

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Universitas Muhammadiyah Pringsewu (UMPRI) berdiri tahun 2019. UMPRI merupakan Perguruan Tinggi Muhammadiyah yang berada di Kabupaten Pringsewu, Lampung. UMPRI Lampung merupakan lembaga pendidikan tinggi yang berdiri berdasarkan penggabungan tiga perguruan tinggi sebelumnya yaitu STKIP Muhammadiyah Pringsewu Lampung, STIE Muhammadiyah Pringsewu Lampung, dan STIKes Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

Saat Ini Universitas Muhammadiyah Pringsewu memiliki 4 Fakultas, Program Diploma (D3), Program Profesi. Jumlah keseluruhan mahasiswa terdiri dari 3170 mahasiswa. Lebih jelasnya dapat dilihat rincinya pada tabel sebagai berikut :

No.	Program Studi	Jumlah Mhs Aktif KRS Per Angkatan dan Kelas																					JML MHS AKTIF PER PRODI			
		2021			2020			2019			2018			2017			2016			2015						
Fakultas Kesehatan		Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	
1	D3 Kebidanan	24			14			25																		63
2	D3 Keperawatan	41	1		60	1		94																		197
3	S1 Keperawatan	59	161		68	399		71	9		87	2		1												857
4	Pendidikan Profesi Ners	188																								188
Total Fkes		312	162	0	142	400	0	190	9	0	87	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1305
		474			542			199			89			1			0			0			1305			
		1305																								
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan		2021			2020			2019			2018			2017			2016			2015						
		Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	Reg	Knv	Reg B	
5	S1 Bimbingan dan Konseling	38	1		21			38			29			2			2						1			131
6	S1 Pendidikan Matematika	25			25			20			25			19			8						1			122
7	S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indones	50			48			60			39						1									198
8	S1 Pendidikan Bahasa Inggris	32	1		30			59			45			21			4						1			192

9	S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar	206			169			102			120			81								678	
		351	2		293			279			258			123			15			3		1324	
Total FKIP		353			293			279			258			123			15			3			1324
1324																							
Fakultas Ekonomi dan Bisnis		2021			2020			2019			2018			2017			2016			2015			
		Reg	Knv	Reg B																			
10	S1 Manajemen	136	3	20	105	2	21	54	2	29	70		34	4		3	4		1			480	
Total FEB		159			120			85			104			7			5			0			480
488																							
Fakultas Syariah		2021			2020			2019			2018			2017			2016			2015			
		Reg	Knv	Reg B																			
11	S1 Hukum Ekonomi Syariah	11			18			10			10			12								61	
Total Fsy		61																					
TOTAL UNIVERSITAS		810	167	20	558	402	21	533	11	29	425	2	34	140		3	19		1	3		3178	
		997			981			573			461			143			20			3			3170
3178																							

Pimpinan Universitas Muhammadiyah Pringsewu (UMPRI) terdiri dari :

1. Rektor : Drs. H. Wanawir Am, M.M, M.Pd
2. Wakil Rektor I : Dr. Tri Yuni Hendrowati, M.Pd
3. Wakil Rektor II : Ns. Asri Rahmawati, M.Kes.
4. Wakil Rektor III : Fatoni, S.E., M.M

4.2. Deskripsi Persepsi Responden

Tanggapan responden terhadap variabel penelitian adalah melalui analisis deskriptif dari setiap indikator. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Kompetensi Pustakawan (X1), Iklim Organisasi (X2), Kualitas Pelayanan (Y1), dan Kepuasan Pemustaka (Y2). Analisa deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui karakteristik dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

Ukuran statistik yang digunakan dalam Analisa statistik deskriptif penelitian ini adalah jumlah responden, nilai Minimum, nilai Maksimum, Mean, dan Standar Deviasi (SD). Kategori nilai terhadap variabel-variabel penelitian seperti pada tabel 4.1 di bawah :

Tabel 4.1. Nilai Rentang dan Kategori

Skor nilai	Tanggapan Responden
<1	Sangat Tidak Setuju/Sangat Buruk
>1≤2	Tidak Setuju/Buruk
>2≤3	NetralCukup Baik
>3≤4	Setuju/Baik
>4≤5	Sangat Setuju/Sangat Baik

1. Variabel Kompetensi Pustakawan (X1)

Berdasarkan hasil analisis data persepsi tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi Pustakawan dengan menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi. 24, melalui 5 butir pernyataan pada kuesioner diperoleh hasil seperti pada tabel 4.2 di bawah :

Tabel 4.2. Persepsi Responden terhadap Kompetensi Pustakawan

Variabel	Indikator	Kode	Sampel	Min	Max	SD	Mean	Kategori
Kompetensi Pustakawan (X1)	<i>Task Skill</i>	X1_1	355	3	5	0,96	4,0	Baik
	<i>Task Management Skill</i>	X1_2	355	2	5	0,96	3,8	Baik
	<i>Contigency Management Skill</i>	X1_3	355	3	5	0,97	4,0	Baik
	<i>Job Role Enviroment Skill</i>	X1_4	355	3	5	0,84	4,2	Sangat Baik
	<i>Transfer Skill</i>	X1_5	355	2	5	0,93	3,9	Baik
							4,0	

Sumber : Lampiran Data Kuesioner Penelitian

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel Kompetensi Pustakawan memiliki nilai rata-rata 4,0. Berdasarkan pada tabel 4.1 maka tanggapan responden berada dalam kategori baik / setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya responden mempersepsikan Kompetensi Pustakawan dengan baik / setuju. Adapun persepsi responden dalam mempersepsikan Kompetensi Pustakawan yang tertinggi adalah pada X1_4, yakni indikator *Job Role Enviroment Skill*. Dari indikator *Job Role Enviroment Skill* responden mempersepsikan Pegawai perpustakaan melayani siswa dengan bekerjasama, dengan skor rata-rata sebesar 4,2. Sementara rata-rata skor terendah yang dipersepsikan oleh responden adalah padar butir pernyataan X1_2, yakni indikator *Task Management Skill*. Dimana responden memprersepsikan Pegawai perpustakaan menemukan buku yang saya butuhkan, dan mampu menegur mahasiswa yang mengobrol di perpusputakaan dengan skor rata-rata sebesar 3,8

2. Iklim Organisasi (X2)

Berdasarkan hasil analisis data persepsi atas tanggapan responden terhadap variabel Iklim Organisasi diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.3. Persepsi Responden terhadap Iklim Organisasi

Variabel	Indikator	Kode	Sampel	Min	Max	SD	Mean	Kategori
Iklim Organisasi (X2)	Struktur Organisasi	X2_1	355	4	5	0,96	4,0	Sangat Baik
	Tanggung Jawab	X2_2	355	4	5	0,97	4,1	Sangat Baik
	Penghargaan	X2_3	355	3	5	0,76	4,2	Sangat Baik
	Kehangatan	X2_4	355	4	5	0,71	4,3	Sangat Baik
	Identitas	X2_5	355	3	5	0,93	3,9	Sangat Baik
							4,1	

Sumber : Lampiran Data Kuesioner Penelitian

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel Iklim Organisasi memiliki nilai rata-rata 4,1. Berdasarkan pada tabel 4.1 maka tanggapan responden berada dalam kategori sangat baik/sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya responden mempersepsi Iklim Organisasi dengan sangat baik/sangat setuju. Adapun persepsi responden dalam mempersepsikan Iklim Organisasi yang tertinggi adalah pada X2_4, yakni indikator Kehangatan. Dari indikator Kehangatan responden mempresepsikan bahwa Petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan dengan penuh kehangatan (bersahabat), dengan skor rata-rata sebesar 4,3. Sementara rata-rata skor terendah yang dipersepsikan oleh responden adalah padar butir pernyataan X2_5, yakni indikator Identitas. Dimana responden mempersepsikan Petugas dalam bekerja menggunakan baju seragam dan kartu identitas sehingga memudahkan pengunjung perpustakaan mengenali mereka, dengan skor rata-rata sebesar 3,9.

3. Kualitas Pelayanan (Y1)

Berdasarkan hasil analisis data persepsi atas tanggapan responden terhadap variabel Iklim Organisasi diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.4. Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Kode	Sampel	Min	Max	SD	Mean	Kategori
Kualitas Pelayanan (Y1)	Tangible	Y1_1	355	2	5	0,94	3,9	Baik
	Reliability	Y1_2	355	2	5	0,98	4,0	Baik
	Responsiveness	Y1_3	355	2	5	0,80	4,0	Baik
	Assurance	Y1_4	355	3	5	0,95	3,8	Baik
	Empathy	Y1_5	355	3	5	0,75	4,2	Sangat Baik
							4,0	

Sumber : Lampiran Data Kuesioner Penelitian

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel Kepuasan Pemustaka memiliki nilai rata-rata 3,9. Berdasarkan pada tabel 4.1 maka tanggapan responden berada dalam kategori baik / setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya responden mempersepsi Kepuasan Pemustaka dengan baik / setuju. Adapun persepsi responden dalam mempersepsikan Kepuasan Pemustaka yang tertinggi adalah pada Y2_2, yakni indikator Respon thd keinginan pemustaka. Dari indikator Respon thd keinginan pemustaka responden mempersepsikan bahwa Petugas perpustakaan membantu Mahasiswa dalam mencari buku referensi yang dibutuhkan, dengan skor rata-rata sebesar 4,1. Sementara rata-rata skor terendah yang dipersepsikan oleh responden adalah pada butir pernyataan Y2_5, yakni indikator Kualitas koleksi buku. Dimana responden mempersepsikan Kualitas buku referensi yang tersedia pada Perpustakaan sangat baik, edisi terbitan buku referensi masih relatif baru (edisi 5 tahun terakhir), dengan skor rata-rata sebesar 3,8.

4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menguji apa yang seharusnya diuji. Menurut **Sukadji (2000)** validitas adalah derajat yang menyatakan suatu tes mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan untuk menguji apakah butir-butir yang ada dalam kuesioner valid untuk menguji masing-masing variabel.

Uji validitas dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yakni dengan menggunakan tabel dan signifikansi. Butir-butir kuesioner dikatakan valid bila r -hitung lebih besar dari r -tabel ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$). Validitas butir-butir kuesioner dapat diuji dengan menggunakan signifikansi, yakni bila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$).

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono.2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hal. 373

Untuk menentukan besarnya nilai r -tabel kita menggunakan tabel r product moment di atas. Penggunaan tabel r product moment adalah dengan melihat berapa besarnya jumlah sampel, yakni pada kolom. Kemudian kita lihat pada taraf signifikansi (dalam penelitian ini 5% atau 0,05). Sehingga dapat kita lihat besarnya nilai r -tabel.

Pada penelitian ini jumlah sampel berjumlah 355. Pada tabel *r product moment* di atas jumlah sampel sebanyak 355 tidak tercantum dalam tabel, sehingga untuk menentukan nilai $r_{\text{-tabel}}$ dilakukan penghitungan dengan cara interpolasi.

$$\frac{355}{400} = \frac{0,098}{X}$$

$$X = 0,110$$

Sehingga didapat nilai $r_{\text{-tabel}}$ sebesar 0,110. Kemudian $r_{\text{-tabel}}$ tersebut kita bandingkan dengan masing-masing $r_{\text{-hitung}}$ yang terdapat pada tabel hasil uji validitas menggunakan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 24*.

Validitas butir-butir kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Kompetensi Pustakawan.

Untuk mengetahui apakah uji validitas untuk butir-butir kuesioner Kompetensi Pustakawan valid atau tidak adalah dengan membandingkan $r_{\text{-hitung}}$ dengan $r_{\text{-tabel}}$. Apabila $r_{\text{-hitung}}$ (product moment) > $r_{\text{-tabel}}$ maka butir-butir kuesioner tersebut dinyatakan valid. Demikian sebaliknya apabila $r_{\text{-hit}} < r_{\text{-tabel}}$ maka butir-butir kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

```
GET
FILE='E:\LASNAWATI-Dj\DATA PENELITIAN\DATA-KOMPETENSI PUSTAKAWAN.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES=X101 X102 X103 X104 X105 TOTAL
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

		Correlations					
		X101	X102	X103	X104	X105	TOTAL
X101	Pearson Correlation	1	.722**	.852**	.781**	.747**	.911**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355

X102	Pearson Correlation	.722**	1	.733**	.735**	.705**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X103	Pearson Correlation	.852**	.733**	1	.799**	.745**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X104	Pearson Correlation	.781**	.735**	.799**	1	.740**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X105	Pearson Correlation	.747**	.705**	.745**	.740**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	355	355	355	355	355	355
TOTAL	Pearson Correlation	.911**	.873**	.918**	.905**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	355	355	355	355	355	355

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel : 4.6. Validitas (product moment) Kompetensi Pustakawan

BUTIR KUESIONER	PEARSON CORRELATION	r tabel	Ket
1	.911	0,11	Valid
2	.873		Valid
3	.918		Valid
4	.905		Valid
5	.878		Valid

Dari table 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa butir-butir kuesioner untuk variabel Kompetensi Pustakawan dinyatakan valid.

Tabel : 4.7. Validitas signifikansi) Kompetensi Pustakawan

BUTIR KUESIONER	PEARSON CORRELATION	r table	Ket
1	.000	0,05	Valid
2	.000		Valid
3	.000		Valid
4	.000		Valid
5	.000		Valid

Daritabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing butir kuesioner lebih kecil dari 0,05. Maka butir-butir kuesioner dinyatakan valid.

2. Variabel Iklim Organisasi.

Untuk mengetahui apakah uji validitas untuk butir-butir kuesioner Iklim Organisasi valid atau tidak adalah dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila r_{hitung} (product moment) $> r_{tabel}$ maka butir-butir kuesioner tersebut dinyatakan valid. Demikian sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir-butir kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=X201 X202 X203 X204 X205 TOTAL
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

		Correlations					
		X201	X202	X203	X204	X205	TOTAL
X201	Pearson Correlation	1	.981**	.435**	.981**	.980**	.738**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X202	Pearson Correlation	.981**	1	.423**	.961**	.961**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355

X203	Pearson Correlation	.435**	.423**	1	.432**	.413**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X204	Pearson Correlation	.981**	.961**	.432**	1	.961**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
X205	Pearson Correlation	.980**	.961**	.413**	.961**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	355	355	355	355	355	355
TOTAL	Pearson Correlation	.738**	.717**	.677**	.723**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	355	355	355	355	355	355

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel : 4.8. Validitas (product moment) Iklim Organisasi

BUTIR KUESIONER	PEARSON CORRELATION	r table	Ket
1	.738	0,110	Valid
2	.717		Valid
3	.677		Valid
4	.723		Valid
5	.714		Valid

Dari table 4.8 di atas dapat dijelaskan bahwa butir-butir kuesioner untuk variabel Iklim Organisasi dinyatakan valid.

Tabel : 4.9. Validitas (signifikansi) Iklim organisasi

BUTIR KUESIONER	SIGNIFIKANSI	ALPHA	Ket
1	.000	0,05	Valid
2	.000		Valid
3	.000		Valid
4	.000		Valid
5	.000		Valid

Daritabel 4.9 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing butir kuesioner lebih kecil dari 0,05. Maka butir-butir kuesioner dinyatakan valid.

3. Variabel Kualitas Pelayanan.

Untuk mengetahui apakah uji validitas untuk butir-butir kuesioner Kualitas Pelayanan valid atau tidak adalah dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila r_{hitung} (product moment) $> r_{tabel}$ maka butir-butir kuesioner tersebut dinyatakan valid. Demikian sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir-butir kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=Y101 Y102 Y103 Y104 Y105 TOTAL
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

		Correlations					
		Y101	Y102	Y103	Y104	Y105	TOTAL
Y101	Pearson Correlation	1	.603**	.506**	.477**	.445**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
Y102	Pearson Correlation	.603**	1	.541**	.581**	.542**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
Y103	Pearson Correlation	.506**	.541**	1	.454**	.489**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
Y104	Pearson Correlation	.477**	.581**	.454**	1	.604**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355
Y105	Pearson Correlation	.445**	.542**	.489**	.604**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	355	355	355	355	355	355
TOTAL	Pearson Correlation	.767**	.823**	.772**	.788**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	355	355	355	355	355	355

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel : 4.10. Validitas (product moment) Kualitas Pelayanan

BUTIR KUESIONER	PEARSON CORRELATION	r table	Ket
1	.767	0,110	Valid
2	.823		Valid
3	.772		Valid
4	.788		Valid
5	.785		Valid

Dari table 4.10 di atas dapat dijelaskan bahwa butir-butir kuesioner untuk variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid.

Tabel : 4.11. Validitas (signifikansi) Iklim organisasi

BUTIR KUESIONER	SIGNIFIKANSI	ALPHA	Ket
1	.000	0,05	Valid
2	.000		Valid
3	.000		Valid
4	.000		Valid
5	.000		Valid

Daritabel 4.11 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing butir kuesioner lebih kecil dari 0,05. Maka butir-butir kuesioner dinyatakan valid.

4. Variabel Kepuasan Pemustaka.

Untuk mengetahui apakah uji validitas untuk butir-butir kuesioner Kualitas Pelayanan valid atau tidak adalah dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila r_{hitung} (product moment) $>$ r_{tabel} maka butir-butir kuesioner tersebut

dinyatakan valid. Demikian sebaliknya apabila $r_{\text{hit}} < r_{\text{tabel}}$ maka butir-butir kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

CORRELATIONS

/VARIABLES=Y201 Y202 Y203 Y204 Y205 Y206 Y207 TOTAL
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

		Correlations							
		Y201	Y202	Y203	Y204	Y205	Y206	Y207	TOTAL
Y201	Pearson Correlation	1	.806**	.695**	.569**	.642**	.652**	.737**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355
Y202	Pearson Correlation	.806**	1	.784**	.599**	.703**	.737**	.780**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355
Y203	Pearson Correlation	.695**	.784**	1	.624**	.731**	.723**	.759**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355
Y204	Pearson Correlation	.569**	.599**	.624**	1	.651**	.622**	.614**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355
Y205	Pearson Correlation	.642**	.703**	.731**	.651**	1	.806**	.694**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355
Y206	Pearson Correlation	.652**	.737**	.723**	.622**	.806**	1	.774**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355
Y207	Pearson Correlation	.737**	.780**	.759**	.614**	.694**	.774**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	355	355	355	355	355	355	355	355
TOTAL	Pearson Correlation	.846**	.896**	.880**	.781**	.865**	.878**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	355	355	355	355	355	355	355	355

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.12. Validitas (product moment)
Kepuasan Pemustaka

BUTIR KUESIONER	PEARSON CORRELATION	r tabel	Ket
1	.846	0,110	Valid
2	.896		Valid
3	.880		Valid
4	.781		Valid
5	.865		Valid
6	.878		Valid
7	.887		Valid

Dari table 4.12 di atas dapat dijelaskan bahwa butir-butir kuesioner untuk variabel Kepuasan Pemustaka dinyatakan valid.

Tabel 4.13. Validitas (signifikansi)
Kepuasan Pemustaka

BUTIR KUESIONER	SIGNIFIKANSI	r tabel	Ket
1	.000	0,05	Valid
2	.000		Valid
3	.000		Valid
4	.000		Valid
5	.000		Valid
6	.000		Valid
7	.000		Valid

Daritabel 4.13 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing butir kuesioner lebih kecil dari 0,05. Maka butir-butir kesioner dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menguji tingkat keajegan/konsistensi dari kuesioner. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah butir-butir dalam kuesioner reliabel atau tidak untuk menguji masing-masing variabel.

Butir-butir kuesioner dinyatakan reliabel bilamana nilai *Cronbach's Alpha* hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6. Demikian sebaliknya, bila nilai *Cronbach's Alpha* hasil perhitungan SPSS lebih kecil dari 0,6 maka butir-butir kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

1. Kompetensi Pustakawan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y101 Y102 Y103 Y104 Y105
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	355	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	355	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.938	5

Pada tabel di atas nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,938. Sehingga dapat dijelaskan, bahwa butir-butir kuesioner untuk variabel Kompetensi Pustakawan dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha > 0,6.

2. Iklim Organisasi

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=X201 X202 X203 X204 X205  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	355	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	355	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	5

Pada tabel di atas nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,914. Sehingga dapat dijelaskan, bahwa butir-butir kesioner untuk variabel Iklim Organisasi dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$.

3. Kualitas Pelayanan

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=Y101 Y102 Y103 Y104 Y105  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	355	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	355	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

Pada tabel di atas nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,844. Sehingga dapat dijelaskan, bahwa butir-butir kesioner untuk variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha > 0,6.

4. Kepuasan Pemustaka

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=Y201 Y202 Y203 Y204 Y205 Y206 Y207  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
--	--	---	---

Cases	Valid	355	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	355	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.941	7

Pada tabel di atas nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,941. Sehingga dapat dijelaskan, bahwa butir-butir kuesioner untuk variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha > 0,6.

4.3. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan normalitas Kolmogorov Smirnov. Uji normalitas Kolmogorov Smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi normal.

Dasar pengambilan keputusan

- Jika nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal
- Jika nilai signifikansi < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		355
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.61186446
Most Extreme Differences	Absolute	.148
	Positive	.104

	Negative	-.148
Test Statistic		.148
Asymp. Sig. (2-tailed)		.237

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

Berdasarkan uji normalitas didapat nilai signifikansi sebesar 0,237. Ini berarti nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,237 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan residual berdistribusi normal

4.4. Uji Hipotesa

1. Analisis Kesesuaian Model (*Goodness-of-Fit*)

Evaluasi *Goodness of Fit* adalah suatu uji kesesuaian yang dilakukan terhadap model yang digunakan dalam penelitian, dengan kata lain apakah model yang digunakan dalam penelitian dan data yang didapatkan adalah cocok/fit. Dan sebaliknya bila model yang digunakan dalam penelitian tidak cocok dengan data yang didapat, maka model tersebut tidak cocok/fit. Evaluasi ini berfungsi untuk menghasilkan indikasi suatu perbandingan antara model yang dispesifikasi melalui matrik kovarian dengan indikator atau variabel observasi. Apabila nilai pada *Goodness of Fit* yang dihasilkan baik (Kusurkar, Vos, Westers, & Croiset, 2013) maka model tersebut dapat diterima, sedangkan untuk hasil *Goodness of Fit* yang buruk maka model tersebut harus dilakukan modifikasi atau ditolak. *Goodness-of-Fit* menggunakan ambang batas *Chi-square* diharapkan nilainya rendah, Comparison of fit Index (CFI) $> 0,09$ dan *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA) $< 0,08$, *Goodness of Fit Indeks* (GFI) : ukuran kesesuaian model secara deskriptif. Nilainya diharapkan tinggi lebih besar sama dengan 0,90. (Kusurkar, Vos, Westers, & Croiset, 2013)

Adapun indeks kesesuaian yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan suatu model penelitian adalah sebagai berikut (Ghozali, 2014) :

i. Uji Chi Square (χ^2)

Chi Square atau dalam istilah Structural Equation modelling (SEM) sering dikenal dengan sebutan $-2 \log \text{likelihood}$ adalah suatu kriteria *fit indices* yang digunakan untuk melihat apakah ada penyimpangan yang terjadi antara sample covariance matrix dan model (fitted) *covariance matrix* (Latan, 2013). Uji chi square sangat bergantung pada besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian, karena model yang akan diuji dikatakan baik apabila hasil dari uji chi square kecil. Semakin kecil nilai chi square yang dihasilkan, maka semakin baik model yang digunakan dalam penelitian karena nilai chi square yang kecil dapat menghasilkan nilai 57 probabilitas (p) yang lebih besar dari tingkat signifikansi (α) dan ini menjelaskan bahwa data input matrik kovarian antara prediksi dengan observasi sebenarnya tidak memiliki perbedaan yang cukup signifikan (Ghozali, 2014).

ii. The Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

Ghozali (2014), RMSEA adalah uji yang digunakan untuk mengukur penyimpangan yang terjadi pada nilai suatu parameter model dengan matriks kovarians populasinya. Dimana uji ini dapat digunakan untuk mengkompensasi Chi Square Statistic dengan sampel penelitian yang besar. Menurut Sugiyono (2013) suatu model dapat diterima apabila nilai RMSEA yang diperoleh lebih kecil dari 0,08. Dan dengan nilai $< 0,08$ model ini sudah dikatakan bahwa model fit berdasarkan degrees of freedom.

iii. Goodness of Fit Index

Uji Goodness of Fit Index (GFI) merupakan uji kesesuaian yang dipergunakan untuk menghitung proporsi tertimbang dari suatu varian pada matrik kovarian sampel. Uji GFI merupakan suatu ukuran non statistik dengan rentang nilai 0-1,0, dimana angka 0 merupakan nilai kesesuaian yang rendah (poor fit) dan 1,0 merupakan nilai kesesuaian yang sempurna (perfect fit). Apabila nilai GFI yang diperoleh tinggi atau > 0.90 maka nilai tersebut menjelaskan bahwa model varian dalam matrik kovarian sampel 58 tersebut adalah better fit (Ghozali, 2014). Jika nilai GFI yang diperoleh berkisar antara 0,80-0,90 ini menjelaskan bahwa model varian tersebut adalah marginal fit.

iv. CMIN/DF

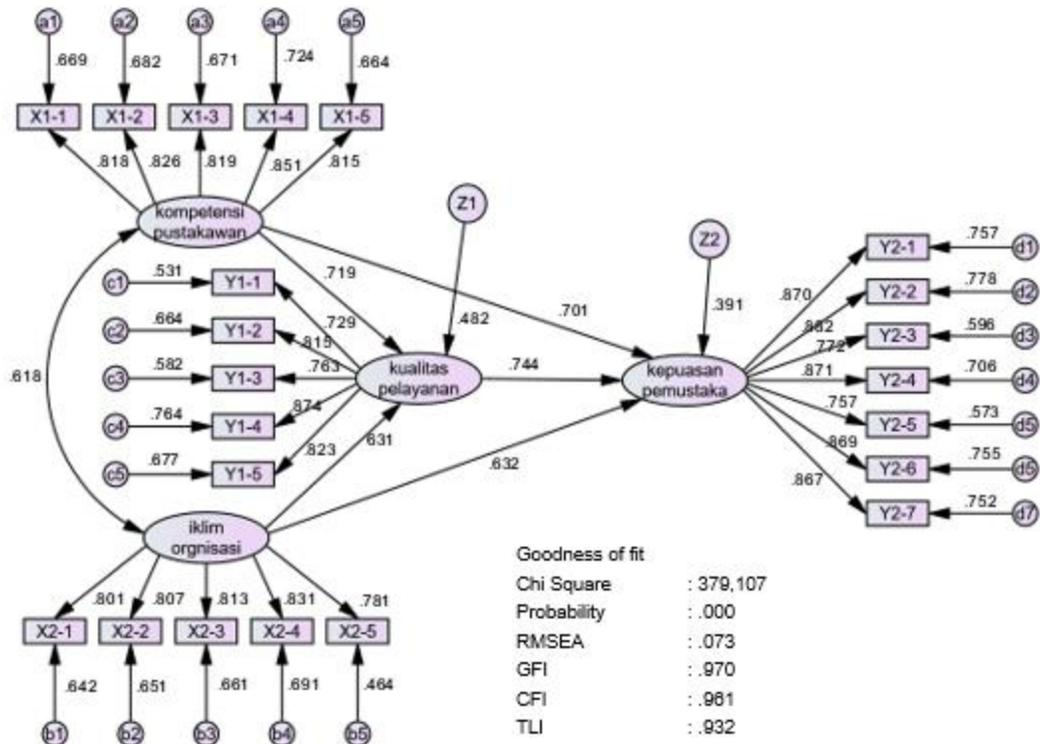
MIN atau The minimum sample discrepancy function merupakan salah satu indikator yang akan disajikan peneliti sebagai nilai pengukuran dari suatu tingkat fit-nya sebuah model. Pengujian terhadap tingkat fit suatu model dapat diukur dengan membagi nilai chi-squares (χ^2) dengan *degree of freedom* (df). Suatu model dapat dikatakan acceptable fit 59 terhadap data, jika nilai CMIN/DF < 3.0 (Ghozali, 2014)

v. TLI (Tucker Lewis Index)

TLI adalah suatu alat ukur alternatif incremental fit index yang digunakan untuk membandingkan model yang akan di uji terhadap sebuah baseline model. Hasil dari pengujian TLI digunakan oleh peneliti sebagai salah satu acuan ukuran nilai agar diterimanya sebuah model penelitian. Suatu model dapat diterima apabila nilai TLI dihasilkandalam penelitian $\geq 0,95$, sedangkan untuk nilai TLI yang mendekati angka 1 menunjukkan bahwa model tersebut adalah a very good fit.

vi. CFI (Comparative Fit Index)

Besaran indeks CFI yang baik memiliki rentang nilai sebesar 0-1, dengan hasil yang semakin mendekati 1 maka tingkat fit pada sebuah data dikatakan tinggi atau *a very good fit*. Nilai CFI yang digunakan dalam penelitian untuk mengindikasi suatu data good fit adalah $\geq 0,90$. Keunggulan dari indeks ini adalah bahwa indeks ini besarnya tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel karena itu sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan sebuah model (Ghozali, 2014).



Tabel 4.14 : Goodness-of-fit

Goodness of-fit	Hasil	Cut-off value	Evaluasi model
Absolute Fit Measured			
Chi square	379,107	Diharapkan kecil	
CMIN/DF	2,34	$\leq 3,00$	Cukup Baik
RMSEA	0,073	0,05-0,08	Cukup Baik
GFI	0,97	$\geq 0,90$	Cukup Baik
Incremental fit measured			
TLI	0,93	$\geq 0,90$	Cukup Baik
NFI	0,95	$\geq 0,90$	Cukup Baik
CFI	0,96	$\geq 0,90$	Cukup Baik
Parsimonious Fit Measured			
PNFI	0,75	0,60-0,90	Cukup Baik

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari table 4.14 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai pada *Goodness of Fit* yang dihasilkan cukup baik maka model dalam penelitian ini dapat diterima.

2. Analisis Koefisien Jalur

Analisa koefisien jalur ini digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari 7 hipotesis. Untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak, maka nilai dari *Critical Ratio* (CR) dibandingkan dengan nilai 1,96. Apabila nilai $CR > 1,96$ maka hipotesis penelitian diterima, dan apabila nilai $CR < 1,96$ maka hipotesis ditolak.

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	SE	C.R	P	Label
Y1 <----- X1	.759	.029	19.463	***	par_1
Y1 <----- X2	.711	.064	18.331	***	par_2
Y2 <----- X1	.536	.059	18,452	***	par_3
Y2 <----- X2	.433	.056	17.622	***	par_4
Y2 <----- Y1	.997	.071	20.949	***	par_5

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Y1 <----- X1	.719
Y1 <----- X2	.631
Y2 <----- X1	.701
Y2 <----- X2	.632
Y2 <----- Y1	.744

Berdasarkan analisis statistik dengan menggunakan program software AMOS ver. 24, diperoleh hasil uji hipotesis dari masing-masing variabel penelitian sebagai berikut :

No	Hipotesis	Nilai Estimate	Nilai Signifikansi	Hasil
1	H1 : Kompetensi Pustakawan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan	.719	.000	Hipotesis diterima
2	H2: Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan	.631	.000	Hipotesis diterima
3	H3 : Kompetensi Pustakawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka	.701	.000	Hipotesis diterima
4	H4 : Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka	.632	.000	Hipotesis diterima
5	H5 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka	.744	.000	Hipotesis diterima
6	H6 : Kompetensi Pustakawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka yang di mediasi oleh Kualitas Pelayanan	.342	.000	Hipotesis diterima
7	H7 : Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka yang di mediasi oleh Kualitas Pelayanan	.513	.000	Hipotesis diterima

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kompetensi Pustakawan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menemukan bahwa Kompetensi Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, dinyatakan bahwa besarnya kontribusi Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar $(0,719) = 0,719 \times 0,719 \times 100 \% = 51,7 \%$. Schneider, W. J. (2014). Hal ini menunjukkan bahwa 51,7 % dalam Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan UMPRI dapat dijelaskan oleh Kompetensi Pustakawan. Sementara 48,3 % dipengaruhi oleh faktor lain selain Kompetensi Pustakawan.

Kompetensi Pustakawan dapat dijelaskan oleh lima indikator, yakni : *Task Skill*, *Task Management Skill*, *Contigency Management Sill*, *Job Role Enviroment Skill*, dan *Transfer Skill*. Kualitas Pelayanan dijelaskan oleh lima indikator yakni : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan adalah positif dan signifikan. Indikator Kompetensi Pustakawan yang besar pengaruhnya adalah *Job Role Enviroment Skill* yakni sebesar $(0,851) = 0,851 \times 0,851 \times 100 \% = 72,4 \%$. Berarti semakin tinggi Kompetensi Pustakawan maka semakin tinggi Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan UMPRI. Artinya semakin tinggi responden merasa bahwa Petugas Perpustakaan melayani peminjaman/pengembalian dengan ramah dan sopan, Petugas Perpustakaan melayani pengunjung dengan saling bekerjasama, pegawai perpustakaan bersedia diajak berdiskusi saat pengunjung mengalami kesulitan mencari informasi tentang buku yang dibutuhkan, Petugas Perpustakaan meletakkan susunan koleksi buku dengan rapi sesuai dengan tempatnya, dan Petugas Perpustakaan menemukan buku yang dibutuhkan pengunjung, serta Petugas Perpustakaan mampu menegur pengunjung yang mengobrol saat berada di dalam Perpustakaan, maka semakin responden merasa bahwa Perpustakaan UMPRI membantu pengunjung dengan sabar, Petugas memberi pelayanan dengan sopan, Petugas melayani dengan cepat, Perpustakaan memiliki fasilitas yang baik dan rapi, Perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Risparyanto, Anton (2017) dan Imam Nafiudin, (2019). Hasil penelitian terdahulu

menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan.

Seorang pustakawan harus memiliki standar Kompetensi Pustakawan, yakni tolok ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pustakawan dalam bentuk formulasi dari komitmen atau janji pustakawan kepada masyarakat. Tujuan ditetapkan standar Kompetensi Pustakawan, antara lain : (1). Untuk memberikan jaminan kepada masyarakat, pengelola dan Pembina perpustakaan bahwa Pustakawan benar-benar telah mendapatkan kualifikasi yang telah ditentukan, sehingga mereka dapat bekerja sebagai pustakawan yang bertugas memberikan pelayanan secara optimal, (2). Untuk memberikan jaminan kepada Pustakawan bahwa mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab profesinya telah dijamin oleh Pembina dan pengelola perpustakaan, dan (3). Untuk memberikan jaminan kepada Pustakawan bahwa Pembina atau pengelola perpustakaan menjamin kebutuhan hidupnya yang bersifat primer dan esensial baik jasmani maupun rohani.

Seorang pustakawan UMPRI yang memiliki kompetensi diharapkan mampu mengaplikasikan ilmu kepustakawan yang dimilikinya di berbagai jenis dan tingkat pustaka. Sehingga pustakawan dituntut untuk mampu mengolah bahan-bahan perpustakaan UMPRI. Salah satu indikator pustakawan berprestasi dapat dilihat dari pencapaian hasil kerja pustakawan tersebut. Pustakawan berprestasi adalah pustakawan yang melalui perannya dapat menciptakan strategi kerja yang memudahkan pustakawan tersebut mencapai harapan dan minat berprestasi yang tinggi.

2. Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menemukan bahwa Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, dinyatakan bahwa besarnya kontribusi Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan sebesar $(0,631) = 0,631 \times 0,631 \times 100 \% = 39,8 \%$. Schneider, W. J. (2014). Hal ini menunjukkan bahwa 39,8 % dalam Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan UMPRI dapat dijelaskan oleh Iklim Organisasi. Sementara 60,2 % dipengaruhi oleh faktor lain selain Iklim Organisasi.

Iklm Organisasi dapat dijelaskan oleh lima indikator, yakni : Struktur Organisasi, Tanggung Jawab, Penghargaan, Kehangatan, dan Identitas. Kualitas Pelayanan dijelaskan oleh lima indikator yakni : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Pengaruh Iklm Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan adalah positif dan signifikan. Indikator Iklm Organisasi yang besar pengaruhnya adalah Kehangatan yakni sebesar $(0,831) = 0,831 \times 0,831 \times 100 \% = 69,1 \%$. Berarti semakin tinggi Iklm Organisasi maka semakin tinggi juga Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan UMPRI. Artinya semakin tinggi responden merasa bahwa Petugas Perpustakaan dalam memberikan pelayanan dengan penuh kehangatan (bersahabat), Petugas Perpustakaan dalam menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, Petugas Perpustakaan dalam menjalankan tugas menggunakan baju seragam dan kartu identitas sehingga memudahkan pengunjung mengenali mereka, di dalam Perpustakaan terdapat struktur organisasi dengan jelas, dan pada Perpustakaan terpasang piagam penghargaan bagi karyawan yang berprestasi, maka semakin responden merasa bahwa Petugas Perpustakaan UMPRI membantu pengunjung dengan sabar, Petugas memberi pelayanan dengan sopan, Petugas melayani dengan cepat, Perpustakaan memiliki fasilitas yang baik dan rapi, Perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

Penelitian terdahulu yang berkenaan dengan Iklm Organisasi pernah dilakukan oleh Merdekawati, Ina; Kartikowati, Sri (2018), menyimpulkan bahwa Iklm Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Soraya, Selvi Amelia (2019) menyebutkan bahwa Iklm organisasi penting untuk diciptakan karena iklim organisasi berhubungan erat dengan persepsi individu, yaitu tentang apa yang telah diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklm organisasi ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai organisasi itu sendiri. Kita tidak dapat menyentuh tetapi ia (iklim) ada, iklim dipengaruhi oleh hampir semua yang terjadi di lingkungan organisasi.

Perpustakaan UMPRI harus memperhatikan pentingnya menjaga Iklm Organisasi. Karena Iklm Organisasi sangat bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan perpustakaan UMPRI. Hal sejalan dengan yang disampaikan oleh Stringer . (2002). menjelaskan beberapa manfaat dari Iklm organisasi yang baik, antara lain : (1).**Iklm organisasi menjadi ‘jembatan’ yang menghubungkan manajemen dengan perilaku**

karyawan dalam mewujudkan pencapaian tujuan organisasi, (2). Iklim organisasi juga berperan sebagai suatu alat agar para pekerja dapat mengerti tatanan yang berlaku dalam lingkungan kerja, pun memberi petunjuk pada mereka untuk mengupayakan penyesuaian diri dalam organisasi, (3). iklim organisasi yang kondusif juga sangat **bermanfaat untuk meningkatkan kinerja organisasi**, (4). Iklim organisasi pun dapat berpengaruh terhadap perilaku karyawan. Iklim yang baik akan **menghasilkan perilaku yang baik pula sehingga tingkat kepuasan, motivasi, dan komitmen karyawan juga dapat ditingkatkan**, dan (5). Iklim organisasi dapat dijadikan sebagai **titik tolak atau variabel kunci untuk melihat kesuksesan organisasi**.

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil penelitian menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka, dinyatakan bahwa besarnya kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka sebesar $(0,744) = 0,744 \times 0,744 \times 100 \% = 55,4 \%$. Schneider, W. J. (2014). Hal ini menunjukkan bahwa 55,4 % dalam Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan UMPRI dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan. Sementara 44,6 % dipengaruhi oleh faktor lain selain Kualitas Pelayanan.

Kualitas Pelayanan dijelaskan oleh lima indikator yakni : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kepuasan Pemustaka terdiri dari tujuh indikator yakni : Kinerja Pelayanan, Respon terhadap keinginan pemustaka, Kompetensi petugas, Akses Wifi cepat dan mudah, Kualitas koleksi buku, Ketersediaan alat temu kembali, dan Waktu pelayanan. Respon terhadap keinginan pemustaka. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka adalah positif dan signifikan. Indikator Kepuasan Pemustaka yang besar pengaruhnya adalah Respon terhadap keinginan pemustaka yakni sebesar $(0,882) = 0,882 \times 0,882 \times 100 \% = 77,8 \%$. Berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan UMPRI. Artinya semakin tinggi Petugas Perpustakaan UMPRI membantu pengunjung dengan sabar, Petugas memberi pelayanan dengan sopan, Petugas melayani dengan cepat, Perpustakaan memiliki fasilitas yang baik

dan rapi, Perpustakaan memiliki akses internet yang cepat, maka Petugas Perpustakaan merespon pengunjung saat di Perpustakaan, Petugas Perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari buku referensi yang dibutuhkan, Petugas Perpustakaan sangat cepat menemukan buku referensi yang dibutuhkan, Perpustakaan memiliki fasilitas Wifi (internet) yang sangat mudah diakses dan cepat, Perpustakaan UMPRI memiliki kualitas buku referensi yang sangat baik, Perpustakaan memiliki fasilitas katalog sehingga membantu pengunjung saat mencari buku. Petugas Perpustakaan sangat cepat dalam melayani keperluan pengunjung.

Sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh para pengguna jika mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. Berdasarkan hasil penelitian Kurniasih (2018), kepuasan pengunjung perpustakaan (pemustaka) dapat dinilai antar lain dari : (1). Sikap petugas perpustakaan, (2). Tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, (3). Fasilitas tambahan, (4). Ketepatan waktu/jadual pelayanan dan jumlah koleksi serta jenis bahan.

Barometer keberhasilan perpustakaan pada kampus UMPRI adalah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, tepat guna, hal ini sangat dipengaruhi oleh prosedur-prosedur di perpustakaan tersebut, sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik. Adapun faktor kepuasan pemustaka pada perpustakaan diukur dari keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pemustakanya, dalam hal ini kelengkapan dan kemutakhiran koleksi dapat dipertimbangkan sebagai pendorong peningkatan kualitas layanan. Rushendi (2010) menyatakan bahwa keberhasilan layanan dalam perpustakaan dapat dilihat dari : (1). Keberhasilan menyediakan bahan pustaka yang relevan, (2). Mutakhir, (3). Beragam, (4). Lengkap baik yang cetak maupun elektronik, dan (4). Waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Hasil penelitian ini dikuatkan oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Berry, L.L. (1998). Dalam penelitiannya bahwa indikator kualitas pelayanan dengan menggunakan alat ukur *servqual* memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa berkunjung ke perpustakaan.

Kualitas Pelayanan pada perpustakaan juga di tuangkan di dalam Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Perguruan Tinggi No 13 tahun 2017, menjelaskan bahwa standar pelayanan perpustakaan perguruan tinggi di antaranya : (1). Jam buka perpustakaan. Perpustakaan menyediakan pelayanan kepada pemustaka paling sedikit 54 jam kerja per minggu, (2). Jenis pelayanan perpustakaan. Jenis pelayanan perpustakaan paling sedikit, terdiri dari: a). Pelayanan sirkulasi, b). pelayanan referensi, dan c). Pelayanan literasi informasi.

4. Kompetensi Pustakawan secara langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil penelitian menemukan bahwa Kompetensi Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka, dinyatakan bahwa besarnya kontribusi Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka sebesar $(0,701) = 0,701 \times 0,701 \times 100 \% = 49,1 \%$. Schneider, W. J. (2014). Hal ini menunjukkan bahwa 49,1 % dalam Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan UMPRI dapat dijelaskan oleh Kompetensi Pemustaka. Sementara 50,9 % dipengaruhi oleh faktor lain selain Kompetensi Pustakawan.

Kompetensi Pustakawan dapat dijelaskan oleh lima indikator, yakni : *Task Skill*, *Task Management Skill*, *Contingency Management Skill*, *Job Role Environment Skill*, dan *Transfer Skill*. Kepuasan Pemustaka terdiri dari tujuh indikator yakni : Kinerja Pelayanan, Respon terhadap keinginan pemustaka, Kompetensi petugas, Akses Wifi cepat dan mudah, Kualitas koleksi buku, Ketersediaan alat temu kembali, dan Waktu pelayanan. Respon thd keinginan pemustaka. Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka adalah positif dan signifikan. Indikator Kepuasan Pemustaka yang besar pengaruhnya adalah Respon terhadap keinginan pemustaka yakni sebesar $(0,882) = 0,882 \times 0,882 \times 100 \% = 77,8 \%$. Berarti semakin tinggi Kompetensi Pustakawan maka semakin tinggi Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan UMPRI. Artinya semakin tinggi responden merasa bahwa Petugas Perpustakaan melayani peminjaman/pengembalian dengan ramah dan sopan, Petugas Perpustakaan melayani pengunjung dengan saling bekerjasama, pegawai perpustakaan bersedia diajak berdiskusi saat pengunjung mengalami kesulitan mencari informasi tentang buku yang dibutuhkan, Petugas Perpustakaan meletakkan susunan koleksi buku dengan rapi

sesuai dengan tempatnya, dan Petugas Perpustakaan menemukan buku yang dibutuhkan pengunjung, serta Petugas Perpustakaan mampu menegur pengunjung yang mengobrol saat berada di dalam Perpustakaan, maka Petugas Perpustakaan merespon pengunjung saat di Perpustakaan, Petugas Perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari buku referensi yang dibutuhkan, Petugas Perpustakaan sangat cepat menemukan buku referensi yang dibutuhkan, Perpustakaan memiliki fasilitas Wifi (internet) yang sangat mudah diakses dan cepat, Perpustakaan UMPRI memiliki kualitas buku referensi yang sangat baik, Perpustakaan memiliki fasilitas katalog sehingga membantu pengunjung saat mencari buku. Petugas Perpustakaan sangat cepat dalam melayani keperluan pengunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Febrian; Winoto, Yunus; Saefudin, Encang (2019). Hasil penelitian terdahulu menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka.

Kepuasan Pemustaka memegang peranan penting dalam perkembangan perpustakaan yang ada pada kampus UMPRI, untuk Kepuasan Pemustaka perlu ditingkatkan, antar lain dengan meningkat kualitas fasilitas pada perpustakaan, petugas disiplin dalam bekerja, yakni hadir sesuai dengan waktu kerja yang telah ditentukan. Hal ini sependapat dengan yang disampaikan oleh Erriani Kristiyaningsih (2020), ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Pustakawan yang berada pada perpustakaan, antara lain : (1). Ketepatan waktu pelayanan, (2). Kesesuaian SOP produk pelayanan, dan (3). Kualitas sarana dan prasarana.

Perpustakaan UMPRI harus senantiasa melakukan pengukuran terhadap Kepuasan Pemustaka secara rutin (berkala), agar Kepuasan Pemustaka senantiasa meningkat. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Gerson, menyebutkan 6 (enam) alasan utama mengapa perlu melakukan pengukuran kepuasan. untuk dapat diterapkan di perpustakaan yaitu : (1). Mempelajari persepsi pelanggan Seperti yang kita ketahui bahwa pemustaka memiliki sifat individual dan akan memandang segala sesuatu secara berbeda, walau dalam situasi yang sama. Pengukuran kepuasan akan mencoba mencari gambaran rerata persepsi dari pemustaka. Beberapa persepsi yang perlu diidentifikasi sebelum perpustakaan melakukan pengukuran kepuasan adalah : (a). Apa yang dicari pemustaka, (b). Mengapa mereka memanfaatkan perpustakaan (c). Kriteria diterima setidaknya mutu pelayanan (d). Kriteria minimal untuk bisa memuaskan pemustaka (e). Kriteria maksimal untuk bisa

memuaskan pemustaka, (2). Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan Menentukan kepuasan pemustaka tidak semata-mata untuk menentukan bagaimana menikmati produk dan jasa yang mereka terima. Pengukuran juga diharapkan dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pemustaka, mencari tahu spesifikasi produk/jasa/sarana prasarana yang pemustaka persyaratkan, mencari tahu harapan pemustaka pada produk dan jasa yang diberikan perpustakaan. Hal yang dapat dilakukan perpustakaan untuk mengetahui beberapa hal diatas adalah dengan mempelajari kebutuhan pemustaka, (3). Menutup kesenjangan. Dalam pelayanan produk dan jasa antara perpustakaan dan pemustaka tentu banyak kesenjangan yang ada. Kesenjangan tersebut disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi antara perpustakaan dan pemustaka. Mengukur kesenjangan 50 merupakan cara menutupnya. Beberapa kesenjangan yang mungkin ada antara perpustakaan dan pemustaka: (a). Kesenjangan antara pandangan perpustakaan terhadap keinginan pemustaka yang sesungguhnya. (b). Kesenjangan antara pandangan perpustakaan terhadap produk dan jasa yang telah diterima pemustaka dan pandangan pemustaka terhadap produk dan jasa yang telah diterimanya. (c). Kesenjangan antara pandangan perpustakaan dengan pandangan pemustaka terhadap mutu pelayanan yang diberikan. (d). Kesenjangan antara harapan pemustaka terhadap mutu pelayanan dengan kinerja perpustakaan yang sesungguhnya. (e). Kesenjangan antara janji promosi pelayanan dengan pelayanan yang sesungguhnya, (4). Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan anda atau tidak. Perpustakaan harus menetapkan standar kinerja, menginformasikannya kepada seluruh pegawai serta pemustaka dan melakukan kinerja yang sesungguhnya dengan standar tersebut. Hasil dari pengukuran kinerja tersebut dapat dijadikan sebagai gambaran untuk meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan, (5). Mempelajari bagaimana perpustakaan melakukan dan apa yang harus dilakukan kemudian alasan-alasan pengukuran yang dimukakan diatas penting untuk diperhatikan, namun ada alasan yang lebih penting yaitu mengumpulkan informasi apa yang harus dilakukan di masa mendatang. Pengukuran kepuasan pemustaka akan memberikan informasi apakah perpustakaan memuaskan pemustaka atau tidak, serta upaya apa yang harus dilakukan perpustakaan untuk memuaskan pemustaka di masa mendatang, dan (6). Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan peningkatan proses perbaikan berkesinambungan juga menjadi sangat penting bagi perpustakaan manakala perpustakaan

akan memberikan kepuasan pada pemustaka. Hasil dari pengukuran kepuasan harus dianalisis penyebabnya dan selanjutnya disampaikan kepada pemustaka. Saran-saran dan masukan dari pemustaka dalam pengukuran kepuasan pemustaka juga dapat dijadikan umpan balik bagi perpustakaan untuk melakukan peningkatan berkelanjutan.

5. Iklim Organisasi secara langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil penelitian menemukan bahwa Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka, dinyatakan bahwa besarnya kontribusi Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Pemustaka sebesar $(0,632) = 0,632 \times 0,632 \times 100 \% = 39,9 \%$. Schneider, W. J. (2014). Hal ini menunjukkan bahwa 39,9 % dalam Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan UMPRI dapat dijelaskan oleh Iklim Organisasi. Sementara 60,1 % dipengaruhi oleh faktor lain selain Iklim Organisasi.

Iklim Organisasi dapat dijelaskan oleh lima indikator, yakni : Struktur Organisasi, Tanggung Jawab, Penghargaan, Kehangatan, dan Identitas Kepuasan Pemustaka terdiri dari tujuh indikator yakni : Kinerja Pelayanan, Respon terhadap keinginan pemustaka, Kompetensi petugas, Akses Wifi cepat dan mudah, Kualitas koleksi buku, Ketersediaan alat temu kembali, dan Waktu pelayanan. Respon terhadap keinginan pemustaka. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Pemustaka adalah positif dan signifikan. Indikator Kepuasan Pemustaka yang besar pengaruhnya adalah Respon terhadap keinginan pemustaka yakni sebesar $(0,882) = 0,882 \times 0,882 \times 100 \% = 77,8 \%$, Berarti semakin tinggi Iklim Organisasi maka semakin tinggi Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan UMPRI. Artinya semakin tinggi responden merasa bahwa Petugas Perpustakaan dalam memberikan pelayanan dengan penuh kehangatan (bersahabat), Petugas Perpustakaan dalam menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, Petugas Perpustakaan dalam menjalankan tugas menggunakan baju seragam dan kartu identitas sehingga memudahkan pengunjung mengenali mereka, di dalam Perpustakaan terdapat struktur organisasi dengan jelas, dan pada Perpustakaan terpasang piagam penghargaan bagi karyawan yang berprestasi, maka Petugas Perpustakaan merespon pengunjung saat di Perpustakaan, Petugas Perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari buku referensi yang dibutuhkan, Petugas Perpustakaan sangat cepat menemukan

buku referensi yang dibutuhkan, Perpustakaan memiliki fasilitas Wifi (internet) yang sangat mudah diakses dan cepat, Perpustakaan UMPRI memiliki kualitas buku referensi yang sangat baik, Perpustakaan memiliki fasilitas katalog sehingga membantu pengunjung saat mencari buku. Petugas Perpustakaan sangat cepat dalam melayani keperluan pengunjung.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Elviera Sari (2009). Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja. Dengan demikian Iklim Organisasi pada perpustakaan UMPRI harus senantiasa ditingkatkan hal ini agar Kepuasan Pemustaka juga meningkat. Menjaga kondisi Iklim Organisasi senantiasa baik tidak saja berpengaruh pada Kepuasan Pemustaka, akan tetapi banyak manfaat yang akan didapat. Sebagaimana yang jelaskan oleh Stringer . (2002), beberapa manfaat dari Iklim organisasi yang baik, antara lain : (1). **Iklim organisasi menjadi ‘jembatan’ yang menghubungkan manajemen dengan perilaku karyawan** dalam mewujudkan pencapaian tujuan organisasi, (2). Iklim organisasi juga berperan sebagai suatu alat agar para pekerja dapat mengerti tatanan yang berlaku dalam lingkungan kerja, pun memberi petunjuk pada mereka untuk mengupayakan penyesuaian diri dalam organisasi, (3). iklim organisasi yang kondusif juga sangat **bermanfaat untuk meningkatkan kinerja organisasi**, (4). Iklim organisasi pun dapat berpengaruh terhadap perilaku karyawan. Iklim yang baik akan **menghasilkan perilaku yang baik pula sehingga tingkat kepuasan, motivasi, dan komitmen karyawan juga dapat ditingkatkan**, dan (5). Iklim organisasi dapat dijadikan sebagai **titik tolak atau variabel kunci untuk melihat kesuksesan organisasi**.

6. Kompetensi Pustakawan secara tidak langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menemukan bahwa Kompetensi Pustakawan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan, dinyatakan bahwa besarnya kontribusi Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan adalah sebesar $0,719 \times 0,744 \times 100 \% = 53,5 \%$. Schneider, W. J. (2014). % dalam Kepuasan Pemustaka pada

Perpustakaan UMPRI dapat dijelaskan oleh Kompetensi Pustakawan. Sementara 46,5 % dipengaruhi oleh faktor lain selain Kualitas Pelayanan.

Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan adalah positif dan signifikan. Berarti semakin tinggi Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Pelayanan pada perpustakaan UMPRI maka semakin tinggi Kepuasan Pemustaka, artinya semakin tinggi responden merasa bahwa Petugas Perpustakaan melayani peminjaman/pengembalian dengan ramah dan sopan, Petugas Perpustakaan melayani pengunjung dengan saling bekerjasama, pegawai perpustakaan bersedia diajak berdiskusi saat pengunjung mengalami kesulitan mencari informasi tentang buku yang dibutuhkan, Petugas Perpustakaan meletakkan susunan koleksi buku dengan rapi sesuai dengan tempatnya, dan Petugas Perpustakaan menemukan buku yang dibutuhkan pengunjung, serta Petugas Perpustakaan mampu menegur pengunjung yang mengobrol saat berada di dalam Perpustakaan, serta artinya semakin tinggi Petugas Perpustakaan UMPRI membantu pengunjung dengan sabar, Petugas memberi pelayanan dengan sopan, Petugas melayani dengan cepat, Perpustakaan memiliki fasilitas yang baik dan rapi, Perpustakaan memiliki akses internet yang cepat, maka Petugas Perpustakaan merespon pengunjung saat di Perpustakaan, Petugas Perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari buku referensi yang dibutuhkan, Petugas Perpustakaan sangat cepat menemukan buku referensi yang dibutuhkan, Perpustakaan memiliki fasilitas Wifi (internet) yang sangat mudah diakses dan cepat, Perpustakaan UMPRI memiliki kualitas buku referensi yang sangat baik, Perpustakaan memiliki fasilitas katalog sehingga membantu pengunjung saat mencari buku, Petugas Perpustakaan sangat cepat dalam melayani keperluan pengunjung.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Arifiani, Dian (2018). Hasil penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Pemustaka.

Kajian kepuasan pemustaka pernah dilakukan oleh Wijaya (2015) mengenai evaluasi kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di perpustakaan umum daerah Tabanan. Dalam kajian tersebut ditemukan bahwa koleksi, sumber daya manusia, fasilitas, akses informasi, serta layanan, rata-rata kepuasannya sebesar 74,2%. Kajian sebelumnya dilakukan oleh Dharma (2013) mengenai kualitas layanan dan kepuasan pemustaka, hasilnya menunjukkan

bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka. Nursiah (2008) melakukan kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap mahasiswa pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Medan. Dalam kajian tersebut ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dan dimensi bukti fisik mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pemustaka.

Kompetensi Pustakawan pada perpustakaan UMPRI dapat ditingkatkan antar lain dengan memberi kesempatan kepada pemustaka untuk mengikuti berbagai pelatihan, seminar yang berkenaan dengan keperpustakaan. Dan memberi kesempatan untuk melanjutkan jenjang pendidikannya.

Kualitas Pelayanan perpustakaan UMPRI dapat ditingkatkan, seperti : melengkapi koleksi buku referensi, meningkatkan disiplin petugas perpustakaan, melengkapi sarana dan prasarana. Rakib, Fatmawati A (2013) menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka adalah individu atau kelompok yang memberi penilaian terhadap pemanfaatan perpustakaan baik sebagai pusat informasi atau jasa pelayanan sebagai hasilnya akan membandingkan antara prestasi yang diterima dengan harapan yang diungkapkan oleh pemustaka.

Kepuasan pemustaka akan lebih maksimal jika kualitas pelayanan sudah bernilai tinggi. Berbagai asumsi yang dikeluarkan oleh pemustaka merupakan serangkaian proses persepsi yang dijadikan sebagai evaluasi untuk meningkatkannya kualitas pelayanan dan tercapainya kepuasan pemustaka.

7. Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menemukan bahwa Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan, dinyatakan bahwa besarnya kontribusi Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan adalah sebesar $0,631 \times 0,744 \times 100 \% = 46,9 \%$. Schneider, W. J. (2014). Hal ini menunjukkan bahwa 46,9% Sementara sisanya sebesar 53,1 % dipengaruhi oleh faktor lain selain Iklim Organisasi

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan adalah positif dan signifikan. Berarti semakin tinggi Iklim Organisasi dan

Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi Kepuasan Pemusstaka, Artinya semakin tinggi responden merasa bahwa Petugas Perpustakaan dalam memberikan pelayanan dengan penuh kehangatan (bersahabat), Petugas Perpustakaan dalam menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, Petugas Perpustakaan dalam menjalankan tugas menggunakan baju seragam dan kartu identitas sehingga memudahkan pengunjung mengenali mereka, di dalam Perpustakaan terdapat struktur organisasi dengan jelas, dan pada Perpustakaan terpasang piagam penghargaan bagi karyawan yang berprestasi, serta Petugas Perpustakaan mampu menegur pengunjung yang mengobrol saat berada di dalam Perpustakaan, serta Artinya semakin tinggi Petugas Perpustakaan UMPRI membantu pengunjung dengan sabar, Petugas memberi pelayanan dengan sopan, Petugas melayani dengan cepat, Perpustakaan memiliki fasilitas yang baik dan rapi, Perpustakaan memiliki akses internet yang cepat, maka Petugas Perpustakaan merespon pengunjung saat di Perpustakaan, Petugas Perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari buku referensi yang dibutuhkan, Petugas Perpustakaan sangat cepat menemukan buku referensi yang dibutuhkan, Perpustakaan memiliki fasilitas Wifi (internet) yang sangat mudah diakses dan cepat, Perpustakaan UMPRI memiliki kualitas buku referensi yang sangat baik, Perpustakaan memiliki fasilitas katalog sehingga membantu pengunjung saat mencari buku. Petugas Perpustakaan sangat cepat dalam melayani keperluan pengunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Merdekawati, Ina; Kartikowati, Sri (2018). Hasil penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan. Mengingat pentingnya peran Iklim Organisasi maka pemimpin dituntut untuk selalu bersikap tanggap dan adaptif, selalu mengikuti dan menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungan organisasinya, baik lingkungan eksternal maupun internal. Banyak manfaat yang didapat oleh perpustakaan UMPRI dengan meningkatkan peranan Iklim Organisasi. Perpustakaan yang memiliki Iklim Organisasi organisasi yang baik akan membuat nyaman personel yang ada di dalamnya sehingga kinerjanya juga akan meningkat. Hal ini juga disampaikan oleh Stringer, beberapa manfaat dari Iklim organisasi yang baik, antara lain : (1). **Iklim organisasi menjadi ‘jembatan’ yang menghubungkan manajemen dengan perilaku karyawan** dalam mewujudkan pencapaian tujuan organisasi, (2). Iklim organisasi juga **berperan sebagai suatu alat agar para pekerja dapat mengerti tatanan yang berlaku dalam lingkungan**

kerja, pun memberi petunjuk pada mereka untuk mengupayakan penyesuaian diri dalam organisasi, (3). Iklim Organisasi yang kondusif juga sangat **bermanfaat untuk meningkatkan kinerja organisasi**, (4). Iklim Organisasi pun dapat berpengaruh terhadap perilaku karyawan. Iklim yang baik akan **menghasilkan perilaku yang baik pula sehingga tingkat kepuasan, motivasi, dan komitmen karyawan juga dapat ditingkatkan**, dan (5). Iklim Organisasi dapat dijadikan sebagai **titik tolak atau variabel kunci untuk melihat kesuksesan organisasi**.