

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP ASPEK *SERVICESCAPE*
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS CIPUTRA SURABAYA



Oleh:

Suzanna Katharina Mamahit

NIM: 1320011009

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Perpustakaan
Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*
Kosentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

YOGYAKARTA

2015

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suzanna Katharina Mamahit, S.Sos
NIM : 1320011009
Program : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Yogyakarta, Juni 2015

Saya yang menyatakan



Suzanna Katharina Mamahit, S.Sos

NIM. 1320011009

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suzanna Katharina Mamahit, S.Sos
NIM : 1320011009
Program : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Juni 2015

Saya yang menyatakan



Suzanna Katharina Mamahit, S.Sos

NIM. 1320011009



KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP ASPEK SERVICESCAPE DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS CIPUTRA SURABAYA .
Nama : Suzanna Katharina Mamahit, S.Sos.
NIM : 1320011009
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 18 Juni 2015

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan
(M.IP.)

Yogyakarta, 07 Juli 2015

Direktur,



Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP ASPEK *SERVICESC*AP_E DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS CIPUTRA SURABAYA

Nama : Suzanna Katharina Mamahit, S.Sos.

NIM : 1320011009

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

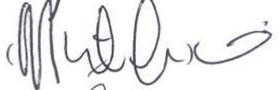
telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Ro'fah, BSW., M.A., Ph.D.

Sekretaris : Dr. Mutiullah, S.Fil.I., M.Hum.

Pembimbing/Penguji : Dr. Kifayah Amar, M.Sc.

Penguji : Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.

()
()
()
()

diuji di Yogyakarta pada tanggal 18 Juni 2015

Waktu : 08.30 s.d. 09.30 wib.

Hasil/Nilai : 91,50/A

Predikat : Dengan Pujian/Sangat Memuaskan/Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul : PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP ASPEK SERVICESCAPE DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS CIPUTRA SURABAYA yang ditulis oleh :

Nama : Suzanna Katharina Mamahit, S.Sos.
NIM : 1320011009
Program : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 01 Juni 2015

Pembimbing,



Dr. Kifayah Amar, M.Sc.

ABSTRAK

SUZANNA KATHARINA MAMAHIT, S.Sos. 1320011009, Persepsi Pemustaka Terhadap Aspek *Servicescape* Di Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya, *Tesis Magister*, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2015

Perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar bagi civitas akademiknya utamanya dalam mendukung tridharma perguruan tinggi. Berdasarkan harapan tersebut perlu dipikirkan oleh kepala perpustakaan dan tim kerjanya (staf perpustakaan dan pustakawan) adalah mencari faktor yang menjadi alasan pemustaka berkunjung/datang ke perpustakaan. Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya cukup lengkap koleksi bukunya. Mencari tahu alasan pemustaka berkunjung selain alasan koleksi, aspek *servicescape* adalah faktor yang peneliti angkat sebagai fokus penelitian untuk mengetahui persepsi pemustaka. Merangkum dari beberapa sumber, *servicescape* adalah fasilitas fisik layanan dari keseluruhan suasana dan lingkungan fisik dimana aktifitas layanan terjadi dan hal-hal yang termasuk dalam kategori *servicescape* adalah suasana ruang perpustakaan; desain perpustakaan; mebulair/*furniture* perpustakaan; penampilan staf perpustakaan; penerangan dan pencahayaan ruang perpustakaan; media komunikasi perpustakaan. Dua *statement* “warna lounge dan ruang koleksi perpustakaan bagus, cerah dan *fresh*, perpustakaan jadi tampak terang” dan “perpustakaan bersih juga harum dan mebulairnya seperti sofa, kursi bagus dan karpetnya nyaman buat beraktifitas di perpustakaan.” Berdasarkan dua (2) contoh *statement* tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pemustaka terhadap situasi ruangan perpustakaan serta kenyamanan selama berada didalam ruangan perpustakaan adalah ketertarikan tersendiri bagi pemustaka selain koleksi.

Aspek *servicescape* penting diperhatikan khususnya dalam konsep perpustakaan perguruan tinggi dimana aspek *servicescape* menekankan dampak lingkungan fisik di mana suatu proses pelayanan berlangsung dengan menikmati suasana perpustakaan yang diawali saat pemustaka belum memasuki ruang perpustakaan. Dalam hal aspek *servicescape* perpustakaan detail penjelasannya adalah pentingnya sarana prasarana dan atmosfer (situasi kondisi) yang ada di perpustakaan dimana proses layanan terjadi. Suasana atau situasi kondisi perpustakaan diperkuat dengan keadaan fisik sarana prasarana tersebut seperti desain perangkat yang ada di perpustakaan dan desain perpustakaan itu sendiri; keadaan dari perangkat mebulair yang ada; suasana perpustakaan dan personil perpustakaan dalam hal ini petugas perpustakaan.

Secara khusus, *servicescape* memainkan peranan penting pertama kali bagi pelanggan, dan hal tersebut membantu dalam model dan kualitas layanan yang diberikan. *Servicescape* merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kunjungan pemustaka ke perpustakaan untuk meningkatkan pemanfaatan perpustakaan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat eksploratoris. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner/angket yang berisi dua puluh lima (25) pernyataan terkait *servicescape* perpustakaan Universitas

Ciputra Surabaya kepada civitas akademika Universitas Ciputra Surabaya. Populasi sekaligus sampel penelitian ini disebarakan kepada 346 responden yang keseluruhan responden terdiri dari dosen, mahasiswa, staf aktif.

Proses analisis data melalui lima (5) tahapan yaitu tahap penyiapan data; tahap ekstraksi faktor; tahap rotasi sumbu faktor; tahap pengoperasian model dan tahap penggunaan hasil. Skor pada masing-masing pernyataan menggunakan model skala *Likert*. Ke 25 pernyataan dieksplorasi dalam sejumlah faktor (F1, F2, F3...Fn) yang kemudian melalui program *SPSS for Windows* dihasilkan pengelompokkan dalam tabel faktor *loading*. Pemberian nama untuk masing-masing pengelompokkan faktor yang terdiri atas sejumlah item pernyataan berdasarkan teori penamaan faktor.

Hasil penelitian dalam pengelompokkan faktor terdapat lima (5) pengelompokkan faktor yaitu F1, F2, F3, F4 dan F5 dan masing-masing faktor terdiri dari masing-masing indikator.

Faktor yang mendapat nilai *mean* terendah sebesar 3.58 adalah faktor 5 (F5) yaitu faktor fungsionalitas dari fasilitas (*Functionality of the Facilities*) terdiri dari indikator-indikator cahaya lampu penerang dalam ruangan cukup; pencahayaan (sinar matahari) yang masuk cukup; jam buka perpustakaan nyaman bagi pengguna; loker/tempat penitipan barang memadai dan meja baca/*study carrel* memadai.

Kata kunci: *Servicescape* Perpustakaan, Universitas Ciputra Surabaya, Perpustakaan

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan hormat saya persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala limpahan kasih karunia, anugerah, kesehatan, kemampuan dan berkatNya yang tak terhingga dilimpahkan kepada penulis selama proses menyusun dan penelitian hingga selesainya tesis yang berjudul "Persepsi Pengguna Terhadap Aspek *Servicescape* di Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya" dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Tesis ini disusun sebagai tugas akhir yang harus penulis laksanakan dalam rangka untuk menuntaskan studi pada Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari dukungan doa, dukungan moril dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M. A., Ph. D., Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Noorhadi, M. A., M. Phil., Ph. D., Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Denny Bernardus, MM., Sekretaris Yayasan Pendidikan Ciputra yang berkenan memberikan beasiswa studi lanjut Magister Ilmu Perpustakaan kepada penulis.

4. Bapak Ir. Tony Antonio, M. Eng, Rektor Universitas Ciputra Surabaya yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan studi lanjut di jam kerja.
5. Bapak Ir. Yohannes Somawiharja, M.Sc. Direktur Akademik yang memberikan dukungan moril dan pengertian yang penuh saat penulis harus pulang awal bahkan tidak masuk kerja karena harus ke Yogyakarta baik untuk keperluan kuliah dan selama penulis menjalani proses penyusunan tesis.
6. Para Guru Besar dan Dosen pada konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membagikan pengetahuan dan pengalamannya.
7. Ibu Dr. Kifayah Amar, M. Sc., Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan dan bimbingannya kepada penulis disela-sela kesibukannya sebagai dosen pada Fakultas Sains dan Teknologi dan dosen di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Ibu Ro'fah BMW, Ph. D., Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*.
9. Bapak Sujatno yang banyak membantu dalam hal pemberitahuan proses administrasi pelaksanaan tesis.
10. Prof. Dr. Fulgentius Danardana Murwani, M.M dari Lembaga Penelitian dan Publikasi (LPP) Universitas Ciputra Surabaya yang tidak kenal lelah

dan penuh semangat mendukung penulis dari awal persiapan tesis sampai dengan tahap penyelesaian.

11. Mama terkasih, Betty Sigar-Maengkom yang terus mendoakan kesuksesan, kemampuan, keselamatan dan kesehatan penulis dalam menyelesaikan studi.
12. Suami, Johny Willem Mamahit, serta anak-anak, Delbert David Bernard Mamahit dan Melvino Andreas Mamahit atas dukungan doa dan pengertian selama penulis menyelesaikan studi.
13. Rekan-rekan tim kerja di Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya, Chris, Essy, Panji, Abi, Wati, Ahmad dan Agung yang banyak mendukung penulis dalam kebutuhan dan urusan administrasi, kebutuhan koleksi buku teks dan koleksi elektronik serta pengertian yang diberikan selama penulis berkuliah pada jam kerja.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Harapan penulis, kehadiran tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan dan perluasan Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

Surabaya, Juni 2015
Penulis,

Suzanna Katharina Mamahit, S.Sos

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Kajian Pustaka	9
F. Justifikasi Penelitian	13
G. Kerangka Teori	14
H. Metode Penelitian	16
I. Sistematika Pembahasan	35
BAB II: KONSEP <i>SERVICESC</i> DI PERPUSTAKAAN	
PERGURUAN TINGGI	36
A. Perpustakaan Perguruan Tinggi	36
B. <i>Servicescape</i>	39

BAB III: GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN

UNIVERSITAS CIPUTRA SURABAYA..... 54

A. Profil Perpustakaan.....54

B. Struktur Organisasi Perpustakaan.....58

C. Kegiatan Perpustakaan61

D. Fasilitas Perpustakaan.....63

E. Kerjasama Antar Perpustakaan.....72

F. Program Kerja Perpustakaan.....76

BAB IV. ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP ASPEK

SERVICESCAPE DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS

CIPUTRA SURABAYA 81

A. Uji Instrumen Penelitian.....81

B. Penyajian Data dan Analisis Hasil Penelitian84

C. Teori Penamaan Faktor.....90

BAB V. PENUTUP 95

A. Kesimpulan.....95

B. Saran97

Daftar Pustaka 100

Lampiran-Lampiran 105

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Besaran Sampel Menurut Tabel <i>Krejcie Morgan</i> . 17
Tabel 2	<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) and Barlett's Test</i> . 25 Surabaya. 77
Tabel 3	<i>Total Variance Explained</i> . 26-27
Tabel 4	<i>Rotated Component Matrix</i> . 29
Tabel 5	Pengelompokkan Indikator. 31
Tabel 6	Hasil Uji Validitas <i>Servicescape</i> Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. 82-83
Tabel 7	Faktor <i>Loading</i> . 84-86
Tabel 8	Nama Pengelompokkan Faktor. 86-87
Tabel 9	<i>Mean</i> Kelompok Faktor. 93-94

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Faktor dan Item. 15
- Gambar 2 Struktur Faktor. 33
- Gambar 3 Sistem Pencahayaan. 46
- Gambar 4 Struktur Organisasi Makro Perpustakaan Universitas Ciputra
Surabaya. 59
- Gambar 5 Struktur Organisasi Mikro Perpustakaan Universitas Ciputra
Surabaya. 60
- Gambar 6 Pengelompokkan Indikator. 92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian. 105-107
- Lampiran 2 *Correlations* (hasil uji coba penyebaran kuesioner). 108-110
Hasil uji *reability*. 110
- Lampiran 3 Item Statistics. 111
- Lampiran 4 *Descriptive Statistics*. 112
- Lampiran 5 *Scree Plot*. 113
- Lampiran 6 *Rotated Component Matrix*. 114
- Lampiran 7 *Component Matrix*. 115
- Lampiran 8 Denah Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. 116
- Lampiran 9 *Servicescape* Ruang Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya adalah salah satu bentuk perpustakaan perguruan tinggi yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar bagi civitas akademiknya. Seringnya perpustakaan dikunjungi oleh civitas akademika Universitas Ciputra Surabaya, adalah harapan dari staf dan pustakawan perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Berdasarkan harapan tersebut, yang harus dipikirkan oleh kepala perpustakaan dan tim kerjanya (staf perpustakaan dan pustakawan) adalah faktor apakah yang menjadi alasan pemustaka untuk datang ke perpustakaan. Apabila diketahui faktor-faktornya maka akan terus diperbaiki sehingga kehadiran perpustakaan di Universitas Ciputra Surabaya akan bermanfaat bagi pemustaka.

Selama ini faktor koleksi sering menjadi alasan utama bagi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Melalui wawancara dengan staf perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya di bagian sirkulasi terkait keluhan pemustaka terhadap koleksi hampir tidak ada. Alasan yang disampaikan oleh staf bagian sirkulasi adalah karena penambahan koleksi buku dan koleksi non buku di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya dilakukan setiap bulan untuk semua program studi. Selain alasan koleksi yang

mendapat perhatian utama oleh tim perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya, peneliti tertarik untuk mengetahui faktor lain yang menjadi alasan pemustaka mengunjungi perpustakaan.

Servicescape adalah faktor yang peneliti angkat sebagai fokus penelitian untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Merangkum dari beberapa sumber, *servicescape* adalah fasilitas fisik layanan dari keseluruhan suasana dan lingkungan fisik dimana aktifitas layanan terjadi. Hal-hal yang termasuk dalam kategori *servicescape* adalah suasana ruang perpustakaan; desain perpustakaan; *mebulair/furniture* perpustakaan; penampilan staf perpustakaan; penerangan dan pencahayaan ruang perpustakaan; media komunikasi perpustakaan.

Filosofi dari Universitas Ciputra Surabaya yaitu pembelajaran yang berbasis *entrepreneur* untuk semua program studi. Pak Ci (panggilan akrab Bapak Dr (HC) Ir. Ciputra sebagai *founder* Grup Ciputra) menetapkan tujuh karakter *entrepreneur* (gairah, ketekunan, kemerdekaan, menciptakan peluang, kreativitas dan inovasi, pengambil risiko, standar etika yang tinggi) yang harus dimiliki oleh lulusan Universitas Ciputra Surabaya. Warna oranye adalah warna dominan yang tampak di ruang perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya merupakan cerminan dari salah satu karakter *entrepreneur* yaitu kreatifitas dan inovasi.

Mencuplik arti warna oranye¹ bahwa warna *orange* merupakan perpaduan dari warna merah, yang memancarkan energi besar, dan warna kuning, yang

¹ <http://informasitips.com/apa-arti-warna-orange> diakses pada hari Jumat tanggal 20

berhubungan dengan kebahagiaan. Warna *orange* sendiri memiliki arti yang sering dikaitkan dengan kegembiraan, kebahagiaan, kehangatan, panas, sinar matahari, antusias, kreativitas, sukses, penyemangat, kesehatan, stimulasi, lucu, menyenangkan, keseimbangan, ekspresi dan kekaguman. Oranye merupakan perlambang warna gembira dan kreativitas. Warna oranye menularkan kondisi prima dan energi positif ke sekitarnya, sehingga seseorang dapat cepat pulih dari kekecewaan dan hati yang terluka. Adanya unsur agresif dari warna merah yang ditahan dengan kelembutan yang berasal dari warna kuning, itulah mengapa warna *orange* menyiratkan nilai keseimbangan. Ada yang berkata bahwa orang-orang yang menyukai warna oranye adalah mereka yang kaya akan ide-ide baru, serta mereka yang berhati tulus.

Berdasarkan pada arti dari warna oranye yang dijelaskan diatas, kepala perpustakaan bersama dengan tim kerjanya (pustakawan dan staf perpustakaan) perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya dituntut untuk menata perpustakaan dengan banyak ide-ide baru yang kreatif untuk menciptakan inovasi dalam menata penampilan ruang perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya yang berdampak pada ketertarikan pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya selain memiliki koleksi yang lengkap dan menjadi tujuan utama pemustaka berkunjung ternyata ada alasan lain yang menarik bagi pemustaka, yaitu *servicescape* yang ada di perpustakaan. Respon yang diberikan terkait tata letak dan interior

perpustakaan yang dinilai berbeda dibanding dengan ruang perpustakaan di perguruan tinggi lain. Beberapa *statement* yang diberikan diantaranya adalah: “Warna *lounge* dan ruang koleksi perpustakaan bagus, cerah dan *fresh*, perpustakaan jadi tampak terang”.

Juga terhadap ruang perpustakaan yang bersih dan harum ditambah dengan kelengkapan *mebulair* yang disediakan di *lounge* perpustakaan membuat ketertarikan tersendiri bagi pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya:

“Perpustakaanya bersih juga harum dan *mebulairnya* seperti sofa, kursi bagus dan karpetnya nyaman buat beraktifitas di perpustakaan”

Berdasarkan contoh dua (2) *statement* tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pemustaka terhadap situasi ruangan perpustakaan serta kenyamanan selama berada didalam ruangan perpustakaan adalah ketertarikan tersendiri bagi pemustaka selain koleksi. Hal-hal yang dimaksud tersebut adalah masuk dalam kelompok *servicescape*. Oleh sebab itu peneliti ingin mengidentifikasi lebih dalam lagi tentang *servicescape* yang ada di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya, nantinya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait *servicescape* sebagai dasar pengambilan kebijakan untuk perbaikan yang terus menerus (*continuous improvement*).

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi baru terkait *servicescape* yang bertujuan menumbuhkan minat pemustaka berkunjung ke perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Dengan adanya aspek baru tersebut maka selain aspek-aspek seperti layanan perpustakaan, koleksi

perpustakaan, kenyamanan dan kepuasan pemustaka, promosi perpustakaan dan kepemimpinan yang sering dijadikan isu penelitian, *servicescape* dapat diperhitungkan untuk di teliti sebagai salah satu indikator pemustaka berkunjung ke perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

Aspek *servicescape* seperti yang telah dijelaskan sebelumnya termasuk hal penting untuk diperhatikan khususnya dalam konsep perpustakaan perguruan tinggi dimana aspek *servicescape* menekankan dampak lingkungan fisik di mana suatu proses layanan berlangsung. Dalam praktek layanan di perpustakaan perguruan tinggi, kunjungan pemustaka rata-rata tinggi sesuai tuntutan tugas kuliah yang diberikan terkhusus pemustaka tingkat magister dan doktoral yang lebih banyak memanfaatkan fasilitas di perpustakaan. Selain layanan yang diberikan, dukungan dari atmosfer lingkungan perpustakaan itu sendiri perlu diperhatikan. Situasi dan kondisi perpustakaan perlu dibuat *friendly*, menarik, rapi, tertata baik agar sebelum pemustaka memasuki area perpustakaan merasa senang dan menikmati suasana perpustakaan sebelum memasuki ruang perpustakaan.

Bisa digambarkan bagaimana perbedaan kunjungan pemustaka ke perpustakaan perguruan tinggi X yang tatanan ruang layanan berukuran secukupnya dan cukup diatur seadanya dengan cukup tersedia rak koleksi; meja sirkulasi; ruang baca dengan meja dan kursi kayu biasa; meja baca terbatas dan terbuat dari kayu dengan model lama; pendingin ruangan menggunakan beberapa kipas angin yang tergantung di masing-masing tembok ruangan; sinar lampu penerangan tidak sesuai dengan luas ruangan;

tanpa pengharum ruangan; penataan koleksi dirak koleksi tidak tersusun sesuai nomor panggil berdasarkan klasifikasi *dewey decimal* yang tercetak pada label sehingga pemustaka kesulitan mencari koleksi yang dibutuhkan di jajaran koleksi. Sementara dari sisi petugas/staf perpustakaan berpenampilan seadanya kurang memperhatikan apa yang dikenakan. Setelah pemustaka berkunjung ke perpustakaan X dengan situasi yang digambarkan tersebut diatas, pemustaka berkunjung ke perpustakaan Y yang di desain indah sesuai dengan konsep desain perpustakaan yang jelas; warna cerah; tatanan koleksi di rak rapi membuat pencarian koleksi dirak mudah mendapatkan; mebulair/*furniture* menyesuaikan konsep yang ditentukan perpustakaan; lampu penerang sesuai dengan luas ruangan; penampilan petugas/staf perpustakaan rapi dan berseragam; dilengkapi dengan pengharum ruangan dan dilengkapi dengan alat penyejuk ruangan.

Dari perbandingan situasi perpustakaan diatas tentunya sudah dapat dipastikan bahwa pemustaka cenderung memilih berkunjung ke perpustakaan Y.

Situasi dan keadaan seperti yang dijelaskan diatas adalah masuk dalam aspek *servicescape* yang terbukti aspek *servicescape* bermanfaat mendukung layanan maksimal di perpustakaan dalam hal ketertarikan pemustaka berkunjung dan memanfaatkan fasilitas yang ada.

Servicescape bisa disamakan dengan 'pemandangan' yang bisa dilihat oleh pemustaka termasuk yang bisa di rasakan oleh pemustaka.

Penampilan perpustakaan termasuk diantaranya tata ruang perpustakaan; desain eksterior perpustakaan; desain interior perpustakaan, tanda/*signage*

yang ada di perpustakaan; lingkungan sekitar perpustakaan; interior desain perpustakaan; dekorasi perpustakaan, peralatan perpustakaan, tata letak, kualitas udara, suhu, suasana perpustakaan dan personil perpustakaan.

Servicescape perpustakaan seperti yang dijelaskan di atas adalah penjelasan bukti fisik yang kelihatan dan yang dirasakan.

Pembuktian pentingnya *servicescape* perpustakaan adalah melalui penelitian khusus tentang *servicescape* perpustakaan ini.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana yang dijelaskan dilatar belakang, penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi persepsi pemustaka dalam hal ini civitas akademika Universitas Ciputra Surabaya terhadap *servicescape* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya sehingga masalahnya dapat dirumuskan:

Bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap *servicescape* di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya?²

C. Batasan Masalah

Penelitian ini meneliti persepsi pemustaka terhadap *servicescape* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya tanpa melihat dimensi layanan lainnya.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan Universitas Ciputra.

² Penelitian ini bermaksud mengeksplorasi faktor-faktor (variabel laten) berdasarkan indikator-indikator (variabel manifest) menurut Hair, Joseph F. *Multivariate Data Analysis (6th. Ed)*, (Upper Saddle River, New Jersey, Pearson Education, 2006) page 102-103.

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis:

(a). Bagi perkembangan ilmu pengetahuan: hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu perpustakaan, khususnya memasarkan perpustakaan yang terfokus pada kajian tentang faktor-faktor yang dipertimbangkan pemustaka untuk berkunjung di perpustakaan;

(b). Bagi Universitas Ciputra Surabaya: hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan civitas akademika (dosen, mahasiswa, staf) sebagai pemustaka perpustakaan dalam meningkatkan pemanfaatan perpustakaan;

(c). Bagi pustakawan: hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dalam meningkatkan kunjungan, layanan dan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

2. Manfaat Empiris:

(a). Bagi *management* Universitas Ciputra Surabaya: hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan terkait kebijakan pengembangan perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya di masa depan.

(b). Bagi Peneliti: penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya.

E. Kajian Pustaka

Mengacu kepada penelitian sebelumnya oleh *Johannsen* dalam *Innovative Public Library Services-staff-less or Staff-intensive?*³ Menggunakan metode penelitian kuantitatif, *Johannsen* dalam penelitiannya yang bersumber pada dua perpustakaan umum dimana menerapkan sumber layanan yang inovatif dengan sepuluh (10) pertanyaan/kuesioner berisikan pernyataan seputar kondisi dan reaksi staf perpustakaan terhadap layanan dan pemustaka.

Hasil penelitian menemukan ada sepuluh (10) faktor yang menjadi pertimbangan pemustaka dalam menilai layanan yang diantaranya terdiri dari faktor-faktor:

1. Staf tersebut bagus dalam hal bertanya dan mengungkap informasi yang dibutuhkan;
2. Waktu menunggu dengan layanan pribadi yang baik;
3. Citra perpustakaan sangat tradisional dan tidak terlalu memikirkan layanan;
4. Sangat mudah untuk mengenali staf;
5. Layanannya sering membuat pengguna heran secara positif;
6. Harapan pengguna atas layanan, tinggi;
7. Staf perpustakaan membuat pengguna merasa sebagai tamu daripada seorang klien;

³ Johannsen, Carl Gustav, *Innovative Public Library Services-Staff-Less or Staff-Intensive?*, *Library Management*, Emerald, Vol. 35 No. 6/7 page 469-480.

8. Staf dapat menyarankan alternatif judul jika buku yang diminta sedang dipinjam;
9. Staf perpustakaan menekankan memberikan layanan secara pribadi dan disesuaikan daripada layanan yang seragam, standar; dan
10. Staf perpustakaan bersedia membantu, membantu dan tersenyum.

Mengacu kepada penelitian Angelina dalam “Studi Deskriptif Penerapan *Servicescape* Pada Restoran *Waroeng Bamboe* Kota Batu Menurut Persepsi Konsumen”. Dalam penelitiannya, Angelina menggunakan jenis riset deskriptif karena dalam penelitian tersebut tidak memuat tentang pernyataan menerima atau menolak hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menerangkan bahwa konsep *servicescape* pertama kali dikembangkan oleh *Booms* dan *Bitner* di tahun 1981 sebagai lingkungan dimana layanan dibuat dan dimana penjual dan konsumen berinteraksi, dikombinasikan dengan komoditas nyata yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi pada layanan⁴.

Memperkuat penelitian ini, peneliti juga mendasari dengan penelitian tentang ergonomi perpustakaan oleh *A.M. Chandra (et.al)* dalam artikel yang berjudul “*Ergonomic Issues in Academic Libraries in Kolkata, West Bengal: A Pilot Study*”⁵ yang dijelaskan dengan rinci bahwa dalam lingkungan akademik yang sangat kompetitif, perpustakaan merupakan komponen penting dari ekspresi intelektual institusi. Perpustakaan harus mendesain ruang

⁴ Angelina, Sherend Lia, *Studi Deskriptif Penerapan Servicescape Pada Restoran Waroeng Bamboe Kota Batu Menurut Persepsi Konsumen*, *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 2 No. 1, 2013.

⁵ A.M. Chandra (et.al), *Ergonomic Issues in Academic Libraries in Kolkata, West Bengal: A Pilot Study*, *Library Philosophy and Practise*, 2009, page 1-2.

perpustakaan dengan cara yang memenuhi kebutuhan pembelajaran abad dua puluh satu (21) termasuk didalamnya untuk pengajaran dan penelitian.

Ergonomi adalah aspek penting dari desain. Ergonomi adalah suatu disiplin ilmu yang berkaitan dengan meningkatkan produktivitas, kesehatan, keselamatan dan kenyamanan, dan membantu pemustaka dan teknologi bekerja sama. Desain ergonomis harus mendukung pemustaka dalam mencapai tujuan operasional. Ada tiga (3) tujuan dalam desain yang berpusat pada pemustaka, yaitu:

1. Meningkatkan kemampuan pemustaka.
2. Mengatasi keterbatasan pemustaka.
3. Meningkatkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

Untuk mencapai ketiga tujuan tersebut diatas, ada elemen kunci dari ergonomi untuk mempertimbangkan, yaitu:

- a. Desain ruang kerja perpustakaan seperti: kursi, tampilan luar perpustakaan dan aksesoris atau pernak-pernik didalam perpustakaan.
- b. Lingkungan perpustakaan, seperti: ruang perencanaan; menggunakan cat yang berwarna; pencahayaan, akustik, kualitas udara dan faktor-faktor termal.

Diskusi tentang ergonomi perpustakaan ergonomi dan teknologi desain modern telah banyak dilakukan disebagian besar perpustakaan yang berada di negara-negara maju dunia barat.

Tentang ergonomi itu sendiri, peneliti memperkuat dengan mengadopsi penelitian *John R. Wilson* dalam artikel penelitian yang berjudul

*Fundamentals of Ergonomics in Theory and Practice*⁶tercantum penjelasan sebagai berikut: “*Ergonomics redefined: understanding and design for interactions. To be clear, models of ergonomics have always highlighted the interactions between people, products and environments. However, this tended to be with the focus on redesign of particular interfaces, equipment, work spaces or jobs. In working from this perspective, ergonomists became experienced in producing tools and frameworks to examine and measure interactions, providing insights and a body of knowledge on which to base improvements. We should now study interactions not simply to design artefacts but to understand the interactions themselves in order to design the more diffuse, complex and multi-faceted interacting system.*

Secara bebas ergonomi didefinisikan ulang sebagai pemahaman dan desain. Model ergonomi selalu menyoroti bagaimana interaksi antara orang dengan produk dan lingkungan dan cenderung fokus pada suasana hubungan dalam hal ini perpustakaan sebagai tempat interaksi dengan pemustaka (pengertian antarmuka atau *interface* itu sendiri adalah hubungan atau batasan umum antara dua (2) unit atau alat⁷, yang tepat untuk penelitian ini adalah pemustaka itu sendiri berinteraksi didalam lingkungan perpustakaan). Selain ini perlu juga mempelajari/memahami bagaimana interaksi pemustaka terhadap desain barang atau benda yang ada didalam perpustakaan. Bekerja dari perspektif ini, pemustaka memiliki pengalaman sejauh mana mengukur interaksinya dengan desain suasana lingkungan perpustakaan yang ada.

⁶ John R. Wilson, *Fundamentals of Ergonomics in Theory and Practice, Applied Ergonomics* 31 (557-567), Elsevier Science, 2000 page 563.

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Penelitian ini mengadopsi kuesioner yang digunakan dalam penelitian Reimer dan Kuehn dalam *The Impact of Servicescape on Quality Perception* yaitu pada unsur *servicescape item; realibility; responsiveness; assurance; empathy*⁸ yang keseluruhannya ada dua puluh lima (25) item pernyataan.

Lovelock dan Wright⁹ dalam *eBooknya* yang berjudul *Principles of Service Marketing and Management*, menjelaskan bahwa definisi *servicescape* secara bebas diartikan sebagai desain pada setiap lokasi fisik dimana pelanggan datang. Terdapat empat (4) ukuran *servicescape* yaitu: fasilitas fisik; lokasi; kondisi lingkungan (seperti suhu atau pencahayaan) dan personil. Perusahaan konsultan desain kadang-kadang diminta untuk menyarankan desain *servicescape*, untuk mengkoordinasikan unsur-unsur visual dari *interior* dan *exterior*, dekorasi, karpet, perabotan dan seragam sehingga mereka dapat melengkapi dan memperkuat unsur-unsur desain lainnya.

F. Justifikasi Penelitian

Dari hasil penelusuran yang peneliti lakukan, penelitian tentang *servicescape* banyak dilakukan dalam bidang *service management* dan *marketing* dimana ruang lingkup *servicescape* adalah untuk menunjang layanan yang diberikan kepada masyarakat umum seperti bank, rumah sakit, kantor pos, kantor pemerintah, transportasi umum, rumah makan/restoran. Sementara penelitian *servicescape* khusus dibidang perpustakaan belum ada.

⁸ Reimer and Kuehn, *The Impact of Servicescape on Quality Perception*, European Journal of Marketing, Vol. 39 No. 7/8, page 785-808, 2005.

⁹ Lovelock and Wright, *Principles of Service Marketing and Management*, eBook, 1999, page 206.

G. Kerangka Teoritik

Untuk memperkuat isi pembahasan, peneliti mengambil teori tentang prinsip-prinsip *servicescape* dari *Bitner* dan *servicescape quality* dari *Wakefield* dan *Blodgett*¹⁰

Tentang *servicescape* dapat diartikan sebagai keseluruhan suasana dan lingkungan fisik di mana layanan yang terjadi dan juga disebut pengaturan layanan¹¹. Tentang *servicescape usage* yang secara bebas dapat diartikan bahwa penggunaan *servicescape* pada organisasi yang berbeda dalam hal akan mempengaruhi, yang benar-benar datang dalam fasilitas layanan dan justru itu berpotensi dipengaruhi oleh desain layanan pelanggan, karyawan, atau keduanya. Juga kepada layanan diri nasabah; layanan dalam diri nasabah dan karyawan dan layanan jarak jauh bagi karyawan¹².

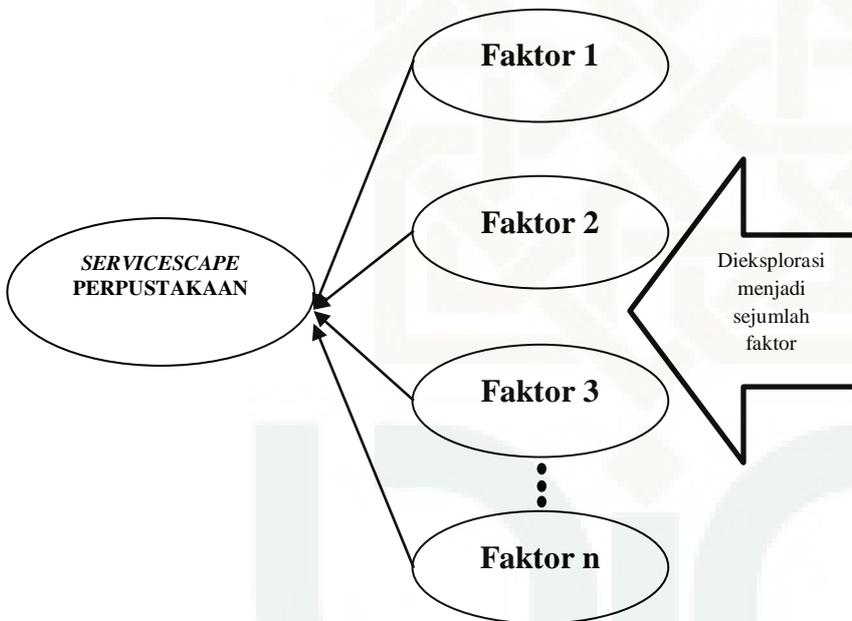
Penelitian *servicescape* akan terdiri dari atas sejumlah faktor dimana masing-masing faktor tersebut terdiri atas sejumlah item yang kemudian masing-masing item tersebut akan di eksplorasi menjadi beberapa faktor yang nantinya akan diberi nama faktor 1, faktor 2, faktor 3 sampai dengan faktor n. Rincian faktor-faktor dan item yang dimaksud ditampilkan seperti gambar berikut ini:

¹⁰ Wakefield, Kirk L. and Blodgett, Jeffrey G., *The Importance of Servicescapes in Leisure Service Settings*, Journal of Services Marketing, (MCB University Press), 1994 .Vol. 8 No. 3., page 66-76.

¹¹ <http://www.businessdictionary.com/definition/servicescape.html> diunggah pada hari Senin tanggal 22 Desember 2014 pukul 11:51.

¹² <http://quizlet.com/16007282/physical-evidence-and-the-servicescape-flash-cards/> diunggah pada hari Senin tanggal 22 Desember 2014 pukul 12:16.

Gambar 1
Faktor dan Item



X1	Peralatan perpustakaan tampak modern
X2	Fasilitas fisik secara visual menarik
X3	Staf perpustakaan berpenampilan menarik dan mudah dikenali
X4	Newsletter dan materi komunikasi lainnya menarik
X5	Ruangan perpustakaan menarik
X6	Desain interior (misalnya kap lampu; pernik pemanis ruangan) menarik
X7	Ruangan perpustakaan harum
X8	Tingkat kebisingan rendah
X9	Ruangan bersih
X10	Suhu ruangan nyaman
X11	Kualitas udara dalam ruang bagus
X12	Latar belakang alunan musik menyenangkan
X13	Warna meubelair/furniture (misalnya sofa; kursi; meja) menarik
X14	Warna interior ruang santai dan ruang koleksi menarik
X15	Eksterior (tampak dari luar) ruang perpustakaan menarik
X16	Cahaya lampu penerang dalam ruangan cukup
X17	Pencahayaan (sinar matahari) yang masuk cukup
X18	Jam buka perpustakaan nyaman bagi pemustaka
X19	Loker/tempat penitipan barang memadai
X20	Meja baca (<i>study carrel</i>) memadai
X21	Desain konter sirkulasi peminjaman dan pengembalian menarik
X22	Penataan ruang santai (<i>lounge</i>) perpustakaan tertata rapi seimbang dengan
X23	Penataan ruang koleksi tertata rapi seimbang dengan luas ruangan
X24	Penataan koleksi buku di rak buku tertata rapi
X25	Dekorasi ruang santai (<i>lounge</i>) perpustakaan bergaya modern

H. Metode Penelitian

a. Jenis penelitian.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bermakna jumlah atau penjumlahan dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka yang dijumlahkan sebagai data yang kemudian di analisis. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena dengan menggunakan data-data *numeric* kemudian di analisis yang umumnya menggunakan statistik¹³. Lebih jelasnya peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat eksploratoris.

b. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kampus Universitas Ciputra Surabaya yang beralamat di *UC Town, CitraLand* Surabaya. Waktu penelitian dilakukan selama pada bulan Februari - Mei 2015.

c. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah civitas akademika yang terdiri dari dosen, mahasiswa dan staf aktif Universitas Ciputra Surabaya.

d. Populasi dan Sampel¹⁴

Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen, staf dan mahasiswa Universitas Ciputra Surabaya.

¹³ Suharsaputra, Uhar, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, Bandung: Refika Aditama, 2012.

¹⁴ Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011, hal. 119.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti jadi sampel disini adalah pendugaan terhadap populasi dan bukan populasi itu sendiri.

Untuk menentukan besaran sampel peneliti menggunakan tabel *Krejcie* dan *Morgan* (1970)¹⁵ dimana tabel *Krejcie Morgan* juga di pakai oleh *Sekaran* dan *Bougie*¹⁶ seperti yang ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 1
Besaran Sampel Menurut Tabel *Krejcie Morgan*

No	Unsur	Besar populasi (N)	Besaran sampel (n)		
1	Dosen	351	$(351/3409) \times 346 =$	35.63	36
2	Staf	163	$(163/3409) \times 346 =$	16.54	16
3	Mahasiswa Manajemen	1215	$(1215/3409) \times 346 =$	123.32	123
4	Mahasiswa Akuntansi	76	$(76/3409) \times 346 =$	7.71	8
5	Mahasiswa DKV	341	$(341/3409) \times 346 =$	34.61	35
6	Mahasiswa Arsitektur	130	$(130/3409) \times 346 =$	13.19	13
7	Mahasiswa Teknik Informatika	186	$(186/3409) \times 346 =$	18.88	19
8	Mahasiswa Psikologi	125	$(125/3409) \times 346 =$	12.69	13
9	Mahasiswa Bisnis Hospitality	594	$(594/3409) \times 346 =$	60.29	60
10	Mahasiswa Magister Manajemen	228	$(228/3409) \times 346 =$	23.14	23
	Total	3409			346

Sumber data primer dari BAA (Biro Administrasi Akademik) dan HRD (*Human Resources Departemen*) Universitas Ciputra Surabaya tahun 2015

Catatan: *N* untuk ukuran populasi dan *n* untuk ukuran contoh

Tabel diatas adalah jumlah populasi dari total jumlah keseluruhan civitas akademika Universitas Ciputra Surabaya yang terdiri dari dosen, mahasiswa dan staf aktif. Adapun jumlah sampel sebesar tiga ratus empat puluh enam (346) responden terdiri dari dosen, staf dan delapan (8) program studi yang ada di Universitas Ciputra Surabaya.

¹⁵ Krejcie, Robert V and Morgan, Daryle W. *Determining Sample Size For Research Activities. Educational and Psychological Measurement*, 1970, table 1 page 607-610.

¹⁶ Sekaran, Uma and Bougie, Roger, *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, West Sussex UK: John Wiley & Sons Ltd., 2013, page 295-296.

Analisis data akan menggunakan analisis faktor eksploratoris yang dibangun berdasarkan sejumlah indikator.

Penelitian ini memiliki beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui tanggapan pemustaka terhadap *servicescape* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

e. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data¹⁷ adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Cara merujuk pada sesuatu yang abstrak, tetapi dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi hanya dapat dipertontonkan penggunaannya. Ada beberapa pengertian kuesioner yang diungkapkan oleh para ahli:

Menurut Nazir, *kuesioner* atau *daftar pertanyaan* adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Daftar pertanyaan tersebut dibuat cukup terperinci dan lengkap. Menurut Suharsimi Arikunto, kuesioner/angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pemustaka. Dengan demikian *angket/kuesioner* adalah daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana tiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Angket tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban. Angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberikan

¹⁷ <http://panduanskripsi.com/metode-pengumpulan-data-dengan-kuesioner-pada-penelitian-kuantitatif/> di unggah pada hari Senin tanggal 20 April 2015 pukul 08:29.

angket bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pemustaka.

Selanjutnya angket menurut Suharsimi Arikunto, dapat dibedakan menjadi:

1. Angket terbuka yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya. Angket terbuka dipergunakan apabila peneliti belum dapat memperkirakan atau menduga kemungkinan alternatif jawaban yang ada pada responden.
2. Angket tertutup yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda centang (√) pada kolom atau tempat yang sesuai.
3. Angket campuran yaitu gabungan antara angket terbuka dengan angket tertutup.

Angket sebagai alat pengumpul data mempunyai beberapa keuntungan.

Menurut Suharsimi Arikunto keuntungan menggunakan angket antara lain:

1. Tidak memerlukan hadirnya peneliti.
2. Dapat diberikan secara serempak kepada banyak responden.
3. Dijawab oleh responden menurut kecepatan masing-masing dan menurut waktu senggang responden.
4. Dapat dibuat anonim sehingga responden bebas, jujur, dan tidak malu-malu menjawab.
5. Dapat dibuat berstandar sehingga semua responden dapat diberi.

Skala *Likert*¹⁸ digunakan pada penelitian survei kuisioner. Pengertian Skala *Likert* Menurut "Sugiono pada bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D, tahun 2012 yang diterbitkan oleh Alfabeta di Bandung: hal. 93" menjelaskan bahwa Skala *Likert* merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Sedangkan menurut *Dane Bertram* pada jurnalnya "*Likert Scale*" menjelaskan bahwa Skala respon psikometri terutama digunakan dalam kuesioner untuk mendapatkan preferensi peserta atau tingkat kesepakatan dengan pernyataan atau set pernyataan. Skala *Likert* adalah teknik skala non-komparatif dan *unidimensional* (hanya mengukur sifat tunggal) secara alami. Responden diminta untuk menunjukkan tingkat kesepakatan melalui pernyataan yang diberikan dengan cara skala ordinal. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa skala *Likert* merupakan metode perhitungan kuisioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap suatu objek tertentu.

Penentuan skor jawaban merupakan nilai jawaban yang akan diberikan oleh responden, menurut Sugiono dijelaskan pada bukunya bahwa hal pertama yang harus kita lakukan adalah menentukan skor dari tiap jawaban yang akan diberikan. Selanjutnya kita menentukan banyaknya jawaban pada tiap pertanyaan yang akan kita berikan. Misalnya 5 skala, berarti sangat tidak setuju, kurang setuju, cukup, setuju dan sangat setuju. Jika pertanyaan yang diberikan bersifat susah untuk diberikan jawaban, otomatis responden

¹⁸ http://www.academia.edu/7233329/Skala_Likert diunggah pada hari Senin tanggal 20 April 2015 pukul 08:37.

TS = Tidak Setuju

Diberi skor 2

STS= Sangat Tidak Setuju

Diberi skor 1

Adapun kategori penilaian yang peneliti gunakan yaitu dengan skala sikap yang disusun mengungkap pro dan kontra, positif dan negatif, setuju dan tidak setuju terhadap suatu objek sosial.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup untuk memperoleh data tentang sikap pemustaka terhadap *servicescape* di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya untuk memperoleh data pendukung yang terkait dengan penelitian ini.

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat atau instrument utama untuk memperoleh data variabel penelitian.

f. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas¹⁹ adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan sesuatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Alat ukur mempunyai validitas yang tinggi apabila mampu menjalankan fungsi ukurannya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran. Validitas didefinisikan sebagai suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik yang digunakan adalah dengan

¹⁹ Azwar, Saifuddin, *Reliabilitas dan Validitas*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2000.

menggunakan teknik *product moment*. Prosedur teknik *product moment* menggunakan *SPSS for windows*.

Dengan kriteria jika diperoleh r hitung $> r$ *table*, butir pertanyaan tersebut *valid*, tetapi jika r hitung $< r$ *table*, maka butir pertanyaan tersebut tidak *valid*.

Dengan kriteria jika diperoleh r hitung $> r$ *table*, butir pertanyaan tersebut *valid*, tetapi jika r hitung $< r$ *table*, maka butir pertanyaan tersebut tidak *valid*

2. Uji Reliabilitas²⁰ adalah instrumen mencirikan tingkat konsistensi dalam suatu penelitian. Reliabilitas suatu penelitian merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi satu alat pengukuran di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk mengukur reliabilitas digunakan alat ukur dengan teknik *Alpha*. Prosedur *Alpha* menggunakan *SPSS for windows*.

Keputusan *reliable* tidaknya kuesioner dinyatakan apabila diperoleh nilai r hitung $> r$ *table* dengan taraf signifikan 5% maka butir pertanyaan *reliable*.

Kriteria uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan

²⁰ http://www.academia.edu/5170798/Uji_Validitas_Dan_Reliabilitas diunggah pada hari Kamis tanggal 07 Mei 2015 pukul 12:57.

batas 0,60. Menurut Nunally jika *cronbach alpha* (α) lebih besar dari 0,60 maka semua butir dinyatakan *reliable*²¹

3. Teknik Analisis Data. Teknik analisis yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis faktor yang lebih jelas tentang analisis faktor adalah:

a. Analisis faktor merupakan nama umum yang menyatakan sebuah kelas prosedur yang digunakan terutama untuk mereduksi dan perangkuman data. Dalam riset pemasaran mungkin terdapat banyak variabel yang diantaranya saling berkorelasi dan sebaiknya direduksi sampai pada tingkatan yang dapat dikelola.

b. Tahap analisis faktor eksploratoris menurut Murwani²² antara lain:

1. Penyiapan data

Data indikator pada penelitian ini terdiri dari X1 hingga X25 yang akan diukur signifikansi untuk keseluruhan Xi dari sudut memadai atau tidaknya sampel yang diambil. Nilai signifikansi tersebut dapat dilihat pada indeks *Kaiser Meyer Olkin (KMO)*. Indeks *Kaiser Meyer Olkin (KMO)* untuk penelitian ini tertera sebagai berikut:

²¹ Nunally dalam Richard F. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002.

²² Murwani, Fulgentius Danardana., *Analisis Faktor dan Structural Equation Modeling*. Bahan Ajar tidak diterbitkan, Malang: Program Pascasarjana Universitas Negeri Malang.

Tabel 2
KMO and Bartlett's Test

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy</i>	.929
<i>Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square</i>	4.307
<i>df</i>	300
<i>Sig.</i>	.000

Berdasarkan tabel diatas indeks *Kaiser Meyer Olkin (KMO)* menunjukkan angka 0.929. dengan demikian, Xi secara keseluruhan dinyatakan signifikan dari sudut kecukupan sampel dikarenakan nilainya lebih besar daripada 0,5. Selain itu, pada tabel tersebut diatas juga menunjukkan nilai uji *Barlett's* sebesar 4.307.

Muwarni²³ menjelaskan bahwa uji *Barlett's* merupakan tes statistic menguji ada atau tidaknya korelasi yang signifikan antar variabel. Nilai uji *Barlett's* pada tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antar variabel karena nilai signifikansinya sebesar 0,000.

2. Ekstraksi faktor

Ekstraksi faktor merupakan metode untuk menurunkan sejumlah faktor yang mewakili seperangkat variabel berdasarkan pola korelasi antar variabel. Banyaknya faktor yang terbentuk ditentukan berdasarkan *eigenvalue* setiap faktor yang muncul. *Eigenvalue* merupakan keseluruhan varians variabel-variabel yang dapat dijelaskan oleh suatu faktor. Hanya faktor yang memiliki *eigenvalue* lebih dari satu yang akan dipertahankan dalam analisis. Hal

²³ *Ibid*

tersebut dikarenakan satu faktor setidaknya dapat menjelaskan varians satu variabel yang besarnya sama dengan satu. Berikut adalah ringkasan tabel penentuan jumlah faktor berdasarkan *eigenvalue*:

Tabel 3
Total Variance Explained

<i>Factor</i>	<i>Initial Eigenvalue</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>			<i>Rotation Sums of Squared Loadings</i>		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.746	38.986	38.986	9.746	38.986	38.986	3.420	13.680	13.680
2	1.875	7.498	46.484	1.875	7.498	46.484	3.277	13.107	26.787
3	1.418	5.671	52.156	1.418	5.671	52.156	3.096	12.384	39.171
4	1.219	4.878	57.033	1.219	4.878	57.033	3.083	12.331	51.502
5	1.062	4.249	61.282	1.062	4.249	61.282	2.445	9.780	61.282
6	0.937	3.747	65.029						
7	0.837	3.348	68.378						
8	0.760	2.636	74.054						
9	0.659	2.636	74.054						
10	0.634	2.535	76.589						
11	0.582	2.330	78.919						
12	0.555	2.219	81.138						
13	0.532	2.013	83.268						
<i>Factor</i>	<i>Initial Eigenvalue</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>			<i>Rotation Sums of Squared Loadings</i>		

	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
14	0.511	2.044	85.312						
15	0.489	1.955	87.268						
16	0.469	1.703	90.848						
17	0.426	1.703	90.848						
18	0.381	1.525	92.373						
19	0.351	1.404	93.777						
20	0.339	1.354	95.132						
21	0.284	1.136	96.268						
22	0.262	1.049	97.317						
23	0.239	0.955	98.271						
24	0.224	0.896	99.167						
25	0.208	0.833	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 25 indikator terdapat lima (5) faktor yang memiliki nilai *eigenvalue* yang lebih besar daripada 1.000. Nilai *eigenvalue* terendah sebesar 1.062 dan nilai *eigenvalue* tertinggi sebesar 9.746.

Jadi, berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat lima (5) faktor yang muncul pada tahapan ekstraksi faktor.

3. Rotasi sumbu faktor

Rotasi sumbu faktor dilakukan untuk mempermudah interpretasi dalam menentukan indikator-indikator yang termasuk dalam suatu faktor. Penelitian ini menggunakan metode varimax yang merupakan metode rotasi dengan cara menentukan indikator yang termasuk dalam suatu faktor ditinjau dari factor loading yang tinggi. Adapun hasil rotasi sumbu faktor dapat dalam ringkasan tabel sebagai berikut:



Tabel 4
Rotated Component Matrix^a

	<i>Factor</i>				
	1	2	3	4	5
X1	.099	.421	.288	.597	.130
X2	.126	.414	.190	.683	.004
X3	.218	.010	.181	.706	.072
X4	.011	.324	.138	.603	.202
X5	.091	.631	.057	.413	.095
X6	.217	.627	.247	.449	.089
X7	.555	.249	.110	.343	.161
X8	.638	-.077	-.003	.301	.203
X9	.742	.207	.268	.087	.094
X10	.816	.153	.233	.084	.074
X11	.783	.249	.203	.060	.163
X12	.334	.110	.104	.428	.181
X13	.278	.548	.384	.179	.005
X14	.200	.655	.388	.174	.083
X15	.141	.679	.193	.121	.255
X16	.426	.374	.189	.011	.470
X17	.308	.401	.059	-.060	.538
X18	.168	.083	.273	.063	.680
X19	.072	-.013	.051	.205	.760
X20	.115	.169	.243	.243	.617
X21	.166	.086	.505	.501	.304
X22	.169	.209	.712	.252	.232
X23	.215	.194	.752	.245	.126
X24	.166	.187	.700	.084	.178
X25	.213	.415	.586	.219	.169

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat kita ketahui posisi indikator-indikator pada masing-masing faktor. Anggota masing-masing faktor terdiri dari indikator-indikator yan memiliki faktor *loading* yang tinggi (dicetak tebal).

4. Pengoperasian model

Pengoperasian model pada penelitian ini menggunakan *SPSS for windows*. Pengoperasian tersebut dengan melakukan perintah *Analysis* kemudian *Data Reduction, Factor* dan input indikator X1 hingga X25 sehingga diperoleh hasil analisis yang dapat digunakan peneliti.

5. Penggunaan hasil

Berdasarkan tabel 3 dapat kita ketahui bahwa terdapat lima (5) faktor yang terbentuk berdasarkan dua puluh lima (25) indikator. Interpretasi faktor dapat dilakukan dengan mengelompokkan masing-masing indikator yang memiliki faktor *loading* tertinggi ke dalam salah satu faktor berdasarkan tabel rotasi faktor.

Mengacu pada hasil rotasi faktor matrik, pengelompokkan indikator-indikator pada masing-masing faktor dapat dilihat pada tabel berikut ini:

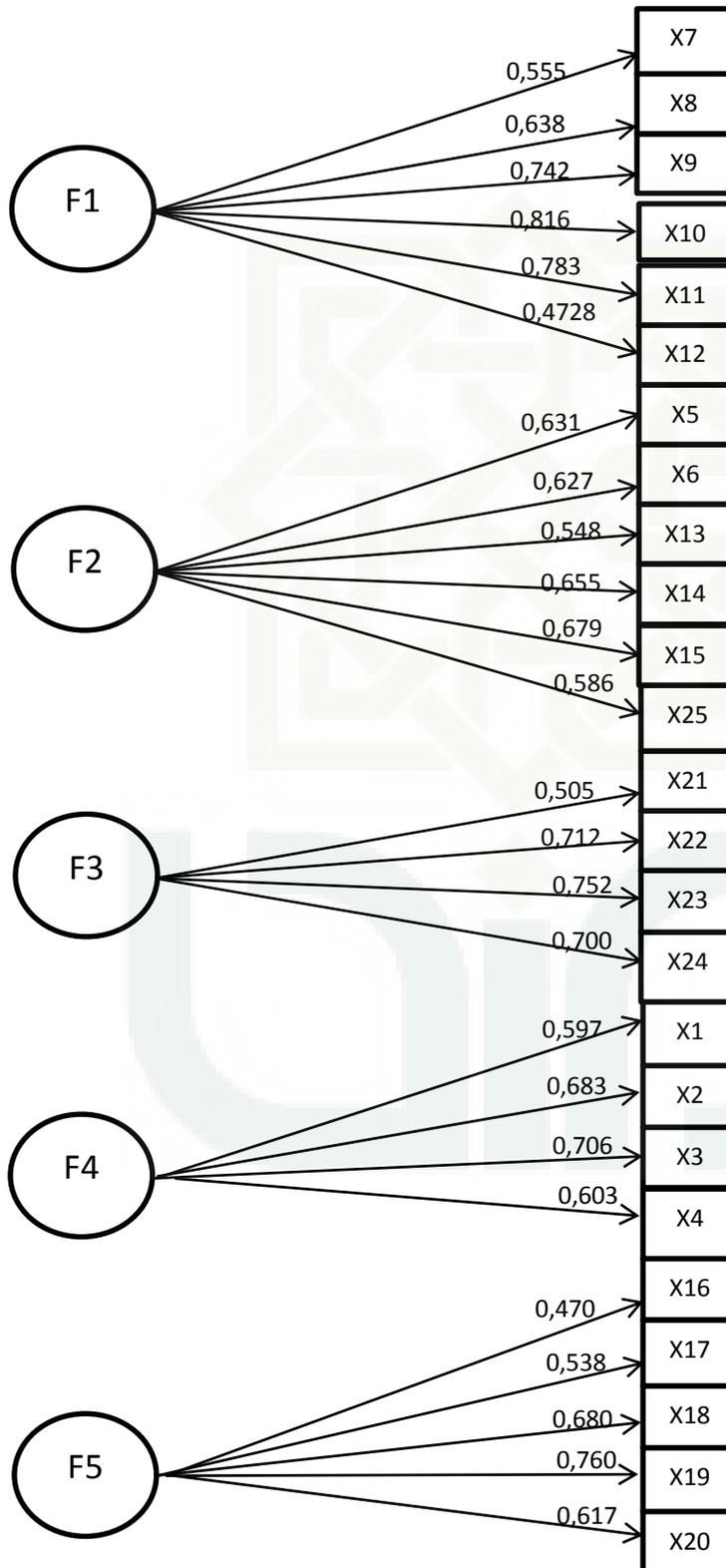
Tabel 5
Pengelompokan Indikator

No	Faktor	Indikator	Faktor <i>Loading</i>
1	F1	X7	0.555
		X8	0.638
		X9	0.742
		X10	0.816
		X11	0.783
		X12	0.334
2	F2	X5	0.631
		X6	0.627
		X13	0.548
		X14	0.655
		X15	0.679
		X25	0.415
3	F3	X21	0.505
		X22	0.712
		X23	0.752
		X24	0.700
4	F4	X1	0.597
		X2	0.683
		X3	0.706
		X4	0.603
		X12	0.428
5	F5	X16	0.470
		X17	0.538
		X18	0.680
		X19	0.760
		X20	0.617

Sumber: dikelola peneliti, Juni 2015

Berdasarkan hasil rotasi, dapat diketahui terdapat dua puluh lima (25) indikator yang tersebar ke dalam lima (5). Ke lima faktor tersebut akan diberikan nama yang akan disesuaikan berdasarkan nama-nama indikator yang menjadi satu (1) kelompok pada suatu faktor. Hal tersebut dapat digunakan untuk menyusun struktur faktor dalam gambar berikut ini:

Gambar 2
Struktur Faktor



Berdasarkan gambar 2 diatas, dapat diketahui terdapat dua puluh lima (25) indikator yang termasuk dalam lima (5) faktor. Kemudian ke dua puluh lima faktor tersebut akan diberi nama yang sesuai dengan masing-masing indikator yang menjadi anggota.

Pemberian nama masing-masing berdasarkan penelusuran teori penamaan faktor.

Jika indikator-indikator yang termasuk pada suatu faktor tidak saling berhubungan, maka penamaan faktor tersebut mengacu pada indikator yang memiliki muatan faktor tertinggi.

Model analisis faktor yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis faktor eksploratori dengan model sebagai berikut:

$$X_i = a_{i1}F_1 + a_{i2}F_2 + \dots + a_{im}F_m + d_iU_i$$

Keterangan:

X_i = indikator i dalam skor standar

a_{i1} = Koefisien regresi terstandar indikator i pada *common factor* j; $a_{ij} = \lambda_{ij}$ = *factor loading* diintegrasikan sebagai korelasi antara indikator dengan faktor, di mana semakin besar λ , semakin kuat suatu indikator masuk menjadi anggota suatu faktor

F_j = *common factor*

d_i = koefisien regresi terstandar indikator i pada *unique factor* i

U_i = *Unique factor* i

m = banyaknya *common factor* i

I. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Isi pembahasan dimulai dari timbulnya masalah yang dipaparkan dalam latar belakang masalah kemudian peneliti menjabarkannya dalam rumusan masalah yang berisi apa permasalahan yang ada. Dari rumusan masalah penulis memaparkan tujuan spesifik yang hendak peneliti capai dan apa kegunaan penelitian tersebut baik secara teoritik ataupun empiris bagi *management* Universitas Ciputra yang merupakan masukkan baru bagi perkembangan perpustakaan kedepan dan disamping itu peneliti berharap hasil penelitian ini berguna bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan juga kepastakawanan di Indonesia khususnya. Peneliti berharap dalam proses penelitian akan menemukan konsep-konsep baru dari teori yang sudah ada. Penyusunan tesis sesuai dengan yang dijelaskan dalam buku Panduan Penulisan Tesis Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan interpretasi data dapat disimpulkan sebagai berikut:

Ditemukannya lima (5) faktor *servicescape* perpustakaan, yaitu:

1. Faktor satu (1) kebersihan dan kenyamanan fasilitas, indikator yang termasuk dalam faktor ini adalah:
 - X7. Ruangannya harum
 - X8. Tingkat kebisingan rendah
 - X9. Ruangan bersih
 - X10. Suhu ruangan nyaman
 - X11. Kualitas udara dalam ruang bagus
 - X12. Latar belakang alunan musik menyenangkan
2. Faktor dua (2) estetika dari fasilitas, indikator yang termasuk dalam faktor ini adalah:
 - X5. Ruangan perpustakaan menarik
 - X6. Desain interior (kap lampu; pernik pemanis ruangan) menarik
 - X13. Warna mebulair/*furniture* (sofa; kursi; meja) menarik
 - X14. Warna *interior* ruang santai dan ruang koleksi menarik
 - X15. *Exterior* (tampak dari luar) ruang perpustakaan menarik
 - X25. Dekorasi ruang santai (*lounge*) perpustakaan bergaya modern

3. Faktor tiga (3) aksesibilitas dari tata letak, indikator yang termasuk dalam faktor ini adalah:

X.21. Desain konter sirkulasi peminjaman dan pengembalian menarik

X.22. Penataan ruang santai (*lounge*) perpustakaan tertata rapi seimbang dengan luas ruangan

X.23. Penataan ruang koleksi tertata rapi seimbang dengan luas ruangan

X.24 Penataan koleksi buku di rak buku tertata rapi

4. Faktor empat (4) tampilan fasilitas, indikator yang termasuk dalam faktor ini adalah:

X1. Peralatan perpustakaan tampak modern

X2. Fasilitas fisik secara visual menarik

X3. Staf perpustakaan berpenampilan menarik dan mudah dikenali

X4. *Newsletter* dan materi komunikasi lainnya menarik

5. Faktor lima (5) fungsionalitas dari fasilitas, indikator yang termasuk dalam faktor ini adalah:

X16. Cahaya lampu penerang dalam ruangan cukup

X 17. Pencahayaan (sinar matahari) yang masuk cukup

X18. Jam buka perpustakaan nyaman bagi pemustaka

X19. Loker/tempat penitipan barang memadai

X20. Meja baca/*study carrel* memadai

B. Saran

Dengan teridentifikasinya lima (5) faktor dengan masing-masing indikatornya, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Dari hasil *mean* kelima faktor, faktor fungsionalitas dari fasilitas (*functionality of the facilities*) mendapat nilai *mean* terendah sebesar 3.58 dimana indikator-indikator yang termasuk dalam faktor ini adalah cahaya lampu penerang dalam ruangan cukup; pencahayaan (sinar matahari) yang masuk cukup; jam buka perpustakaan nyaman bagi pemustaka; loker/tempat penitipan barang memadai dan meja baca/*study carrel* memadai. Melihat hasil *mean* terendah yang dimiliki oleh faktor fungsionalitas dari fasilitas tersebut maka saran untuk pengembangan dan perluasan perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya kedepan agar *management* perpustakaan (kepala perpustakaan dan tim kerja perpustakaan) diharapkan:
 - a. Memperhatikan dan meningkatkan pencahayaan dari lampu penerang yang ada didalam ruang perpustakaan.
 - b. Memperhatikan cahaya sinar matahari yang masuk ke dalam ruang perpustakaan diseimbangkan dengan pencahayaan dari lampu penerang yang ada. Baik penerangan dari lampu penerang dan pencahayaan dari sinar matahari disarankan *management* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya berkonsultasi dengan ahli interior khusus yang menangani penerangan dan pencahayaan ruangan perpustakaan

dimana penanganannya beda dengan pencahayaan/penerangan rumah tinggal atau ruang kerja/kantor pada umumnya.

- c. Memperhatikan jam buka perpustakaan dibandingkan dengan jumlah mahasiswa, dosen dan karyawan disarankan untuk menambah jam layanan yang sudah ada diimbangi dengan pengkoordinasian staf perpustakaan yang bertugas. Perlu dipikirkan juga jam buka dibuka sampai dengan malam hari, misalnya sampai dengan pukul 21.00 melihat kebutuhan mahasiswa pascasarjana yang jam kuliahnya di akhir pekan. Melihat kebutuhan jam buka perpustakaan ini, bila perlu *management* perpustakaan mengajukan penambahan personil tim kerja perpustakaan dengan konsultasi terlebih dahulu bersama Pimpinan.
 - d. Memperhatikan jumlah loker/penitipan barang dan jumlah *study carrel* yang terbatas dan melihat jumlah mahasiswa, dosen dan staf yang ada disarankan untuk ditambah seiring dengan pengembangan dan perluasan ruang perpustakaan. Disarankan untuk konsultasi dengan konsultan atau pakar desain interior khusus yang menangani desain perpustakaan perguruan tinggi saat *management* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya mempersiapkan rancangan pengembangan dan perluasan sebelum disampaikan kepada *Board of Directors (BOD)* grup Ciputra.
2. Kebijakan yang melihat pada aspek *servicescape* khususnya pada pengembangan gedung khusus perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya yang kelak akan dibangun.

3. Untuk penelitian selanjutnya lebih mengembangkan aspek *servicescape* yang mengacu pada penelitian Andrew J. Newman, *Uncovering Dimensionality in the Servicescape: Towards Legibility*. Dalam penelitian tersebut ada beberapa aspek *servicescape* yang menarik untuk menjadi penelitian selanjutnya, diantaranya jalan masuk atau pintu masuk perpustakaan; tanda atau *signage* baik nama perpustakaan dan tanda-tanda yang ada di perpustakaan; semua jalan sekitar perpustakaan; bentuk ruang atau gedung perpustakaan; saat pengguna berada di dalam perpustakaan dengan jelas dapat melihat semua fitur yang ada di ruang perpustakaan.
4. Untuk penelitian selanjutnya dengan meneliti lebih dalam/detail persepsi dari masing-masing dosen; mahasiswa dan staf untuk mengetahui perbedaan persepsinya.

DAFTAR PUSTAKA

A.M. Chandra (*et.al*), *Ergonomic Issues in Academic Libraries in Kolkata, West Bengal: A Pilot Study, Library Pholosphy and Practise*, ISSN 1522-0222, 2009, page 1-2.

Angelina, Sherend Lia, Studi Deskriptif Penerapan *Servicescape* Pada Restoran Waroeng Bamboe Kota Batu Menurut Persepsi Konsumen, *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 2 No. 1 , 2013.

Anja Reime, Anja & Kuhn, Richard, *The Impact of servicescape on quality perception. European Journal of Marketing*, Vol. 39 No. 7/8, 2005, page 785-808.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktek*, edisi 5, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.

Azwar, Saifuddin, *Reliabilitas dan Validitas*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2000.

Bitner, Mary Jo, *Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. Journal of Marketing*, Vol. 54 (April 1990), page 69-82.

Hair, Joseph F. Multivariate, *Data Analysis (6th. Ed)*, Upper Saddle River, New Jersey, Pearson Education, 2006, page 102-103.

John R. Wilson, *Fundamentals of Ergonomics in Theory and Practice, Applied Ergonomics* 31 (557-567), Elsevier Science, 2000, page 563.

Johannsen, Carl Gustav, *Innovative Public Library Services-Staff-less or Staff-intensive?.Library Management*, Vol. 35 No. 67, 2014 page 469-480.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Jakarta: Balai Pustaka, edisi ketiga, 2005.

http://www.academia.edu/5170798/Uji_Validitas_Dan_Reliabilitas diunggah pada hari Kamis tanggal 07 Mei 2015 pukul 12:57.

<http://www.artikelsiana.com/2014/11/pengertian-bentuk-bentuk-kerja-sama-cooperation.html> diunggah pada hari Selasa tanggal 23 Juni 2015 pukul 12:09.

http://www.academia.edu/7233329/Skala_Likert diunggah pada hari Senin tanggal 20 April 2015 pukul 08:37

<http://www.bimbingan.org/pengertian-program-kerja.htm> diunggah pada hari Selasa tanggal 23 Juni 2015 pukul 12:43.

<http://www.businessdictionary.com/definition/servicescape.html> diunggah pada hari Senin tanggal 22 Desember 2014 pukul 11:51

<http://www.duniapelajar.com/2014/07/29/pengertian-kerjasama-menurut-para-ahli/> diunggah pada hari Selasa tanggal 23 Juni 2015 pukul 12:24.

<http://informasitips.com/apa-arti-warna-orange> diakses pada hari Jumat tanggal 20 February 2015 pukul 14:45.

<http://mejakerjakantor.com/desain-furniture-dan-desain-meja-kantor-untuk-menambah-kenyamanan-interior-kantor> diunggah pada hari Kamis tanggal 25 Juni 2015 pukul 13:00

<http://www.organisasi.org/1970/01/jenis-macam-pengertian-definisi-riset-eksploratoris-konklusif-deskriptif-dan-kausal-ilmu-penelitian-riset-statistik.html> diunggah pada hari Selasa tanggal 23 Desember 2014 pukul 15:54

<http://panduanskripsi.com/metode-pengumpulan-data-dengan-kuesioner-pada-penelitian-kuantitatif/> di unggah pada hari Senin tanggal 20 April 2015 pukul 08:29

<http://pustaka.uns.ac.id/?menu=news&option=detail&nid=245> diunggah pada hari Selasa tanggal 23 Juni 2015 pukul 10:40.

<http://quizlet.com/16007282/physical-evidence-and-the-servicescape-flash-cards/> diunggah pada hari Senin tanggal 22 Desember 2014 pukul 12:16.

Krejcie, Robert V and Morgan, Daryle W. *Determining Sample Size For Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 1970, table 1* page 607-610.

Listiani, Wanda dan Novalinda, *Desain Ruang Perpustakaan*, Jakarta, diunggah dari *website* PNRI pada hari Selasa tanggal 23 Juni 2015 pukul 15:48.

Lovelock, Christopher and Wright Lauren, *Principles of Service Marketing and Management, eBook*, 1999, page 206.

Murwani, Fulgentius Danardana, Analisis Faktor dan *Structural Equation Modeling*. Bahan Ajar tidak diterbitkan, Malang: Program Pascasarjana Universitas Negeri Malang.

Nawawi, Ismail, *Perilaku Organisasi: Teori, Transformasi Aplikasi Pada Organisasi Bisnis, Publik dan Sosial*, Sidoarjo: Mitra Media Nusantara, 2010, halaman 2-3.

Newman, Andrew J., *Uncovering Dimensionality in the Servicescape: Towards Legibility*, *The Service Industries Journal*, Vol. 27, No. 1, January 2007, page 15-28.

Nilsson, Elin and Ballantyne, David, *Reexamining the place of servicescape in marketing: a service-dominant logic perspective*, page 374, *Journal of Service Marketing* 28/5 (2014), *Emerald Group Publishing Limited*, ISSN 0887-6045.

Nunally dalam *Richard F. Ghozali*, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002.

Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya, 2015

Reimer, Anja and Kuehn, Richard, *The Impact of Servicescape on Quality Perception*, *European Journal of Marketing*, Vol. 39 No. 7/8, pp. 785-808, 2005.

Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011) halaman 119.

Quality Assurance Department Universitas Ciputra Surabaya, 2015.

Sutarno NS., *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2006, halaman 35-37.

Sekaran, Uma and Bougie, Roger, *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, West Sussex UK: John Wiley & Sons Ltd., 2013 page 295-296.

Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, *Perpustakaan Nasional RI (PNRI)*, 2013, halaman 9.

Siu, Noel Yee-Man, Wan, Penny Yim King, Dong, Ping, *The Impact of The Servicescape on The Desire to Stay in Convention and Exhibition Centers: The Case of Macao*, *International Journal of Hospitality Management* 31, 2012 236-246 page. 240.

Suharsaputra, Uhar, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: Refika Aditama, 2012.

UIN Sunan Kalijaga, *Panduan Penulisan Tesis*, Yogyakarta, 2012

Wakefield, Kirk L. and Blodgett, Jeffrey G, *The Importance of Servicescape in Leisure Service Settings. Journal of Services Marketing*, Vol. 8 No. 3, 1994, page 66-76.



“PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP ASPEK *SERVICESPACE* DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS CIPUTRA SURABAYA”

Yth. Civitas Akademika Universitas Ciputra Surabaya

Dengan hormat,

Saya, Suzanna Katharina Mamahit dalam rangka penelitian akhir untuk meraih gelar Magister (S2) Ilmu Informasi dan Perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (UIN SUKA) Yogyakarta meneliti tentang *Servicescape*. *Servicescape* adalah fasilitas fisik layanan dari keseluruhan suasana dan lingkungan fisik dimana aktifitas layanan terjadi. Hal-hal yang termasuk dalam kategori *servicescape* adalah suasana ruang perpustakaan; desain perpustakaan; *mebulair/furniture* perpustakaan; penampilan petugas perpustakaan; penerangan dan pencahayaan ruang perpustakaan; media komunikasi perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana persepsi pengguna terhadap aspek *servicescape* ruang perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Untuk itu, mohon kesediaan Anda untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang tersedia. Terima kasih.

Salam dan hormat,

Suzanna K.M. (Kathy)

Petunjuk Pengisian:

Pilihlah jawaban pada kolom yang telah tersedia dengan memilih salah satu jawaban dengan memberi tanda “X” pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda.

A. Identitas responden

1. Status Mahasiswa, angkatan tahun _____
Dosen Staf (beri tanda "X" pada kolom yang sesuai)
2. Jurusan (untuk mahasiswa): (beri tanda "X" pada kolom yang sesuai) IBM ACC
 IMT BIS IHTB CBZ VCD INA PSY FDB MEM
3. Departemen (untuk dosen/staf): (beri tanda "X" pada kolom yang sesuai)
IBM ACC IMT BIS IHTB CBZ VCD
 INA PSY FDB MEM MNA BAA REK HRD FNA
PM BMA QA SEH ICT LPP LPM UCEO
 UCEC SE TLC BIIO

B. Servicescape di Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya

Pilihlah jawaban pada kolom yang telah tersedia dengan memberi tanda "X" pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda.

- SS :Sangat Setuju
 S :Setuju
 N :Netral
 TS :Tidak Setuju
 STS :Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Peralatan perpustakaan tampak modern					
2	Fasilitas fisik secara visual menarik					
3	Staf perpustakaan berpenampilan menarik dan mudah dikenali					
4	<i>Newsletter</i> dan materi komunikasi lainnya menarik					
5	Ruangan perpustakaan menarik					
6	Desain interior (misalnya kap lampu; pernik pemanis ruangan) menarik					
7	Ruangan perpustakaan harum					
8	Tingkat kebisingan rendah					
9	Ruangan bersih					
10	Suhu ruangan nyaman					

11	Kualitas udara dalam ruang bagus					
12	Latar belakang alunan musik menyenangkan					
13	Warna mebulair (<i>furniture</i>) misalnya sofa; kursi; meja) menarik					
14	Warna interior ruang santai dan ruang koleksi menarik					
15	Eksterior (tampak dari luar) ruang perpustakaan menarik					
16	Cahaya lampu penerang dalam ruangan cukup					
17	Pencahayaan (sinar matahari) yang masuk cukup					
18	Jam buka perpustakaan nyaman bagi pengguna					
19	Loker/tempat penitipan barang memadai					
20	Meja baca (<i>study carrel</i>) memadai					
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
21	Desain konter sirkulasi peminjaman dan pengembalian menarik					
22	Penataan ruang santai (<i>lounge</i>) perpustakaan tertata rapi seimbang dengan luas ruangan					
23	Penataan ruang koleksi tertata rapi seimbang dengan luas ruangan					
24	Penataan koleksi buku di rak buku tertata rapi					
25	Dekorasi ruang santai (<i>lounge</i>) perpustakaan bergaya modern					

Lampiran 2

Correlations

		item_total
item_1	Pearson Correlation	.732**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_2	Pearson Correlation	.759**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_3	Pearson Correlation	.626**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_4	Pearson Correlation	.760**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_5	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_6	Pearson Correlation	.734**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_7	Pearson Correlation	.430**
	Sig. (1-tailed)	.009
	N	30
item_8	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_9	Pearson Correlation	.614**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_10	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_11	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_12	Pearson Correlation	.349
	Sig. (1-tailed)	.030
	N	30

Correlations

		item_total
item_13	Pearson Correlation	.562**
	Sig. (1-tailed)	.001
	N	30
item_14	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_15	Pearson Correlation	.600**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_16	Pearson Correlation	.689**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_17	Pearson Correlation	.496**
	Sig. (1-tailed)	.003
	N	30
item_18	Pearson Correlation	.700**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_19	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_20	Pearson Correlation	.641**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_21	Pearson Correlation	.741**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_22	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30
item_23	Pearson Correlation	.566**
	Sig. (1-tailed)	.001
	N	30
item_24	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30

Correlations

		item_total
item_25	Pearson Correlation	.670**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	30

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	25

Lampiran 3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item_1	4.07	.828	30
item_2	4.00	.830	30
item_3	3.80	1.186	30
item_4	3.70	.877	30
item_5	3.87	.937	30
item_6	3.93	.907	30
item_7	3.73	.907	30
item_8	3.37	1.245	30
item_9	4.37	.765	30
item_10	3.83	1.020	30
item_11	3.83	1.085	30
item_12	3.30	1.055	30
item_13	3.93	.907	30
item_14	4.00	.743	30
item_15	3.70	.877	30
item_16	4.00	.788	30
item_17	3.57	.858	30
item_18	3.70	1.022	30
item_19	3.33	1.061	30
item_20	3.40	.932	30
item_21	3.77	1.006	30
item_22	3.97	.809	30
item_23	3.97	.850	30
item_24	4.13	.776	30
item_25	4.07	.944	30

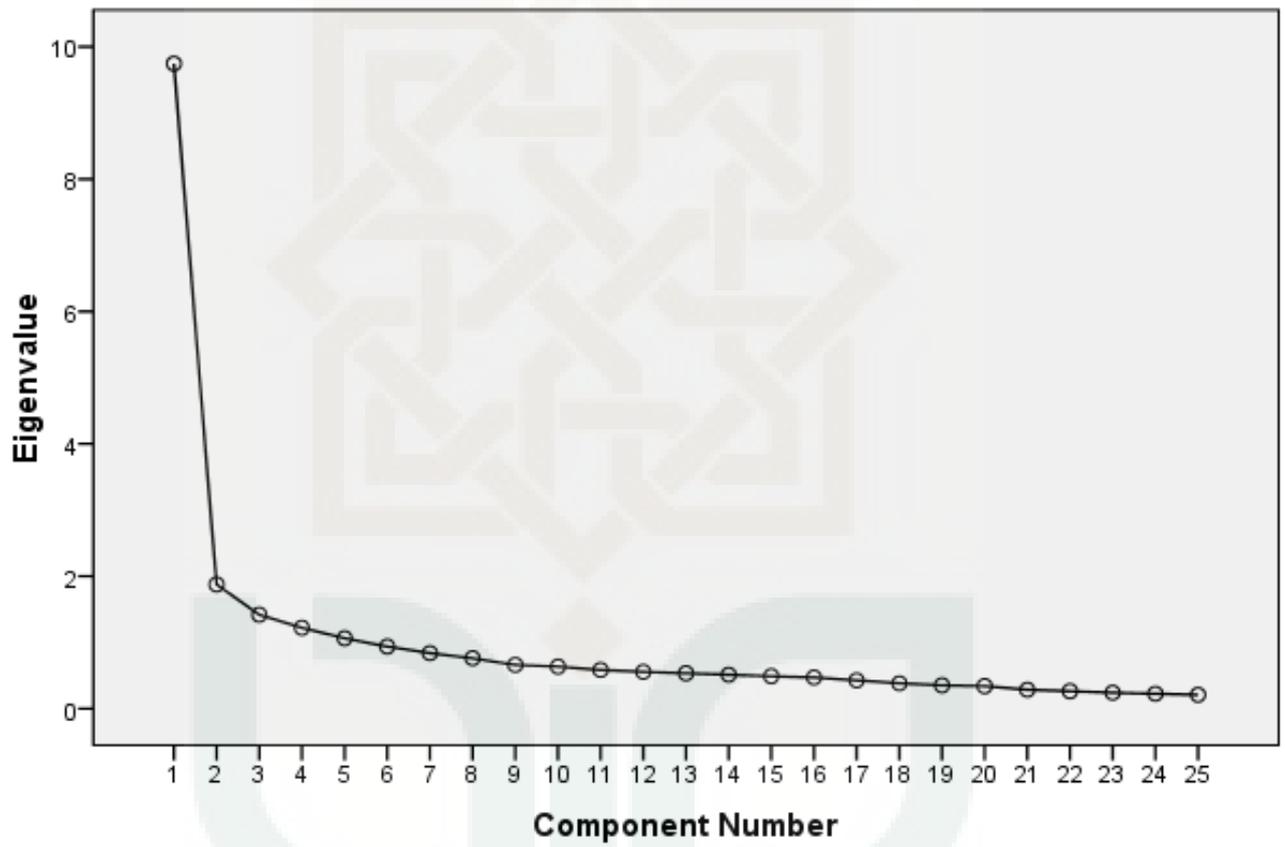
Lampiran 4

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
item_1	3.88	.838	346
item_2	3.89	.834	346
item_3	3.50	.892	346
item_4	3.43	.804	346
item_5	3.60	1.171	346
item_6	3.71	.953	346
item_7	3.58	.936	346
item_8	3.49	1.064	346
item_9	4.11	.805	346
item_10	3.95	.908	346
item_11	3.88	.887	346
item_12	3.34	.994	346
item_13	3.70	.967	346
item_14	3.77	.929	346
item_15	3.67	1.024	346
item_16	3.94	.796	346
item_17	3.66	.960	346
item_18	3.60	1.006	346
item_19	3.27	1.000	346
item_20	3.41	.998	346
item_21	3.64	.850	346
item_22	3.92	.856	346
item_23	3.84	.809	346
item_24	3.97	.759	346
item_25	4.01	.907	346

Lampiran 5

Scree Plot



Lampiran 6

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
item_1	.099	.421	.288	.597	.130
item_2	.126	.414	.190	.683	.004
item_3	.218	.010	.181	.706	.072
item_4	.011	.324	.138	.603	.202
item_5	.091	.631	.057	.413	.095
item_6	.217	.627	.247	.449	.089
item_7	.555	.249	.110	.343	.161
item_8	.638	-.077	-.003	.301	.203
item_9	.742	.207	.268	.087	.094
item_10	.816	.153	.233	.084	.074
item_11	.783	.249	.203	.060	.163
item_12	.334	.110	.104	.428	.181
item_13	.278	.548	.384	.179	.005
item_14	.200	.655	.388	.174	.083
item_15	.141	.679	.193	.121	.255
item_16	.426	.374	.189	.011	.470
item_17	.308	.401	.059	-.060	.538
item_18	.168	.083	.273	.063	.680
item_19	.072	-.013	.051	.205	.760
item_20	.115	.169	.243	.243	.617
item_21	.166	.086	.505	.501	.304
item_22	.169	.209	.712	.252	.232
item_23	.215	.194	.752	.245	.126
item_24	.166	.187	.700	.084	.178
item_25	.213	.415	.586	.219	.169

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Lampiran 7

Component Matrix^a

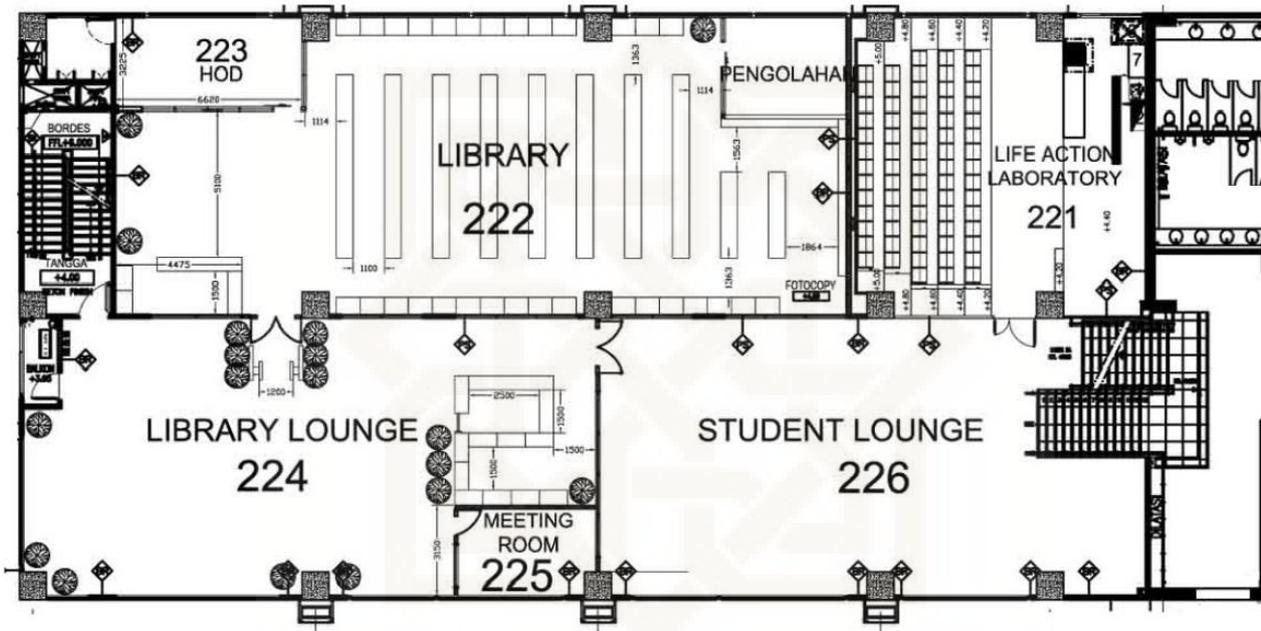
Component					
	1	2	3	4	5
	.702	-.360	-.033	.145	.012
	.658	-.409	-.172	.244	.024
	.532	-.199	-.087	.443	-.241
	.570	-.353	.065	.267	.063
	.596	-.323	-.117	.054	.336
	.757	-.276	-.157	-.006	.193
	.640	.187	-.201	.199	.047
	.460	.401	-.158	.373	-.089
	.642	.421	-.293	-.039	-.062
	.625	.493	-.340	.005	-.083
	.663	.482	-.271	-.021	.030
	.512	.036	-.058	.285	-.047
	.661	-.115	-.195	-.249	.079
	.705	-.179	-.112	-.293	.172
	.633	-.123	.030	-.210	.371
	.638	.308	.138	-.091	.222
	.526	.287	.233	-.086	.361
	.512	.246	.502	.010	.018
	.407	.190	.587	.269	.094
	.575	.072	.439	.102	.050
	.688	-.126	.187	.125	-.306
	.713	-.089	.156	-.224	-.326
	.705	-.087	.055	-.258	-.388
	.600	-.016	.131	-.338	-.313
	.737	-.111	.026	-.261	-.111

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

DENAH LT. 2

Library & Library Lounge



Lampiran 9

Servicescape Ruang Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya



