

**PENGARUH KENYAMANAN, FASILITAS, KINERJA
PUSTAKAWAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DIMODERASI KUALITAS PELAYANAN PADA INSTITUSI
PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

Oleh:

Vira Farhana

NPM:

202120151010



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : **Pengaruh Kenyamanan, Fasilitas, Kinerja Pustakawan dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pemustaka dimoderasi kualitas pelayanan pada institusi Perpustakaan Nasional.**

Nama Mahasiswa : Vira Farhana

Nomor Pokok Mahasiswa : 202120151010

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Strategi

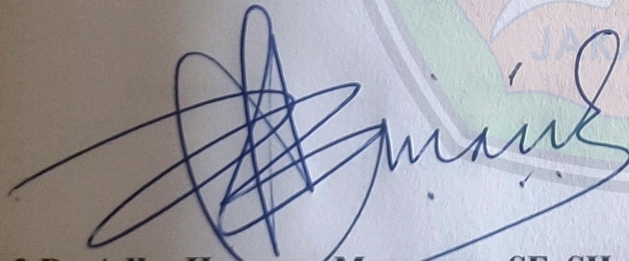
Tanggal Pengajuan Tesis : 24 Juli 2023

Jakarta, 02 Agustus 2023

Menyetujui

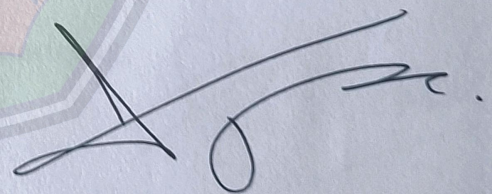
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Adler Haymans Manurung, SE, SH, M.Com

NIDN : 0717126105



Dr. Ningky Sasanti Munir, MBA., CAC

NIDN: 0312106003

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : **Pengaruh Kenyamanan, Fasilitas, Kinerja Pustakawan dan Teknologi Informasi Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka dimoderasi kualitas pelayanan pada institusi Perpustakaan Nasional.**

Nama Mahasiswa : Vira Farhana

Nomor Pokok Mahasiswa : 202120151010

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Strategi

Tanggal Pengajuan Tesis : 24 Juli 2023

Jakarta, 02 Agustus 2023

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : **Prof. Dr. Hapzi Ir, MM, CMA, MPM**
NIDN: 0012016601

Penguji I : **Dr. Muhammad Richo R, S.E., M.M**
NIDN: 0314118601

Penguji II : **Prof. Dr. Adler Haymans Manurung, SE, SH, M.Com.,**
NIDN: 0017126105

MENGETAHUI

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dr. Faroman Syarief, S.E. M.M.
NIDN: 0405095803

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc. M.B.A.
NIDN: 0310036407

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Alloh SWT atas segala rahmat dan limpahan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun proposal tesis ini dengan judul **“Pengaruh kenyamanan, fasilitas, kinerja pustakawan dan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di moderasi kualitas layanan pada institusi Perpustakaan Nasional ”** Penulis menyadari selama dalam penulisan tesis ini, telah demikian banyak bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada:

1. Alloh SWT atas Berkah, Rahmat dan Hidayat Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu;
2. Irjen. Pol. (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, Drs, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi;
3. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S., Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan tesis ini;
4. Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M selaku Kaprodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara;
5. Prof. Dr. Adler Haymans Manurung, SE, SH, H., Com Dosen Pembimbing 1 yang dengan sabar telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan masukan serta saran ilmunya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik;
6. Dr. Ningky Sasanti Munir, MBA., CAC selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, memberikan masukan dan saran sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik;
7. Seluruh staf Dosen dan staf Pegawai Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan arahan dan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini;
8. Para pimpinan dan rekan kerja di Unit Pujasintara Perpustakaan Nasional yang telah memberikan ijin untuk menyelesaikan tesis ini;
9. Teman-teman mahasiswa Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Angkatan 52 tahun 2021 yang telah memberi dorongan dan semangat kepada penulis;

10. Khusus kepada kedua orang tuaku Alm. Bapak Azianul Bahri Kasim dan Ibu Hj. Ni'mah Aziz pembimbing utama hidup penulis yang telah membesarkan dengan curahan kasih sayang sehingga rasanya ucapan terima kasih ini tidaklah cukup untuk menggambarkan wujud penghargaan penulis dan anak-anakku Safa Medina dan Nabil Abizar yang telah menyemangati dengan cinta dan kasih sayang;
11. Terima kasih untuk semua yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang senantiasa dan setia mendoakan, menemani, memberi perhatian dan semangat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

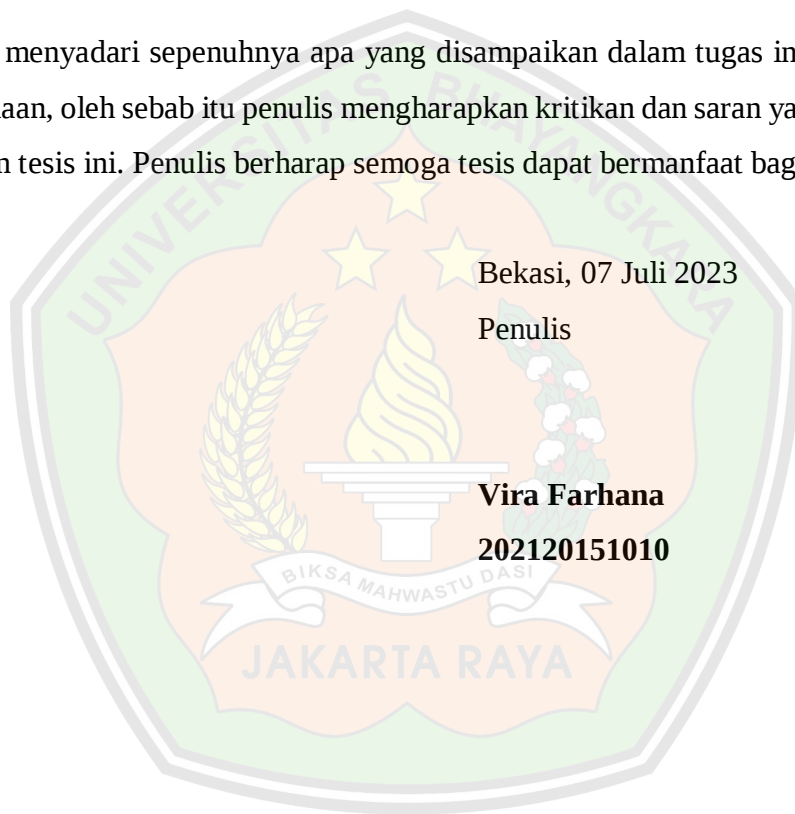
Penulis menyadari sepenuhnya apa yang disampaikan dalam tugas ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bertujuan untuk perbaikan tesis ini. Penulis berharap semoga tesis dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bekasi, 07 Juli 2023

Penulis

Vira Farhana

202120151010



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Tesis Yang Berjudul

“Pengaruh Kenyamanan, Fasilitas, Kinerja Pustakawan dan Teknologi Informasi Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka dimoderasi kualitas pelayanan pada institusi Perpustakaan Nasional.”

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Vira Farhana

202120151010

ABSTRAK

Vira Farhana. 202120151010. Pengaruh Kenyamanan, Fasilitas, Kinerja Pustakawan dan Teknologi Informasi yang dimoderasi oleh Kualitas Layanan pada Perpustakaan Nasional unit Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara. Penelitian ini dilatarbelakangi kebutuhan masyarakat terhadap perpustakaan sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat. Selanjutnya Perpustakaan Nasional melakukan survey kepuasan pemustaka pada tahun 2021 dan menghasilkan indeks kepuasan pemustaka pada kuartal empat dengan nilai 3,63 dengan secara keseluruhan indeks kepuasan pemustaka Perpustakaan Nasional periode keempat tahun 2021, indeksnya meningkat 0,02 dibandingkan dengan periode ketiga tahun 2021. Berdasarkan kriteria Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 nilai tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik. Meskipun menghasilkan indeks kepuasan organisasi yang sangat baik, hasil tersebut dan seolah olah tidak mendukung kepuasan pemustaka Perpustakaan Nasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kenyamanan, fasilitas, kinerja pustakawan dan teknologi informasi yang dimoderasi oleh kualitas layanan pada Perpustakaan Nasional unit Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung perpustakaan unit Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara dengan jumlah sampel sebanyak 213 pengunjung dari jumlah populasi rata rata perbulan 2.000 pengunjung. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan Aplikasi SMART PLS untuk melakukan analisis data penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian instrumen dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, outer model, inner model dan uji hipotesis. Perbedaan dari penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini menggunakan variabel fasilitas sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional, Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional, kinerja pustakawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional, teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional, kualitas layanan tidak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional, kualitas layanan tidak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional, kualitas layanan tidak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional, kualitas layanan tidak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional.

Kata Kunci: Kenyamanan, fasilitas, kinerja pustakawan, teknologi informasi, kepuasan pemustaka dan kualitas layanan.

ABSTRACT

Vira Farhana.202120151010. *The effect of Convenience, Facilities, Librarian Performance and Information Technology moderated by Service Quality at the National Library of the Central Library Information Services and Manuscript Management unit of the Archipelago.* This research is based on the community's need for libraries as a means of lifelong learning. Furthermore, the National Library conducted a user satisfaction survey in 2021 and produced a user satisfaction index in the fourth quarter with a value of 3.63 with the overall user satisfaction index of the fourth period of 2021, the index increased 0.02 compared to the third period of 2021. Based on the criteria of PAN RB Number 14 of 2017, the value is included in the Very Good category. Although it produces a very good index of organizational satisfaction, these results do not seem to support the satisfaction of National Library users. The purpose of this study is to analyze the influence of convenience, facilities, librarian performance and information technology moderated by the quality of services at the National Library of the Central Library Information Services and Manuscript Management unit of the Archipelago. The study employed the quantitative method. Data were collected by questionnaire technique. This research was conducted on library visitors of the Central Unit of Library Information Services and Manuscript Management of the Archipelago with a sample of 213 visitors from an average monthly population of 2,000 visitors. The data analysis technique in this study used the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) method with the help of the PLS SMART Application to conduct research data analysis. In this study, instrument testing was carried out by conducting validity tests, reliability tests, outer models, inner models and hypothesis tests. Differences from previous studies, this study uses the facility variable as one of the variables that affects user satisfaction. The results of this study show that while there is no effect on user satisfaction at the National Library, facilities significantly affect user satisfaction at the National Library, librarian performance does not affect user satisfaction at the National Library, information technology does not affect user satisfaction at the National Library, service quality cannot strengthen or weaken the effect of comfort on user satisfaction at the National Library, service quality cannot strengthen or weaken the effect of facilities on user satisfaction at the National Library, service quality cannot strengthen or weaken the effect of librarian performance on user satisfaction at the National Library, service quality cannot strengthen or weaken the effect of information technology on user satisfaction at the National Library.

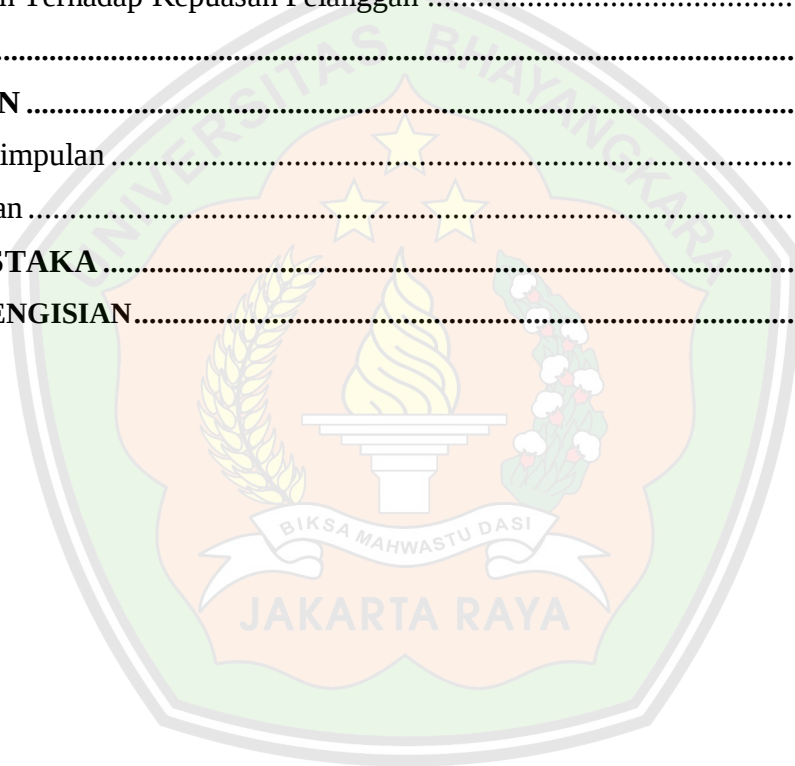
Keywords: Kenyamana, facilities, librarian performance, information technology, government satisfaction and service quality.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB 1.....	14
PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Batasan Masalah.....	17
1.4 Rumusan Masalah	18
Dalam tesis ini penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah dengan fokus pada permasalahan sebagai berikut:.....	18
1. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka?	18
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka?	18
1.5 Tujuan Penelitian.....	18
1.6 Manfaat Penelitian.....	19
1.7 Sistematika Penulisan	19
BAB 2.....	21
TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Manajemen (Grand Theory)	21
2.2 Manajemen Strategi (<i>Middle Theory</i>).....	22
2.3 Kenyamanan.....	23
2.3.1 Indikator Kenyamanan	23
2.4 Fasilitas	24
2.5 Kinerja Pustakawan	25
2.6 Teknologi Infomasi Perpustakaan	27
2.7 Kepuasan.....	28
2.8 Kualitas	30
2.9 Penelitian terdahulu	31
2.10 Kerangka pemikiran	41

2.11	Hipotesis	41
BAB III		43
METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Desain Penelitian.....	43
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	43
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.4	Jenis dan Sumber Data	47
3.3.1	Data Primer.....	47
3.3.2	Data Sekunder.....	47
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	47
3.6	Populasi dan sampel	48
3.3.1	Populasi	48
3.5.2.	Sampel.....	48
3.6.	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	48
3.6.1.	Uji Validitas.....	49
3.6.2.	Uji Reabilitas	49
3.6.3.	Uji Hipotesis	49
BAB IV		53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1.	Gambaran Lokasi Penelitian	53
4.1.1.	Gambaran umum Perpustakaan Nasional	53
4.1.2.	Visi dan Misi Perpustakaan Nasional	54
4.1.3.	Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan Nasional	54
4.2.	Analisis Karakteristik Responden	55
4.2.1.	Usia	55
4.2.2.	Jenis Kelamin	56
4.2.3.	Pekerjaan	57
4.2.4.	Domisili.....	58
4.2.5.	Frekuensi Kunjungan	59
4.2.6.	Deskripsi Variabel Penelitian	60
4.3.	Analisis Model Penelitian dengan metode PLS	69
4.3.1.	Outer Model.....	69
4.3.2.	Inner model.....	74
4.3.3.	Uji Hipotesis.....	76
4.3.4.	Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	77

4.3.5.	Uji Pengaruh Tidak Langsung dan Pemeriksaan Variabel Moderasi	79
4.4.	Pembahasan.....	81
4.4.1.	Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
4.4.2.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4.4.3.	Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.4.4.	Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
4.4.5.	Kualitas Layanan Memperkuat atau Memperlemah Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
4.4.6.	Kualitas Layanan Memperkuat atau Memperlemah Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.4.7.	Kualitas Layanan Memperkuat atau Memperlemah Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pelanggan	88
BAB V		92
KESIMPULAN		92
5.1.	Kesimpulan	92
5.2.	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		95
PETUNJUK PENGISIAN		99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka design Penelitian.....	41
Gambar 4. 1Direktori Layanan Perpustakaan Nasional.....	55
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4. 3Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	58
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Domisili.....	59
Gambar 4. 6 Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	60
Gambar 4. 7 Outer Model	70
Gambar 4. 8 Inner Model	74
Gambar 4. 9 Q-Square	76
Gambar 4. 10 Tabel titik kritis distribusi t	77



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Data Pengunjung Perpustakaan Nasional Tahun 2022.....	54
Tabel 4. 2	Responden berdasarkan usia	56
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 4	Responden berdasarkan jenis kelamin	57
Tabel 4. 5	Responden Berdasarkan Domisili	58
Tabel 4. 6	Responden Berdasarkan Kunjungan	59
Tabel 4. 7	Kriteria Pengukuran Deskripsi Variabel Penelitian	60
Tabel 4. 8	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kenyamanan	61
Tabel 4. 9	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Fasilitas.....	62
Tabel 4. 10	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Pustakawan	64
Tabel 4. 11	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Teknologi Informasi	65
Tabel 4. 12	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kualitas.....	66
Tabel 4. 13	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pemustaka	68
Tabel 4. 14	Hasil Uji Convergent Validity Menggunakan Loading Factor.	70
Tabel 4. 15	Hasil Uji Convergent Validity Menggunakan Loading Faktor setelah Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 16	Nilai Discriminant Validity dari Cross Loadings.....	71
Tabel 4. 17	Nilai Avarage variance extracted dari Cross Loadings	72
Tabel 4. 18	Nilai Composite Reanility	73
Tabel 4. 19	Nilai Cronbach's Alpha	73
Tabel 4. 20	Hasil R-Square	75
Tabel 4. 21	Hasil Uji Pengaruh Langsung	78
Tabel 4. 22	Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung	79