daring perpustakaan sebagai Variabel Independen dan Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel dependen. Metode yang digunakan adalah ***metode enter***.

Berikutnya, adalah hasil uji keberartian dan linieritas regresi Y atas X1 ditunjukkan dalam tabel berikut :

| **Tabel 3.**  **Daftar ANOVA untuk Uji Signifikansi dan Linieritas Regresi**  **Y’ = 69,984 + 0,288X1** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 280.219 | 1 | 280.219 | 23.520 | .000a |
| Residual | 3550.448 | 298 | 11.914 |  |  |
| Total | 3830.667 | 299 |  |  |  |
| a. Predictors: (Constant), Layanan Daring Perpustakaan | | | | |  |  |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa | | | | |  |  |

Berdasarkan tabel output (ANOVA) di atas diketahui bahwa nilai F hitung = 23,520 lebih besar dari nilai F tabel = 3,0259. (Fh 23,520 > Ft 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 (X1) layanan daring perpustakaan terhadap variabel (Y) kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana antara variable (X1) Layanan daring perpustakaan terhadap variable (Y) Kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

| **Tabel 4.**  **Coefficientsa** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| a. Dependent Variable: *Kepuasan Mahasiswa* | | | |  |  |  |

Berdasarkan nilai signifikansi dari table coofisient diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa variable layanan daring perpustakaan (X1) berpengaruh terhadap variable kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai t hitung sebesar 4,850 > dari t table = 1,967957 sehingga dapat disimpulkan bahwa variable layanan daring perpustakaan (X1) berpengaruh terhadap variable kepuasan mahasiswa (Y).

Dari output coofficients di atas, juga diketahui nilai constant (a) sebesar 69,984 dan nilai layanan daring perpustakaan (b/Coeffisient regresi) sebesar 0,288. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut : Y = a + bX1, sehingga dapat diformulasikan dengan persamaa Y = 69,984 + 0,288X1. Persamaan tersebut dapat diterjemahkan bahwa 1) Konstanta sebesar 69,984 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variable kepuasan mahasiswa adalah sebesar 69,984 dan 2) Koeffisien regresi X1 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 pada tabel di bawah ini.

| **Tabel 5.**  **Model Summaryb** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .270a | .073 | .070 | 3.452 |
| a. Predictors: (Constant), Layanan Daring Perpustakaan | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa | | | | |

Output model summary tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi (hubungan) R. dari tabel tersebut diperoleh nilai korelasi R, yaitu sebesar 0,270. Nilai korelasi yang dihasilkan ini, berdasarkan interval koefisien korelasi maka dapat dinyatakan bahwa tingkat kekuatan hubungan antar variable 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 variable bebas yaitu layanan daring perpustakaan terhadap variable terikat kepuasan mahasiswa adalah sebesar 7,30%.

1. **Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Untuk mengetahui pengaruh antara sikap (X2) dengan kepuasan mahasiswa (Y) dapat dipaparkan sebagai berikut.

| Tabel 6.  Variables Entered/Removedb | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Sikap Mahasiswaa | . | Enter |
| a. All requested variables entered.  b.Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa | | |  |

Tabel di atas menjelaskan dan memastikan tentang variable yang dimasukkan serta medode yang digunakan untuk pengujian hipotesis kedua. Dalam hal ini, variable yang dimasukkan adalah variable sikap mahaiswa sebagai Variable Independent (variable bebas) dan Kepuasan Mahasiswa sebagai variable dependen, dan metode yang digunakan adalah metode enter. Berikutnya hasil uji keberartian dan linieritas regresi Y atas X2 ditunjukan dalam tabel berikut :

| **Tabel 7.**  **Daftar ANOVA untuk Uji Signifikansi dan Linieritas Regresi**  **Y’ = 88,698 – 0,05X2** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | .108 | 1 | .108 | .008 | .927a |
| Residual | 3830.559 | 298 | 12.854 |  |  |
| Total | 3830.667 | 299 |  |  |  |
| a. Predictors: (Constant), Sikap Mahasiswa | | | |  |  |  |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa | | | | |  |  |

Berdasarkan tabel output (ANOVA) di atas diketahui bahwa nilai F hitung = 0,008 lebih kecil dari nilai F tabel = 3,0259. (Fh 0,008 < Ft 3,0259). Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,927 > 0,05. Maka model regresi tidak dapat dipakai untuk memprediksi variable kepuasan mahasiswa atau dengan kata lain tidak ada pengaruh variable (X2) sikap terhadap variable (Y) kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya, pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana antara variable (X2) sikap mahasiswa terhadap variable (Y) Kepuasan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

| **Tabel 8.**  **Coefficientsa** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa | | | |  |  |  |

Berdasarkan nilai signifikansi tabel coefisient diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.927 > 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa variable sikap (X2) berpengaruh secara negatif terhadap variable kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai t hitung sebesar -0,091 < dari t table = 1,967957 sehingga dapat disimpulkan bahwa variable sikap (X2) berpengaruh negatif terhadap variable kepuasan mahasiswa (Y)

Dari output coefficients di atas, juga diketahui nilai constant (a) sebesar 88,698 sedangkan nilai sikap mahasiswa (b/Coeffisient regresi) sebesar -0,005. dan persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut : Y = a - bX2, sehingga dapat diformulasikan dengan persamaa Y = 88,698 - 0,005X2. Persamaan tersebut dapat diterjemahkan bahwa 1) Konstanta sebesar 88,698 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variable kepuasan mahasiswa adalah sebesar 88,698 dan 2) Koefisien regresi X2 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 korelasinya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

| **Tabel 9.**  **Model Summaryb** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .005a | .000 | -.003 | 3.585 |
| a. Predictors: (Constant), Sikap Mahasiswa | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa | | | | |

Output model summary tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi (hubungan) R. Dari tabel tersebut diperoleh nilai korelasi R, yaitu sebesar 0,005. Nilai korelasi yang dihasilkan ini, berdasarkan interval koefisien korelasi maka dapat dinyatakan bahwa tingkat kekuatan hubungan antar variable adalah sangat lemah, karena nilai korelasinya berada pada interval 0,000 – 0,199. Dan dari output tersebut, juga diperoleh koefisien determinasi R Square sebesar 0,000. Hal ini, mengandung pengertian bahwa pengaruh variable bebas yaitu sikap (X2) terhadap variable terikat kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,00%.

1. **Pengaruh Antara Layanan Daring Perpustakaan (X1) dan Sikap (X2) Secara**

**Simultan Terhadap Kepuasan mahasiswa (Y)**

Untuk mengetahui pengaruh antara layanan daring perpustakaan (X1) dan sikap (X2) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dapat dipaparkan sebagai berikut.

| **Tabel 10.**  **Variables Entered/Removedb** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Sikap Mahasiswa, Layanan Daring Perpustakaana | . | Enter |
| a. All requested variables entered. | | |  |
| b. Dependent Variable: *Kepuasan Mahasiswa* | | | |

Tabel di atas menjelaskan dan memastikan tentang variabel yang diinput (dimasukkan) serta metode yang digunakan untuk pengujian hipotesis ketiga. Variable yang dimasukkan adalah variable layanan daring perpustakaan (X1) dan sikap mahasiswa (X2) sebagai Variable Independent (variable bebas) dan variable Kepuasan Mahasiswa (Y) sebagai variable dependen (variable terikat), dan metode yang digunakan adalah metode enter. Berikutnya hasil uji keberartian dan linieritas regresi Y atas X1 dan X2 ditunjukan dalam tabel berikut :

| **Tabel 11.**  **Daftar ANOVAb  untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Ganda**  **Y’ = 70,859 + 0,288X1 – 0,12X2** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 280.873 | 2 | 140.436 | 11.750 | .000a |
| Residual | 3549.794 | 297 | 11.952 |  |  |
| Total | 3830.667 | 299 |  |  |  |
| a. Predictors: (Constant), Sikap Mahasiswa, Layanan Daring Perpustakaan | | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa | | | | |  |  |

Berdasarkan output tabel ANOVA di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variable X1 dan X2 secara bersama-sama (simultan) terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan F hitung 11,750 > 3,0259, Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) ***diterima*** yang berarti terdapat pengaruh variable X1 dan X2 secara simultan terhadap variabel Y.

Selanjutnya, pengambilan keputusan dalam uji regresi ganda antara variable (X1) dan (X2) terhadap variable (Y). Kepuasan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

| **Tabel 12.**  **Coefficientsa** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 70.859 | 5.329 |  | 13.298 | .000 |
| Layanan Daring Perpustakaan | .288 | .059 | .271 | 4.847 | .000 |
| Sikap Mahasiswa | -.012 | .051 | -.013 | -.234 | .815 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa | | | |  |  |  |

Perhitungan korelasi ganda antara X1 dan X2 dengan Y memberikan koefisien korelasi ganda (R) sebesar 0,271. Untuk menguji keberartian koefisien korelasi ganda, dapat dilihat pada thitung = 13,298 sedang Ftabel dengan pembilang 2 dan dk 297 pada taraf signifikansi α = 0,05 sebesar 1,967957. Oleh karena Fh > Ft maka dapat diartikan bahwa regresi Y atas X1 dan X2 dengan persamaan regresi Y’ = 70.859 + 0,288X1 - 0,12X2 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 (R2) adalah sebesar 0,073. Ini 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 + 0,288X1 -0,12X2. Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa kenaikan satu unit nilai layanan daring perpustakaan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa pada masa pandemic covid-19 di Provinsi Riau sebesar 0,288 apabila variable sikap mahasiswa dalam keadaan konstan. Demikian juga halnya kenaikan satu unit nilai sikap mahasiswa akan diikuti oleh peningkatan nilai kepuasan mahasiswa pada masa pandemi covid-19 di Provinsi Riau sebesar -0,12 apabila variabel layanan daring perpustakaan itu berada dalam keadaan konstan.

Dari hasil perhitungan dapat dibandingkan bahwa koefisien korelasi antara Y dan X1, apabila X2 dikontrol diperoleh R1 = 0,288 dan R12 = 0,83. Sedangkan koefisien korelasi antara Y dan X2, jika X1 dikontrol diperoleh R2 = -0,12 dan R22 = 0,01. Karena R21 = 0,83 > R22  = 0,01 maka yang lebih berpengaruh adalah korelasi antara Y dan X1 jika X2 dikontrol. Oleh karena th > tt baik korelasi antara Y dan X1 jika X2 dikontrol dan korelasi antara Y dan X2 jika X1 dikontrol, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi parsial antara Y dan X1 jika X2 dikontrol dan juga koefisien korelasi Y dan X2 jika X1 dikontrol, keduanya ***“berarti”***.

Pola hubungan dari ketiga variable penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

ry1 = 0,270

Layanan Daring Perpustakaan (Variabel X1)

Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y)

Ry1.2 = 0,271

Sikap Mahasiswa (Variabel X1)

ry2 = 0,005

Gambar. 2

Pola Hubungan Antar Variabel Penelitian

**Penutup**

Sebagai penutup pada bagian ini dapat diberikan simpulan bahwa :

1. Terdapat pengaruh antara layanan daring perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pada masa pandemi covid-19 di Provinsi Riau. Layanan daring perpustakaan secara nyata turut menentukan dan memberikan kontribusi sebesar 7,3% terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain bahwa kepuasan mahasiswa pada masa pandemic covid-19 di Provinsi Riau dapat ditingkatkan melalui layanan daring perpustakaan.
2. Tidak terdapat pengaruh antara sikap terhadap kepuasan mahasiswa pada masa pandemi covid-19 di Provinsi Riau. Sikap mahasiswa secara nyata tidak dapat menentukan dan memberikan kontribusi hanya sebesar 0,00% terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain bahwa kepuasan mahasiswa pada masa pandemi covid-19 di Provinsi tidak dapat ditingkatkan melalui sikap mahasiswa.
3. Terdapat pengaruh antara layanan daring perpustakaan dan sikap mahasiswa secara bersama-sama. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa layanan daring perpustakaan dan sikap mahasiswa secara nyata turut menentukan dan memberikan kontribusi sebesar 7,31% terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain bahwa kepuasan mahasiswa pada masa pandemi covid-19 di Provinsi Riau dapat ditingkatkan melalui layanan daring perpustakaan dan sikap mahasiswa secara bersama-sama.

Berdasarkan paparan di atas, dapat diketahui bahwa dua dari tiga hipotesis penelitian yang diajukan dapat ***diterima, dan satu ditolak.*** Adapun hipotesis yang dapat ***diterima*** tersebut adalah : 1) Terdapat pengaruh layanan daring perpustakaan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). 2) Terdapat pengaruh layanan daring (X1) dan sikap mahasiswa (X2) secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). dan satu hipotesis yang ***ditolak*** tersebut adalah tidak terdapat pengaruh sikap (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

**Daftar Pustaka**

Halimatussakdiah. 2018. Sikap Keteladanan Guru dalam Meningkatkan Kepribadian Siswa di MIS Madinatussalam Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Sedang. (Skripsi). Medan: UIN Sumut.

Hamalik, Oemar. 2017. Prinsip-Prinsip Belajar. Jakarta : Balai Pustaka.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Ed.5. 2012. Jakarta: Balai Pustaka.

Kottler, Philip. 2012. Marketing Management. New York: Prentice Hall.

Lasa Hs. 2012. Kamus Kepustakawanan Indonesia. Yogyakarta: Ombak.

--------. 2015. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Perpustakaan UGM. [Makalah]. Yogyakarta.: Perpustakaan UGM.

Nursalam. 2015. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika.

Sobur, Alex. 2009. Psikologi Umum Dalam Lintasan Sejarah. Bandung : Pustaka Setia.

Tjipto, Fandy. 2014. Manajemen Jasa Ed.5. Yogyakarta: Andy

Tjiptono, Fandy dan Chandra G. 2005. Sevice quality And Satisfaction. Yogyakarta: Andi.

Veloutsou, Cleopatra, Francisco Guzmán, Cleopatra Veloutsou, and Francisco Guzmán. 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. Retrieved (<https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JPBM-01-2017-1398>).

Walker, Andrew & Heather, Leary. (2010). A Problem Based Learning Meta Analysis: Defferences Across Problem Types, Implementation Types, Disciplines, and Assesment Levels. The Interdiciplinary Journal of Problem-based Learning. 3 (1). 12-43.