
PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* DAN *HANDLING COMPLAINT* TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PASCASARJANA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA (UMSU)

Maretta Ginting

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia
Email: gintingmaretta11@gmail.com

Ronnie Togar Mulia Sirait

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia
Email: ronnie.sirait@gmail.com

Hilda Syaf'aini Harefa

Perpustakaan & Sains Informasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia
Email: hilda11102015@gmail.com

Received : 28 May 2023
Revised : 29 May 2023
Accepted : 30 May 2023
DOI

Abstract

This study aims to identify and analyze service excellence which has a positive and significant partial effect on user satisfaction, to determine and analyze complaint handling which has a positive and significant partial effect on user satisfaction and to determine and analyze service excellence and complaint handling which have a positive and significant effect simultaneously. on user satisfaction at the Postgraduate Library of Muhammadiyah University of North Sumatra (UMSU). The type of research used is descriptive quantitative. The population in this study was 1,419 members of the Postgraduate Library. The sample in the study was 93 respondents using the Simple Random Sampling technique. The analytical method used is instrument test, classical assumption test, hypothesis test, coefficient of determination test and multiple linear regression analysis. The results showed (1) Based on the Partial Test (t test) service excellence has a positive and significant effect on user satisfaction at the Postgraduate Library of Muhammadiyah University of North Sumatra (UMSU), (2) complaint handling has a positive and significant effect on user satisfaction at the Postgraduate Library of Muhammadiyah University North Sumatra (UMSU), (3) Based on the Simultaneous Test (F Test) service excellence and complaint handling simultaneously have a positive and significant effect on user satisfaction at the Postgraduate Library of Muhammadiyah University of North Sumatra (UMSU).

Keywords: *Handling Complaint, Service Excellence, User Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi bukan hanya sekedar tempat yang menyediakan informasi baik tercetak maupun non cetak, namun perpustakaan berperan melakukan kegiatan pelayanan. Dimulai dari melayani koleksi hingga memfasilitasi segala bentuk aktifitas dari pemustaka. Dalam menjalankan perannya tersebut, perpustakaan perguruan tinggi sebagai jantungnya perguruan tinggi sangat diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Dimana layanan menjadi ujung tombak dari keberhasilan suatu perpustakaan. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan berhubungan langsung dengan kepuasan pemustaka. Sebuah perpustakaan akan dinilai baik jika layanan yang diberikan baik, begitu juga sebaliknya. Oleh

sebab itu, kepuasan menjadi tolak ukur sebuah keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan.

(Amalina,2015) mengemukakan kepuasan merupakan perasaan senang dan puas pihak pemanfaat sumber informasi karena keinginan atau kebutuhannya telah terpenuhi dan sesuai dengan harapannya atau melebihi harapannya. Rasa puas ini timbul karena membandingkan antara persepsi atau harapan dengan hasil yang diperolehnya setelah ia menggunakan sebuah produk atau jasa. Namun, apabila keinginan atau kebutuhannya tersebut tidak dapat terpenuhi atau tidak sesuai dengan harapan dari produk atau jasa yang ia gunakan maka akan timbul perasaan kecewa atau tidak puas.

Perpustakaan perguruan tinggi sendiri harus berupaya secara konsisten untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustakanya. (Muin, 2014) mengemukakan pemustaka perpustakaan perguruan tinggi dominan berasal dari kalangan akademisi yang memiliki tingkat kebutuhan informasi yang begitu tinggi. Hal ini mengharuskan perpustakaan harus terus mengembangkan layanannya dan berupa memberikan layanan terbaik bagi penggunaannya. Kepuasan pemustaka sendiri banyak dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah *service excellence*.

(Barata,2004) menyebutkan *service excellence* merupakan kepedulian kepada pemustaka dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada sebuah sumber ataupun sentra. Sedangkan (Rosady, 2001) mengemukakan *service excellent* adalah berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (*customer*), sedangkan customer tersebut merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar. Merujuk pendapat ini dapat dijelaskan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang berfokus kepada pemustaka, dan memberikan pelayanan terbaik melalui layanan yang cepat, tepat, ramah, dan tanggap untuk pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka sehingga pemustaka merasa puas.

Selain dari *service excellence* yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, *handling complaint* juga berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. *Handling complaint* merupakan segala perbuatan atau tindakan pemustaka yang berbeda disaat tidak puas akan layanan yang dilakukan di suatu perpustakaan. Pemustaka tidak puas pada saat apa yang menjadi harapannya dan yang dilakukan perpustakaan tidak sesuai dengan ekspektasinya dan ini akan mempengaruhi kepada loyalitas pemustaka sehingga mereka berfikiran negative selain itu

kepuasan pemustaka kepada pelayanan perpustakaan juga terkena dampaknya (Putri dan Widarko, 2021). *Handling complaint* menjadikan keluhan sebagai suatu cara agar perpustakaan melakukan peningkatan. Penanganan seperti permohonan maaf, pemecahan masalah, sikap sopan dan penanganan keluhan secara tepat akan mempengaruhi kunjungan pemustaka (Siddiqi dan Khan, 2018).

Apabila perpustakaan memiliki kualitas layanan yang baik, seperti *service excellence* serta *handling complaint* maka layanan yang diberikan pengelola perpustakaan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan untuk memanfaatkan layanan yang ada sehingga citra positif akan timbul dari pemustaka terhadap perpustakaan dan juga pustakawannya.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk meneliti “Pengaruh *Service Excellence* Dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)”. Adapun tujuan adanya penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis *service excellence* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemustaka, untuk mengetahui dan menganalisis *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemustaka serta untuk mengetahui dan menganalisis *service excellence* dan *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

KAJIAN TEORI

Service Excellence

Menurut (Atep, 2004) *service excellence* adalah kepedulian kepada pelanggan/nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaannya. Sedangkan (Khan dan Matlay, 2009) mengemukakan *service excellence* adalah menjadi bagian dari sebuah lingkungan di mana individu yang termotivasi, dikembangkan, dihargai dan puas, memastikan pengiriman pelayanan yang lebih baik untuk semua klien, baik internal dan eksternal.

(Rianto, 2012) mengemukakan indikator *service excellence* terdiri dari :

- a. *Tangible*
- b. *Emphaty*
- c. *Responsiveness*

d. *Reliability*

e. *Assurance*

Handling Complaint

(Krismanto, 2009) mengemukakan *handling complaint* adalah perwujudan strategi dan taktik perusahaan dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrumen penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan kepuasan. Sedangkan (Putri dan Widarko, 2021) mengemukakan penanganan keluhan merupakan segala perbuatan atau tindakan *customer* atau nasabah yang berbeda disaat tidak puas akan layanan yang dilakukan disebuah organisasi.

Adapun indikator *handling complain* terdiri dari:

- a. Kecepatan dalam menangani complain
- b. Kepuasan nasabah dalam penyelesaian complain
- c. Prosedur mudah (Zunita, 2020)

Kepuasan Pemustaka

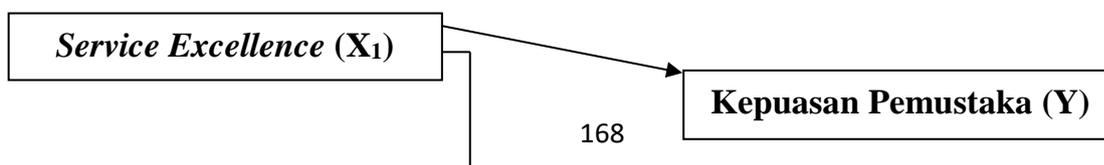
(Lasa, 2008) menyebutkan kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang apabila telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan (Tasya,2018) mengemukakan kepuasan pemustaka adalah perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hubungan antara harapan dan kinerja adalah jika kinerja berada dibawah harapan artinya pemustaka merasa tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pemustaka merasa puas dan jika kinerja melampaui harapan amaka pemakai sangat puas atau senang.

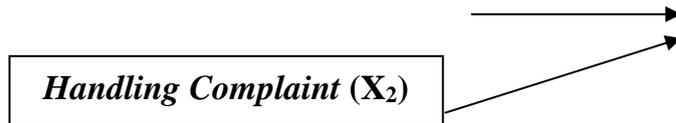
Adapun indikator kepuasan pemustaka terdiri dari:

- a. *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)
- b. *Information Control* (Kualitas dan Akses informasi)
- c. *Library as Place* (Sarana Perpustakaan)

Kerangka Konsep Penelitian

Dalam kerangka konseptual ini dimana peneliti membuat suatu sketsa mengenai gambaran bagaimana pengaruh *service excellence* dan *handling complaint* terhadap kepuasan pemustaka, karena hal ini sangat penting sebagai bahan masukan untuk melihat secara jelas karakteristik ketiga variabel yang akan diteliti nantinya. Berdasarkan pada tinjauan pustaka tersebut dan juga penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini :





Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Hipotesis Penelitian

(Sugiyono,2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H1: *Service excellence* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

H2 : *Handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

H3 : *service excellence* dan *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. (Sugiyono, 2017) menyebutkan penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian dilakukan di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) dengan waktu penelitian April 2023.

(Siregar, 2019) menyebutkan populasi merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian, yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh anggota Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) yang berjumlah 1.419 orang.

(Siregar, 2019) menyebutkan sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri

yang dikehendaki dari suatu populasi. Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel (n) yang digunakan adalah mengacu pada pendekatan rumus Slovin. Pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran atau ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (1%,5%,10%)

Maka sampel yang diambil yaitu:

$$n = \frac{1419}{1 + 1419(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1419}{1 + 1419(0,01)}$$

$$n = \frac{1419}{15,19}$$

$n = 93,41$ dibulatkan menjadi 93 responden.

Dari hasil perhitungan yang di dapatkan berjumlah 93,41 maka dibulatkan menjadi 93. Jadi jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini berjumlah 93 responden.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling*. (Siregar, 2019) menyebutkan *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari uji instrument (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normal, uji heterokedastisitas dan uji multikolinieritas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji parsial, uji simultan) dan analisis koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dengan jumlah responden 10 orang sehingga diperoleh nilai r_{tabel} 0,707 untuk itu jika $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka item instrument tidak valid. Dan jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} maka item instrument tersebut valid. Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner dalam penelitian ini r_{hitung} dari semua item instrumen hasilnya adalah lebih besar dari r_{tabel} pada tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95% untuk 10 responden yaitu 0,707. Dengan demikian, item-item instrument pada kuesioner ini hasilnya valid, dan item kuesioner yang valid dapat dijadikan instrument bagi penelitian selanjutnya.

Uji reliabilitas data dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka termasuk ke dalam tingkat yang realibilitasnya kurang baik. Nilai di atas 0,7 sampai 0,8 dalam tingkat reliabilitas dapat diterima, dan nilai di atas 0,8 tingkat reliabilitasnya baik. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan bantuan program *SPSS for Windows 24*. Adapun hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas
 Reliability Statistics

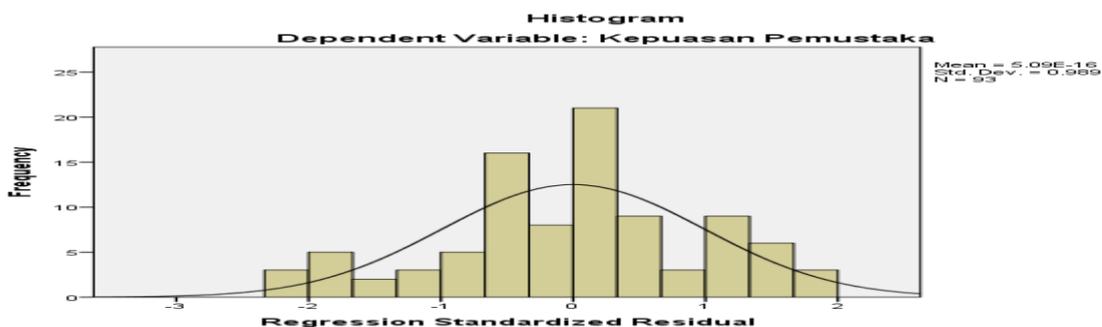
Cronbach's Alpha	N of Items
.996	28

Sumber: Hasil Olah Data Primer, April 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari 28 item instrument yang dilakukan pada 10 responden adalah sebesar 0,996. Dengan demikian, uji reliabilitas dari keseluruhan item instrument yaitu 28 item pertanyaan pada kuesioner sudah dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* tersebut sebesar 0,996 lebih besar dari 0,6 atau $0,996 > 0,6$.

Uji Asumsi Klasik

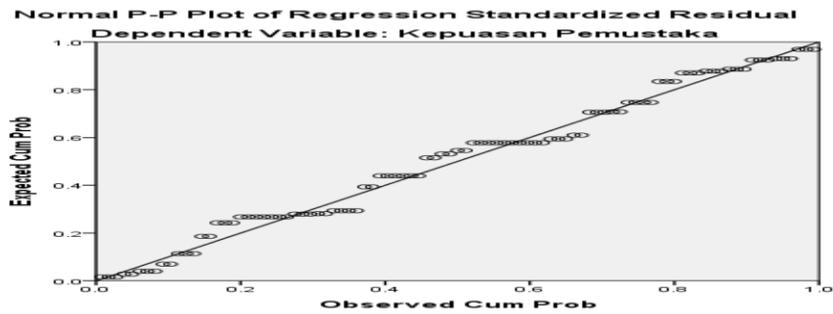
Hasil pengujian normalitas dengan metode grafik histogram adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Metode Grafik Histogram

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat normalitas data hal tersebut dapat dilihat dari bentuk grafik yang mengikuti bentuk lonceng.

Selain uji normalitas menggunakan analisis grafik histogram, peneliti juga menggunakan analisis grafik P-P Plot. Hasil pengujian normalitas dengan metode grafik P-P Plot adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Metode Grafik P-P-Plot

Hasil dari gambar di atas dapat dilihat bahwa grafik P-P Plot titik-titik menyebar mengikuti dan mendekati garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan residual telah berdistribusi normal.

Selain uji normalitas menggunakan analisis grafik histogram dan grafik P-P Plot, Peneliti juga menggunakan uji *Kolmogorov-Sminornov* dengan melihat tingkat signifikansinya. Distribusi data penelitian dinyatakan normal jika nilai probabilitas (sig) > 0,05. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Sminornov* adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Metode *Kolmogorov-Sminornov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59077238
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.074

	Negative	-0.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.196 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Olah Data Primer, April 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka diketahui bahwa nilai signifikansi 0,196 lebih besar dari 0,05 atau $0,196 \geq 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas di mana gejala korelasi antar variabel independen yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen. Apabila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak orthogonal atau nilai korelasi antar variabel independen tersebut tidak sama dengan nol. Gejala multikolinieritas bisa dilihat melalui cuutof yang meliputi nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Gejala ini ditemukan apabila nilai *Tolerance* $\geq 0,01$ atau sama dengan $VIF \leq 10$. Hasil pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Service Excellence	.961	1.041
	Handling Compliant	.961	1.041

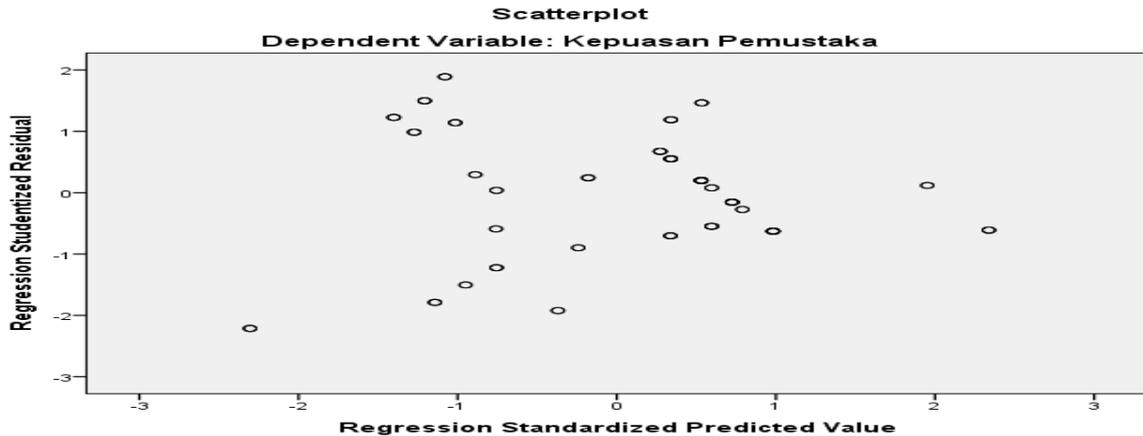
a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil Olah Data Primer, April 2023

Dari hasil perhitungan, didapatkan nilai *tolerance* pada masing-masing persamaan lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Nilai *tolerance* untuk variable *Service Excellence* (X_1) dan *Handling Compliant* (X_2) adalah 0,961 lebih besar dari 0,10. Sedangkan untuk nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel *Service Excellence* (X_1) dan *Handling Compliant* (X_2) adalah 1,041 lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan pada model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Artinya bahwa variabel bebas tidak saling mempengaruhi.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah di dalam suatu model regresi terjadi perbedaan variance dan residual data yang ada. Dalam penelitian ini uji

heteroskedastisitas dilakukan dengan analisis grafik plot antar nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan grafik plot adalah sebagai berikut :



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Sactterplot

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada tidak membentuk pola yang teratur. Titik-titik dalam grafik tersebar secara acak (tidak membentuk pola). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Faktor *service excellence* dan *handling complaint* terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Hasil analisis tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Analisis Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-5.962	2.544		-2.343	.021
	Service Excellence	.376	.052	.370	7.171	.000
	Handling Compliant	.562	.040	.726	14.067	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka
 Sumber: Hasil Olah Data Primer, April 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = \alpha + bX_1 + bX_2$$

$$\hat{Y} = -5,962 + 0,376X_1 + 0,562X_2$$

Dari persamaan diatas, maka koefisien regresi dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Nilai constan (α) = -5,962 berarti apabila *service excellence* dan *handling complaint* bernilai konstan, maka kepuasan pemustaka adalah sebesar -5,962.
- 2) Nilai $bX_1 = 0,376$ berarti bahwa apabila *service excellence* mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap kepuasan pemustaka 0,376, jika variabel lain dianggap konstan.
- 3) Nilai $bX_2 = 0,562$ berarti bahwa apabila *handling complaint* mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,562, jika variable lain dianggap konstan.

Uji Hipotesis

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	-5.962	2.544		-2.343	.021
	Service Excellence	.376	.052	.370	7.171	.000
	Handling Compliant	.562	.040	.726	14.067	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka
 Sumber: Hasil Olah Data Primer, April 2023

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa :

- a) Nilai t_{hitung} variabel *service excellence* adalah 7,171 dan t_{tabel} bernilai 1,66196 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,171 > 1,66196$) dan nilai signifikan (sig.) $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Dengan demikian Hipotesis 1 diterima.

b) Nilai t_{hitung} variabel *handling complaint* adalah 14,067 dan t_{tabel} bernilai 1,66196 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,067 > 1,66196$) dan nilai signifikan (sig.) $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Dengan demikian Hipotesis 2 diterima.

Sedangkan uji simultan (Uji F) pada penelitian ini untuk menguji signifikansi pengaruh variabel X terhadap Y secara simultan. Hasil uji simultan (Uji F) adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	778.372	2	389.186	150.451	.000 ^b
	Residual	232.811	90	2.587		
	Total	1011.183	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Handling Compliant, Service Excellence

Sumber: Hasil Olah Data Primer, April 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai *Sig.* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 \leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *service excellence* dan *handling complaint* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Apabila dilihat berdasarkan perbandingan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan tingkat signifikan 5 % menggunakan rumus $F_{tabel} = df1 = k-1, df2=n-k$ di dapatkan rumus (k;n-k), maka menghasilkan angka (2; 90). Berdasarkan nilai F_{tabel} (2;90) adalah 3,10. Sehingga dapat disimpulkan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau $150.451 > 3,10$. Dengan demikian Hipotesis 3 diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase atas persentase kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antar nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini model yang digunakan semakin kuat menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya. Adapun hasil dari perhitungan uji koefisien determinansi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Koefiesien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 ^a	.770	.765	1.608

a. Predictors: (Constant), Handling Compliant, Service Excellence

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil Olah Data Primer, April 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,770 atau 77,00% yang berarti bahwa variabel *service excellence* dan *handling complaint* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pemustaka sebesar 77,00%. Hal ini dapat diartikan bahwa 23% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan variabel yang tidak diteliti.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka terdapat beberapa kesimpulan:

1. Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) *service excellence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).
2. *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).
3. Berdasarkan Uji Simultan (Uji F) *service excellence* dan *handling complaint* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang diberikan yaitu diharapkan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) hendaknya meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga perpustakaan tetap memiliki tingkat eksistensi yang semakin meningkat. Pada kegiatan pelayanan *handling complaint* yang dilakukan cukup baik, namun sebaiknya penanganan dalam menghadapi keluhan pemustaka sebaiknya mengikuti panduan penanganan complain

yang dikenal dengan istilah *I-CARE*, yang terdiri dari :*In tone listening, Confirmation, Action, dan Recovery.*

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, Nur Rianto. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Amalina, Nurriska. (2015). Hubungan Antara Pelayanan Prima (Service Excellence) Dengan Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). *Edulibinfo*. 2(2), 144-151
- Atep, Adya Barata. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Barata, A.A. (2004). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Khan, Hina dan Matlay, Harry. (2009). Implementing Srvice Excellence in Higher Education. *Education Training*. 51(8), 769-80
- Krismanto, Adi. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Lasa, HS. (2008). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media
- Muin, Muh. Azwar. (2014). *Information Literacy Skills: Strategi Penelusuran Informasi Online*. Makassar: Alauddin University Press
- Putri, Siti Aisyah Shavira Zhulfa Eka dan Widarko, Agus. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *Jurnal Riset Manajemen*. 10(9)
- Rosady, Ruslan. (2001). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Siddiqi, Sugandha Mobin Shama Tahmeem dan Kahn, Kabir Ahmed. (2018). Impact of Costumer Relationship Management on Customer Loyalty: Evidence from Banglade’s Banking Industry. *International Journal of Business, Economics and Law*. 15(5), 2289-1552
- Siregar, Sofyan. 2019. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tasya, Oka Aulia. (2018). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Zunita, Fitri Nurma. (2020). Pengaruh Service Quality, Complaint Handling Dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty. *Skripsi*. Jepara: Universitas Islam Nahdlatul Ulama