

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Soetopo (dalam buku Supriyanto & Muhsin, 2008) "perpustakaan sekolah atau perguruan tinggi adalah perpustakaan yang diselenggarakan di sekolah atau perguruan tinggi yang bermaksud menunjang program belajar mengajar di lembaga pendidikan formal. Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang menyelenggarakan pengumpulan, penyimpanan dan pemeliharaan berbagai jenis bahan pustaka, dikelola secara sistematis untuk digunakan sebagai informasi bagi pemakai perpustakaan".

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang langsung berhubungan dengan pengguna jasa perpustakaan.

UPT Perpustakaan UNIMED merupakan sarana pendidikan yang difasilitasi oleh UNIMED sudah selayaknya melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam kaitan ini, otoritas manajemen perpustakaan harus mampu mempersonifikasikan bentuk pelayanan yang sistemik, menuju kepuasan pengunjung perpustakaan. Oleh karena itu diperlukan penelitian perilaku pengunjung untuk mengetahui respon pengunjung terhadap kualitas pelayanan jasa perpustakaan.

Dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi pengunjung perpustakaan dalam usaha pengendalian kualitas jasa, ada lima dimensi kualitas yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan atau biasa dikenal dengan sebutan *ServQual* (*Service Quality*) yaitu *tangibles* (produk-produk fisik seperti perlengkapan dan sarana komunikasi), *reliability* (keandalan seperti memberikan pelayanan secara tepat waktu), *responsiveness* (daya tanggap seperti selalu bersedia membantu pengunjung), *assurance* (jaminan seperti keamanan barang-barang yang ditinggalkan di loker), *empathy* (empati seperti sikap ramah pustakawan terhadap pengunjung). Dimensi kualitas yang terdapat pada *Service Quality* akan diuraikan yang akan digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini dan sudah dilakukan

oleh Wawolumaja dan Agneslia (Wawolumaja & Agneslia, 2017).

Ada beberapa analisis yang dapat digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas diantaranya analisis regresi linier berganda, analisis diskriminan dan analisis regresi logistik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Legowo (2016), Model Analisis Diskriminan yang dihasilkan memiliki ketepatan prediksi sebesar 0,86 (dianggap tinggi karena nilai ketepatan $> 0,5$ dan melihat *canonical correlation* sebesar 0,713 dianggap juga sudah menunjukkan keamatan yang sangat tinggi). Model Regresi Logistik yang digunakan dalam penelitian mampu memprediksi 0,9 kondisi yang terjadi (*overall percentage*). Dengan hasil ini maka menunjukkan penggunaan metode Regresi Logistik dalam penelitian ini akan jauh lebih baik dan akurat dibandingkan metode Analisis Diskriminan.

Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Sari (2012), menunjukkan hasil uji signifikansi model regresi logistik $-2 \log\text{-likelihood test} > \text{chi Square}$ (419,690 > 341,395), ini berarti model layak untuk diinterpretasikan. Oleh karena itu, Mutiara Sari menyarankan melakukan penelitian lanjutan yang memfokuskan pada topik regresi logistik. Karena regresi logistik tidak memiliki asumsi normalitas atas variabel bebas yang digunakan dalam model. Artinya variabel penjelas tidak harus memiliki distribusi normal, linier dan variabel bebas dalam regresi logistik bisa campuran dari variabel kontinu, diskrit dan dikotomis.

Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan topik regresi logistik yaitu regresi logistik ordinal dikarenakan peubah respon yang digunakan adalah peubah yang bersifat politomus (lebih dari dua peringkat) yakni berskala ordinal. Jika kategori variabel dependen berupa ordinal (peringkat) misalkan tingkat kesehatan bank yaitu sehat, cukup sehat, kurang sehat dan tidak sehat dimana sehat mempunyai peringkat lebih tinggi dibandingkan cukup sehat, dan cukup sehat mempunyai peringkat lebih tinggi dibandingkan kurang sehat, maka analisis logistik harus menggunakan ordinal regression (Ghozali, 2009).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan memilih judul "*Penerapan Regresi Logistik Ordinal untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di UPT Perpustakaan (Digital Library) Unimed*".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana model regresi logistik ordinal dari *Service Quality* terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan?
2. Dari beberapa variabel *Service quality*, variabel manakah yang paling berpengaruh baik yang harus ditingkatkan maupun yang harus dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Medan?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan regresi logistik ordinal untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT. Perpustakaan Negeri Medan dan para responden penelitian yaitu para mahasiswa S1 Universitas Negeri Medan yang berkunjung ke perpustakaan.

1.4. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui model regresi logistik ordinal dari *Service Quality* terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan,
2. Mengidentifikasi variabel-variabel *service quality* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung guna meningkatkan kualitas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Medan.

THE
Character Building
UNIVERSITY

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti sendiri, memperdalam teori regresi logistik terutama regresi logistik ordinal sehingga dapat mengaplikasikannya,
2. Bagi para pembaca, menambah wawasan tentang penerapan ilmu statistik dan dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya di bidang yang lain,
3. Bagi instansi yang bersangkutan, diharapkan dapat memberikan bahan masukan dalam mengambil kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan dapat tepat sasaran dan tepat guna sesuai visi dan misi.



THE
Character Building
UNIVERSITY