



Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

Volume 15 Nomor 2 Tahun 2025

<http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA>

DOI: 10.33592/jiia.v15i2.7877

p-ISSN 2477-5088

e-ISSN 2716-2621

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Unit Penunjang Akademik (UPA) Perpustakaan Universitas Pattimura

The Influence of Service Quality on Student Satisfaction at The Academic Support Unit (UPA) of The Pattimura University Library

¹Klartje Ralda Huwae; ²Stanislaus Kostka Ohoiwutun; ³Hengky Virgo Richardo Pattimukay

^{1,2,3}Magister Administrasi Publik, Universitas Pattimura Ambon, Indonesia

Email: acehuwae@gmail.com

(Diterima: 05-12-2025; Ditelaah: 18-12-2025; Disetujui: 27-12-2025)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura. Kualitas pelayanan perpustakaan meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan staf, kelengkapan koleksi, dan kenyamanan fasilitas. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian regresional. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif FISIP, sedangkan sampel sebanyak 100 mahasiswa diambil menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana melalui program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = -1,897 + 0,629X$, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,933, yang menunjukkan bahwa 93,3% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 36,925 dengan Sig. < 0,001, menegaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa signifikan secara statistik. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar pengelola perpustakaan terus meningkatkan pelayanan, mengembangkan fasilitas digital, serta melakukan evaluasi dan pelatihan staf secara rutin untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, perpustakaan universitas

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of library service quality on student satisfaction at the Faculty of Social and Political Sciences, Pattimura University. Library service quality includes speed, accuracy, staff friendliness, collection completeness, and facility comfort. The study employs a quantitative approach using a regression research design. The research population consists of all active students of the Faculty of Social and Political Sciences, while a sample of 100 students was selected using accidental sampling techniques. Data were collected through closed-ended questionnaires based on a five-point Likert scale and analyzed using simple linear regression with SPSS software. The results indicate that library service quality has a positive and significant effect on student satisfaction. The regression equation obtained is $Y = -1.897 + 0.629X$, with a coefficient of determination (R^2) of 0.933, indicating that 93.3% of the variation in student satisfaction can be explained by library service quality. The t-test shows a calculated t-value of 36.925 with Sig. < 0.001, confirming that the effect of service quality on student satisfaction is statistically significant. These findings emphasize that improvements in service quality directly contribute to increased student satisfaction in utilizing library services. Based on these results, it is recommended that library management continuously enhance service quality, develop digital facilities, and conduct regular evaluations and staff training to maintain and improve student satisfaction.

Keywords: *service quality, student satisfaction, university library*

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan fasilitas strategis yang berperan penting dalam mendukung seluruh kegiatan akademik civitas akademika, khususnya mahasiswa sebagai pengguna utama (Ansell et al., 2025). Sebagai pusat informasi, perpustakaan diharapkan mampu menyediakan layanan yang berkualitas, lengkap, dan mudah diakses (Markell & Glicksman, 2016). Kualitas pelayanan tersebut tidak hanya terbatas pada kelengkapan koleksi, tetapi juga mencakup kecepatan layanan, responsivitas staf, serta kenyamanan fasilitas fisik yang tersedia (Dawson et al., 2021). Ketika perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa secara optimal, maka proses pembelajaran dan penelitian akan berlangsung lebih efektif. Kondisi ini sekaligus memperkuat fungsi perpustakaan sebagai tulang punggung kegiatan akademik. Dengan demikian, keberadaan perpustakaan yang berkualitas menjadi prasyarat bagi terciptanya lingkungan pendidikan yang unggul (Sakir, 2024a).

Perpustakaan yang ideal harus mampu memenuhi seluruh kebutuhan informasi pengguna secara cepat, tepat, dan nyaman (Putri et al., 2021). Untuk mencapai hal tersebut, sistem layanan yang diterapkan perlu modern, terstruktur, dan mudah dioperasikan (Dunggio, 2023). Prosedur peminjaman, pencarian informasi, hingga pengembalian buku harus dirancang agar efisien dan tidak menyulitkan pengguna. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi elemen penting dalam pengembangan perpustakaan yang modern (Elvariana et al., 2019). Kehadiran katalog online, layanan digital, serta akses informasi elektronik memungkinkan mahasiswa memperoleh sumber belajar tanpa batasan ruang dan waktu (Assyahri & Mardaus, 2023). Dengan dukungan teknologi, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperluas jangkauan pengguna. Hal ini menjadi tuntutan penting dalam menghadapi perkembangan dunia pendidikan yang semakin digital (Suardika & Indriani, 2023).

Klartje Ralda Huwae; Stanislaus Kostka Ohoiwutun; Hengky Virgo Richardo Pattimukay (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Unit Penunjang Akademik (UPA) Perpustakaan Universitas Pattimura

Selain aspek teknologi, kualitas koleksi bahan pustaka juga menjadi komponen penting dalam menilai mutu sebuah perpustakaan (Manurung & Pohan, 2024). Perpustakaan yang ideal harus menyediakan koleksi yang lengkap, mutakhir, dan sesuai dengan kebutuhan kurikulum (Manurung & Pohan, 2024). Koleksi tersebut mencakup buku teks, jurnal ilmiah, laporan penelitian, skripsi, tesis, dan referensi digital yang relevan. Pembaruan koleksi secara berkala menjadi keharusan untuk memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan informasi terbaru dan akurat (Yunas et al., 2023). Penyediaan koleksi yang variatif juga memungkinkan mahasiswa mengeksplorasi pengetahuan dari berbagai perspektif (Handayani & Pandanwangi, 2021). Dengan koleksi yang berkualitas, perpustakaan dapat menjadi sumber belajar yang mampu menunjang peningkatan kompetensi akademik pengguna. Hal ini sekaligus meningkatkan nilai perpustakaan dalam mendukung kegiatan pendidikan tinggi (Larasati et al., 2022).

Fasilitas fisik yang memadai merupakan aspek lain yang turut menentukan kualitas sebuah perpustakaan. Ruang baca harus dirancang agar memberikan rasa nyaman, tenang, dan kondusif bagi kegiatan belajar (Rosiawati & Purwanto, 2023). Pencahayaan yang baik, ventilasi yang memadai, dan tata ruang yang ergonomis menjadi bagian penting dari desain perpustakaan modern (Sakir, 2024b). Selain itu, fasilitas seperti WiFi berkecepatan tinggi, stop kontak untuk perangkat elektronik, serta kursi dan meja belajar yang nyaman menjadi kebutuhan utama mahasiswa (Ridwan, 2023). Kenyamanan fasilitas fisik dapat meningkatkan motivasi mahasiswa untuk berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan. Semakin nyaman lingkungan fisik perpustakaan, semakin tinggi pula produktivitas belajar para penggunanya (Santoso & Haryanti, 2024). Dengan demikian, fasilitas fisik yang tertata baik berkontribusi langsung terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas perpustakaan.

Perpustakaan yang ideal juga ditandai oleh kualitas layanan pustakawan yang profesional, ramah, dan komunikatif (Nullah & Hidayat, 2023). Pustakawan tidak hanya berfungsi sebagai penjaga koleksi, tetapi juga sebagai mitra belajar mahasiswa dalam mengakses informasi (Srifalensia & Adnan, 2025). Mereka harus memiliki kemampuan dalam manajemen informasi, teknologi perpustakaan, maupun komunikasi interpersonal. Sikap ramah, responsif, dan kesediaan membantu menjadi indikator penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik. Pustakawan yang profesional mampu mengarahkan mahasiswa dalam mencari dan menggunakan sumber informasi secara efektif (Tyas et al., 2022). Kehadiran pustakawan yang kompeten juga dapat meningkatkan nilai perpustakaan sebagai pusat layanan akademik. Dengan demikian, kualitas interaksi antara pustakawan dan mahasiswa sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional dapat menciptakan pengalaman positif bagi mahasiswa. Pengalaman tersebut akan meningkatkan rasa percaya, kenyamanan, dan

loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan. Ketika kelima dimensi tersebut terpenuhi, mahasiswa akan merasa dihargai dan diprioritaskan dalam setiap proses pelayanan. Kondisi ini akan berdampak pada meningkatnya kepuasan secara menyeluruh. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek strategis dalam keberhasilan pelayanan akademik (Tyas et al., 2022).

Sebaliknya, buruknya kualitas pelayanan akan menjadi faktor penyebab menurunnya tingkat kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang lambat, kurang ramah, atau tidak efisien dapat menimbulkan rasa kecewa dan frustrasi. Kesenjangan antara harapan dan realita pelayanan akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas institusi. Mahasiswa yang merasa diabaikan atau tidak mendapatkan dukungan yang memadai akan kurang termotivasi memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Dampak lain yang mungkin muncul adalah menurunnya minat kunjungan dan partisipasi akademik. Hal ini dapat menghambat proses belajar mahasiswa yang sangat membutuhkan akses informasi. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Untuk menilai kualitas pelayanan perpustakaan secara menyeluruh, pendekatan SERVQUAL sering digunakan sebagai instrumen evaluasi (Assyahri & Mardaus, 2023). Pendekatan ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam menganalisis bagaimana layanan perpustakaan disampaikan kepada mahasiswa. Dalam konteks perpustakaan, bukti fisik mencakup tampilan sarana dan fasilitas, sementara keandalan terkait kemampuan perpustakaan memberikan layanan secara konsisten (Putri et al., 2021). Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan staf dalam melayani kebutuhan pengguna. Dimensi jaminan meliputi kompetensi serta sikap sopan staf, sedangkan empati menilai perhatian pustakawan terhadap kebutuhan individu mahasiswa. Kombinasi kelima dimensi tersebut dapat menggambarkan kualitas layanan secara umum.

Selain dari sisi kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa juga dapat dinilai berdasarkan respons mereka setelah memanfaatkan layanan perpustakaan. Evaluasi kepuasan dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti sistem saran, analisis pelanggan yang hilang, atau survei kepuasan. Survei menjadi metode yang paling banyak digunakan karena mampu memberikan gambaran langsung mengenai persepsi pengguna. Kepuasan mahasiswa timbul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan awal mereka. Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan melakukan evaluasi berkala untuk mengetahui kelemahan maupun potensi peningkatan layanan. Evaluasi ini juga dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi pengembangan perpustakaan. Dengan begitu, perpustakaan dapat terus berkembang mengikuti kebutuhan mahasiswa.

UPT Perpustakaan Universitas Pattimura memiliki peran vital dalam mendukung proses akademik seluruh mahasiswa. Namun, berdasarkan pengamatan awal, terdapat sejumlah permasalahan yang menunjukkan adanya penurunan tingkat kepuasan pengguna. Beberapa mahasiswa menyampaikan bahwa fasilitas maupun layanan yang ada belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan akademik. Gejala-gejala tersebut menjadi sinyal penting bagi perpustakaan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Apabila hal ini dibiarkan berlarut-larut, maka akan berdampak pada penurunan kualitas layanan akademik secara keseluruhan. Oleh karena itu, identifikasi masalah sejak dini menjadi langkah penting dalam upaya peningkatan layanan. Evaluasi tersebut diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi yang tepat dan solutif.

Permasalahan pertama yang ditemukan adalah belum tersedianya e-repository yang memuat skripsi, tesis, dan karya ilmiah lainnya dalam format digital. Kondisi ini menyulitkan mahasiswa yang membutuhkan referensi secara cepat dan praktis. Selain itu, koleksi buku yang tersedia masih terbatas, terutama untuk buku terbaru dan buku wajib sesuai kebutuhan kurikulum. Fasilitas pendukung seperti ruang baca yang nyaman, akses internet yang stabil, dan sarana multimedia juga dinilai belum memadai. Kekurangan-kekurangan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dan layanan yang diberikan perpustakaan. Jika tidak dibenahi, kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas perpustakaan. Oleh karena itu, perlu ada langkah strategis untuk mengatasi masalah tersebut.

Kesenjangan pelayanan yang terjadi menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima mahasiswa belum sepenuhnya sejalan dengan harapan mereka. Perpustakaan perlu melakukan inovasi dan pembenahan agar mampu memenuhi standar layanan ideal. Perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan fasilitas, penambahan koleksi, dan optimalisasi teknologi informasi. Selain itu, pelatihan staf menjadi langkah penting dalam meningkatkan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan yang ramah dan profesional. Peningkatan kualitas layanan akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan dan loyalitas mahasiswa sebagai pengguna. Dengan begitu, perpustakaan dapat kembali berfungsi secara optimal dalam mendukung kegiatan akademik. Langkah-langkah tersebut juga akan memperkuat citra perpustakaan sebagai pusat sumber belajar yang berkualitas.

Berdasarkan fenomena yang muncul, peneliti merasa perlu melakukan kajian mendalam mengenai kualitas pelayanan perpustakaan dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang tersedia mampu menjawab kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan dalam layanan perpustakaan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pihak perpustakaan dapat memperoleh dasar ilmiah untuk memperbaiki kualitas layanannya. Pada akhirnya, penelitian ini dirumuskan dengan

judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Unit Penunjang Akademik Perpustakaan Universitas Pattimura”. Judul tersebut mencerminkan fokus utama penelitian sekaligus urgensi permasalahan yang sedang terjadi. Dengan demikian, hasil penelitian nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan layanan perpustakaan.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian regresional, yang bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan sebagai variabel independen terhadap kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengumpulan data numerik yang dianalisis secara statistik sehingga menghasilkan gambaran objektif mengenai hubungan kedua variabel. Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui kontribusi kualitas pelayanan dalam memprediksi tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilaksanakan pada Juli hingga September 2025 di Perpustakaan Universitas Pattimura, Kota Ambon, pada saat mahasiswa aktif berkunjung ke perpustakaan. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat aktivitas pembelajaran dan sumber informasi yang sering dimanfaatkan mahasiswa.

Populasi penelitian meliputi seluruh mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Pattimura pada semester genap tahun akademik 2024/2025. Penentuan sampel dilakukan menggunakan accidental sampling dengan jumlah 100 responden yang ditemui secara langsung di lingkungan perpustakaan dan bersedia mengisi kuesioner. Teknik ini dipilih karena praktis dan memungkinkan peneliti memperoleh data dari mahasiswa yang benar-benar memiliki pengalaman nyata menggunakan layanan perpustakaan, sehingga data yang diperoleh relevan dan kontekstual. Dengan pembatasan populasi hanya pada FISIP, analisis pengaruh kualitas pelayanan dapat dilakukan secara lebih terfokus.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju, untuk mengukur persepsi responden secara numerik. Indikator kualitas pelayanan disusun berdasarkan teori pelayanan, sedangkan indikator kepuasan mahasiswa mengacu pada teori kepuasan pengguna layanan. Instrumen ini digunakan karena mampu memberikan data primer yang dapat dianalisis secara kuantitatif melalui uji statistik. Selain data primer, penelitian juga menggunakan data sekunder berupa buku, jurnal, laporan perpustakaan, dan dokumentasi lainnya untuk memperkuat analisis.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada mahasiswa FISIP dan dilanjutkan dengan pengumpulan serta pengecekan kelengkapan data. Setelah terkumpul, data ditabulasi agar dapat dianalisis lebih lanjut. Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Validitas diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk memastikan setiap item *Klartje Ralda Huwae; Stanislaus Kostka Ohoiwutun; Hengky Virgo Richardo Pattimukay (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Unit Penunjang Akademik (UPA) Perpustakaan Universitas Pattimura*

kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Reliabilitas diuji menggunakan Alpha Cronbach, di mana instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien $\geq 0,60$. Pengujian instrumen ini penting untuk menjamin keakuratan data penelitian.

Sebelum regresi dilakukan, data diuji melalui uji asumsi klasik agar memenuhi persyaratan analisis parametrik. Uji normalitas dilakukan menggunakan scatterplot untuk melihat apakah sebaran data mengikuti pola distribusi normal. Jika titik-titik tersebar mengikuti pola diagonal, data dinyatakan normal secara visual. Selain itu, uji linearitas dilakukan melalui analisis ANOVA dengan melihat nilai signifikansi pada bagian Deviation from Linearity. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dinyatakan linear sehingga layak untuk dianalisis menggunakan regresi linear.

Analisis utama penelitian ini adalah regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil analisis memberikan informasi mengenai besarnya koefisien regresi, arah hubungan, serta tingkat signifikansi pengaruh. Pengujian dilakukan menggunakan program statistik sehingga hasilnya dapat diinterpretasikan secara akurat. Persamaan regresi yang digunakan adalah $Y = a + bX$, di mana Y adalah kepuasan mahasiswa dan X adalah kualitas pelayanan. Koefisien regresi menunjukkan seberapa besar perubahan kepuasan mahasiswa akibat perubahan pada kualitas pelayanan.

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi $< 0,05$ atau perbandingan antara t-hitung dan t-tabel. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa. Nilai R^2 yang semakin besar menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan lebih kuat dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa. Dengan rangkaian metode ini, penelitian dapat menggambarkan secara jelas bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa di FISIP Universitas Pattimura.

C. HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung antara satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, regresi linear sederhana diterapkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Analisis dilakukan dengan bantuan program statistik seperti SPSS, yang menghasilkan nilai koefisien regresi untuk menggambarkan arah dan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan umum regresi linear sederhana yang digunakan adalah $Y = a + bX$, di mana Y adalah kepuasan mahasiswa, X adalah kualitas pelayanan, a adalah konstanta, dan b adalah koefisien regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh X terhadap Y. Berikut disajikan Tabel 1 sebagai hasil uji regresi linear sederhana antara kualitas pelayanan dan kepuasan

mahasiswa:

Tabel 1.
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	I	Std.	t	S
	Error	eta	ig.	
Konstanta	-	1.12	-	0
	1.897	1	1.691	.094
Kualitas Pelayanan	0	0.01	3	<
	.629	7	.966	6.925
				0.001

Sumber: Olahdata SPSS Versi 30.0

Berdasarkan tabel tersebut, persamaan regresi linear dapat dirumuskan sebagai $Y = -1,897 + 0,629X$. Koefisien regresi 0,629 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,629 satuan. Nilai konstanta $-1,897$ secara teoritis menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan nol, kepuasan mahasiswa berada pada $-1,897$, meskipun dalam praktik nilai X tidak mungkin nol. Nilai Beta Standar sebesar 0,966 mengindikasikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sangat kuat dan positif, mendekati nilai sempurna 1, sedangkan nilai t -hitung 36,925 menunjukkan pengaruh tersebut signifikan secara statistik.

Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Uji t bertujuan untuk menilai signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai $Sig. < 0,05$, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan. Sebaliknya, jika $Sig. \geq 0,05$, hipotesis nol diterima. Selain itu, perbandingan antara t -hitung dan t -tabel juga digunakan: jika t -hitung $> t$ -tabel, H_0 ditolak, dan sebaliknya. Berdasarkan distribusi t dengan $df = 98$ pada taraf signifikansi 0,05 (dua arah), t -tabel adalah $\pm 1,984$.

Tabel 2.
Hasil Uji t (Parsial)

Model	Std.	t	S
	Error	ig.	
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Mahasiswa	0.01	3	<
	.629	7	6.925
			0.001

Sumber: Olahdata SPSS Versi 30.0

Analisis hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t -hitung 36,925 jauh lebih besar dari t -tabel 1,984, sehingga pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sangat signifikan. Koefisien regresi 0,629 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan satu unit diikuti peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,629 unit. Nilai signifikansi yang sangat kecil menegaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa bukan kebetulan, melainkan hubungan yang konsisten dan kuat. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa, menjadikan kualitas pelayanan sebagai prediktor utama kepuasan mahasiswa.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa. Nilai R^2 yang dihasilkan berkisar

antara 0 hingga 1, di mana $R^2 = 0$ berarti variabel independen tidak menjelaskan variasi dependen, sedangkan $R^2 = 1$ berarti seluruh variasi dependen dapat dijelaskan oleh independen. Hasil pengujian menunjukkan nilai $R = 0,966$, $R^2 = 0,933$, Adjusted $R^2 = 0,932$, dan Std. Error of the Estimate sebesar 1,151, menunjukkan korelasi sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa serta model regresi yang sangat baik.

Tabel 3.
Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.966	0.933	0.932	1.151
Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan; Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Sumber: Olahdata SPSS Versi 30.0

Nilai R sebesar 0,966 menunjukkan korelasi yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa, mendekati angka 1. R^2 sebesar 0,933 menandakan bahwa 93,3% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Adjusted R^2 sebesar 0,932 memperlihatkan bahwa model regresi sangat baik dan tidak mengalami overfitting, sedangkan Std. Error of the Estimate 1,151 menunjukkan kesalahan prediksi model relatif kecil.

Diskusi

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan regresi $Y = -1,897 + 0,629X$ mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,629 satuan. Nilai Beta Standar sebesar 0,966 menegaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sangat kuat dan mendekati nilai sempurna, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura.

Hasil uji t (parsial) mendukung temuan ini, di mana nilai t-hitung sebesar 36,925 jauh lebih besar dari t-tabel 1,984 pada taraf signifikansi 0,05, serta nilai Sig. < 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa bukan kebetulan, melainkan hubungan yang konsisten dan signifikan secara statistik. Dengan kata lain, setiap perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa, baik dalam aspek layanan staf, kecepatan pelayanan, maupun fasilitas perpustakaan yang tersedia. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,933 mengindikasikan bahwa 93,3% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan

Klartje Ralda Huwae; Stanislaus Kostka Ohoiwutun; Hengky Virgo Richardo Pattimukay (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Unit Penunjang Akademik (UPA) Perpustakaan Universitas Pattimura

sisanya 6,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan prediktor utama dalam menjelaskan kepuasan mahasiswa. Nilai R sebesar 0,966 juga menegaskan adanya korelasi yang sangat kuat antara kedua variabel, sehingga model regresi yang digunakan mampu memberikan prediksi yang akurat terhadap tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, keramahan staf, maupun kenyamanan fasilitas, akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkala agar tingkat kepuasan mahasiswa tetap tinggi. Dengan pelayanan yang optimal, mahasiswa akan merasa lebih terbantu dalam memenuhi kebutuhan akademik mereka, sehingga menciptakan pengalaman belajar yang lebih efektif dan meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura. Setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, dengan koefisien regresi sebesar 0,629 dan koefisien determinasi R^2 sebesar 0,933. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan prediktor utama dalam menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa, dan sebagian besar kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: pertama, pengelola perpustakaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, termasuk kecepatan, ketepatan, keramahan staf, dan kenyamanan fasilitas. Kedua, perlu dilakukan evaluasi rutin dan pelatihan bagi pustakawan agar kompetensi profesional dan pelayanan tetap optimal. Ketiga, pengembangan fasilitas digital seperti e-repository dan katalog online harus terus ditingkatkan untuk mempermudah akses mahasiswa. Keempat, umpan balik mahasiswa perlu dijadikan dasar perbaikan layanan agar kepuasan pengguna selalu terjaga dan meningkat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., Sørensen, E., & Torfing, J. (2025). Theorizing the political dimension of collaborative governance. *Perspectives on Public Management and Governance*, 8(3), 158–171. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvaf007>
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247.
- Dawson, N. M., Coolsaet, B., Sterling, E. J., & ... (2021). The role of Indigenous peoples and local communities in effective and equitable conservation. *Ecology and ...* <https://researchers.cdu.edu.au/en/publications/the-role-of-indigenous-peoples-and-local-communities-in-effective>

Klartje Ralda Huwae; Stanislaus Kostka Ohoiwutun; Hengky Virgo Richardo Pattimukay (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Unit Penunjang Akademik (UPA) Perpustakaan Universitas Pattimura

- Dunggio, T. (2023). Hubungan antara sarana prasarana, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa: Perspektif dan implikasinya. *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen–Oktober-Januari*, 4(3).
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 1(1), 9–15.
- Larasati, D., Pratignyo, L. S., & Sofiyat, A. I. (2022). Pengaruh Fasilitas Kampus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode SEM. *Jurnal Baut Dan Manufaktur: Jurnal Keilmuan Teknik Mesin Dan Teknik Industri*, 4(1), 42–46.
- Manurung, A. S., & Pohan, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara yang berdampak pada word of mouth. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 7(1), 129–146.
- Markell, D. L., & Glicksman, R. L. (2016). Dynamic Governance in Theory and Application, Part I. *Ariz. L. Rev.* https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/arz58§ion=25
- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhlani, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan moderasi budaya organisasi dan reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121–130.
- Ridwan, N. (2023). Optimizing Job Satisfaction through Perceived Work-Life Balance and Mediating Role of Organizational Culture. *Jurnal Riset Bisnis Indonesia*, 14(2), 123–143.
- Rosiawati, I., & Purwanto, A. (2023). Work Culture and Employee Competency as Drivers of Service Quality and User Satisfaction. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 116–128. <https://doi.org/10.31328/jim.2023.017>
- Sakir, A. R. (2024a). Analisis Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(1), 116–124.
- Sakir, A. R. (2024b). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(2), 165–171.
- Santoso, B., & Haryanti, A. (2024). Responsibility of the Inspectorate for the Prevention and Handling of Corruption Cases in the Region or Ministry:(Reviewed in accordance with Law Number 19 of 2019 concerning the Eradication of Corruption). *Sinergi International Journal of Law*, 2(1), 14–26.
- Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan administrasi akademik tentang kepuasan mahasiswa. *Jurnal Flywheel*, 14(1), 29–33.
- Yunas, H. A., Nasution, M. I. P., & Sundari, S. S. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Pada Jasa Gojek. *JUEB: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 22–26.
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247.
- Elvariana, W., Murodi, A., & Santoso, S. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PEMBUAT KARTU KUNING (AK-I) PADA DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN TANGERANG. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 9(1), 45–57. <https://doi.org/10.33592/jiia.v9i1.735>
- Nullah, I., & Hidayat, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Perkara Melalui E-Court Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 13(2), 94–105. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i2.3714>
- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhlani, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan
- Klartje Ralda Huwae; Stanislaus Kostka Ohoiwutun; Hengky Virgo Richardo Pattimukay (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Unit Penunjang Akademik (UPA) Perpustakaan Universitas Pattimura*

- terhadap kepuasan mahasiswa dengan moderasi budaya organisasi dan reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121–130.
- Srifalensia, D., & Adnan, M. F. (2025). Pengaruh E-Service Quality Aplikasi Andal By Taspen Terhadap Kepuasan Penerima Dana Pensiun Di Kota Padang. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 15(1), 53–65. <https://doi.org/10.33592/jiia.v15i1.7514>
- Tyas, A. A., Nafiah, I., & Prasetyo, E. (2022). Inovasi Pelayanan Publik pada Sistem Pembayaran Bank Indonesia Banten. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 12(2), 136–146. <https://doi.org/10.33592/jiia.v12i2.3249>