

EVALUASI KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP JUMLAH PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN SMA UII YOGYAKARTA

Dyah Nur Laili¹ & M. Solihin Arianto²

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta

Email: dyahnurlaili15@gmail.com¹; solihin.arianto@gmail.com²

Cara mengutip:

Laili, D. N., & Arianto, M. S. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Jumlah Pengunjung di Perpustakaan SMA UII Yogyakarta. In *Jejak Sang Guru: Bunga Rampai Kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (pp. 220–240). ABC Publishing. <https://ip.uin-suka.ac.id>

Abstract

This article describes a study conducted to determine the quality of library service and promotion which they affect the number of visitors at the school library of UII Yogyakarta. At the next step, it tries to analyze the relationship between service and promotion quality on the number of visitors at the school library. This research uses quantitative research with a descriptive correlation approach, which is conducted on members of the school library in 2021-2022. The population amounts to 200 members with 133 members as samples taken using simple random sampling technique. Data was collected by means of observation, interviews, questionnaires, and documentaries. Data analysis was carried out using the mean and grand mean formulas as well as Product Moment correlation analysis and multiple correlation analysis. The results of the analysis show that (1) the service quality and promotion at the school library of UII Yogyakarta have a value in the high category;

(2) the number of visitors of the school library also has a value in the high category; and (3) the relationship or correlation between service quality and promotion on the number of visitors obtains a significant value. This shows that the relationship between service quality and promotion on the number of visitors at the school library has a very strong positive significance and significance simultaneously.

Keywords: Service Quality, Library Promotion, Library Visitors, and School Library of UII

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan promosi di Perpustakaan SMA UII Yogyakarta yang kemudian dilanjutkan dengan menjelaskan hubungan keduanya terhadap jumlah pengunjung. Studi ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasi yang dilakukan pada 133 pemustaka sebagai sampel yang diambil dengan menggunakan teknik simple random sampling dari jumlah populasi sebanyak 200 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan rumus mean dan grand mean serta yang dilanjutkan dengan analisis korelasi product moment dan analisis korelasi ganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan promosi Perpustakaan SMA UII Yogyakarta dikategorikan tinggi. Sementara hubungan atau korelasi antara kualitas layanan dan promosi terhadap jumlah pengunjung memperoleh nilai signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas layanan dan promosi terhadap jumlah pengunjung di Perpustakaan SMA UII Yogyakarta mempunyai korelasi positif yang sangat kuat dan signifikan secara simultan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Promosi Perpustakaan, Jumlah Pengunjung, Perpustakaan Sekolah UII

A. Pendahuluan

Ilmu pengetahuan dan informasi memerlukan suatu wadah agar dapat memberi manfaat. Salah satu wadah tersebut adalah perpustakaan. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu jenis perpustakaan yang keberadaannya berfungsi sebagai sumber untuk

menemukan dan memenuhi kebutuhan yang terdekat bagi guru dan siswa dalam proses pembelajaran dan kegiatan pengembangan ilmu pengetahuan. Salah satu tugas utama perpustakaan sekolah adalah menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan minat dan kebutuhan pemustakanya, kemudian berusaha meningkatkan kualitas layanan dan menjalankan berbagai bentuk promosi. Kebutuhan dan pemanfaatan bahan pustaka akan mencerminkan jumlah pengunjung perpustakaan. Selain itu, perpustakaan juga harus dapat menunjukkan tampilan yang cantik, cerdas, menarik serta memberikan layanan yang ramah karena keberhasilan perpustakaan diukur dengan tingkat kedatangan pemustaka dan tingkat keterpakaian koleksinya (Nelwati, 2011, p. 4).

Jumlah pengunjung perpustakaan dapat dilihat dari kualitas layanan perpustakaan yang merefleksikan bentuk kepercayaan pengunjung perpustakaan atau pemustaka untuk datang ke perpustakaan sekolah. Bentuk promosi perpustakaan juga perlu dievaluasi untuk mengetahui bagaimana pengunjung perpustakaan atau pemustaka menjadi tertarik untuk datang ke perpustakaan sekolah. Menurut Patil & Pradhan (2013, p. 250), petugas perpustakaan perlu memperluas promosi dan kerjasama kepada pengguna dan memasarkan layanan untuk menarik semakin banyak pengguna ke perpustakaan. Mengevaluasi dan meningkatkan layanan informasi untuk memenuhi permintaan pemustaka sangat penting untuk keberhasilan dalam mendukung tujuan pendidikan dan kegiatan belajar sehari-hari suatu lembaga (Shi & Levy, 2005, p. 267). Dengan memberikan perhatian yang serius atas pentingnya layanan dan promosi, maka lingkungan perpustakaan yang dirancang dengan baik dapat dihadirkan dan saat yang bersamaan juga dapat meningkatkan pengalaman proses belajar pengguna perpustakaan (Mei et al., 2020, p. 6).

Perpustakaan SMA UII Yogyakarta yang memiliki nama *Baswara Adibrata Library* dikelompokkan sebagai perpustakaan sekolah dari SMA UII Yogyakarta yang mengklaim sebagai *school of research*. Klaim tersebut memunculkan asumsi bahwa para anggota perpustakaanannya akan memanfaatkan perpustakaan secara maksimal

untuk mendukung kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan bahan bacaan dan sumber referensi untuk penelitian. Selain itu, SMA UII Yogyakarta diketahui berpindah lokasi sehingga menempati gedung baru. Relokasi sekolah tersebut diikuti dengan kepindahan perpustakaan sekolah sehingga menjadi salah satu urgensi perlunya penelitian ini dilakukan. Penelitian ini perlu dilaksanakan untuk memberikan berbagai saran dan pertimbangan untuk gedung baru tersebut, yang pada gilirannya dapat digunakan sebagai bahan untuk merancang dan mengelola layanan serta promosi di masa selanjutnya. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan kebermanfaatan perpustakaan dan memotivasi lebih banyak siswa dan guru untuk berkunjung ke perpustakaan. Penilaian dan masukan dari anggota perpustakaan menjadi bagian yang sangat penting dari penelitian ini. Uraian latar belakang pemikiran yang disebutkan sebelumnya menjadi landasan perlunya penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan dan promosi terhadap jumlah pengunjung perpustakaan dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan promosi di Perpustakaan SMA UII Yogyakarta serta hubungan kualitas layanan dan promosi terhadap jumlah pengunjung perpustakaan.

B. Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

1. Tinjauan Pustaka

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Misbatussalam (2019) dengan judul *Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka serta bagaimanakah hubungan keduanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan kualitas perpustakaan mempunyai nilai positif yang berarti baik serta hubungan kualitas pelayanan yang kuat. Sehingga terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan minat kunjung pemustaka di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

Kedua, artikel yang ditulis oleh Eti Sumiati (2019) dengan judul *Minat dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kunjungan ke Perpustakaan*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat

anggota dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kunjungan serta mengetahui pengaruh minat dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kunjungan di Perpustakaan IPDN Jatinangor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat anggota termasuk dalam kategori tinggi. Demikian juga kualitas pelayanan dan tingkat kunjungan dikategorikan tinggi. Ditunjukkan bahwa minat anggota dan kualitas pelayanan bersama-sama memiliki pengaruh terhadap tingkat kunjungan dimana minat dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap tingkat kunjungan di perpustakaan IPDN Jatinangor.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Nurfadhilah Ashal (2016) dengan judul *Hubungan Promosi Perpustakaan dengan Tingkat Kunjungan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi-Selatan*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan promosi perpustakaan dengan tingkat kunjungan pemustaka dan seberapa besar hubungan promosi perpustakaan dengan tingkat kunjungan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi-Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan promosi perpustakaan dengan tingkat kunjungan pemustaka termasuk dalam kategori rendah. Oleh karena itu, antara promosi perpustakaan dengan tingkat kunjungan pemustaka terdapat hubungan yang positif dan signifikan.

Dari ketiga penelitian di atas terdapat persamaan dan juga perbedaan dalam beberapa aspek dengan penelitian ini. Penelitian ini memiliki variabel penelitian berjumlah tiga variabel, yaitu kualitas layanan, kualitas promosi, dan jumlah pengunjung.

2. Landasan Teori

a. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah merupakan bagian integral dari program sekolah yang mendukung proses belajar-mengajar di sekolah, yang berada pada lingkungan sekolah dan sepenuhnya dikelola sekolah yang bersangkutan (Sujatna, 2016, p. 91). Dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/

Madrasah Aliyah, perpustakaan ini merupakan perpustakaan yang berada pada satuan pendidikan formal di lingkungan pendidikan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah dan bagian integral dari kegiatan sekolah yang bersangkutan. Perpustakaan sekolah ini menjadi salah satu pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan.

Berkenaan dengan penelitian tentang evaluasi kualitas layanan dan promosi terhadap jumlah pengunjung di Perpustakaan SMA UII Yogyakarta maka acuan penilaian yang digunakan adalah Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel 1. SNP SMA/MA dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 12 Tahun 2017

No	Standar Nasional Perpustakaan SMA/MA
1	Standar sarana dan prasarana perpustakaan 1) Gedung/ruang a) Luas gedung perpustakaan sekolah paling sedikit 0,4 m² x jumlah siswa. b) Pengaturan ruang secara teknis mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan. 2) Area Gedung/ruang perpustakaan paling sedikit meliputi area koleksi, area baca, area kerja, dan area multimedia. 3) Sarana Perpustakaan menyediakan sarana perpustakaan disesuaikan dengan koleksi dan pelayanan, untuk menjamin keberlangsungan fungsi perpustakaan dan kenyamanan dengan memperhatikan pemustaka yang memiliki berkebutuhan khusus. 4) Lokasi perpustakaan Lokasi perpustakaan berada di pusat kegiatan pembelajaran dan mudah dilihat serta mudah dijangkau oleh peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan.

No	Standar Nasional Perpustakaan SMA/MA
2	Standar pelayanan perpustakaan 1) Jenis pelayanan perpustakaan Jenis pelayanan perpustakaan paling sedikit meliputi: a) Pelayanan sirkulasi; b) Pelayanan referensi; dan c) Pelayanan literasi informasi. 2) Promosi perpustakaan Perpustakaan melakukan promosi perpustakaan paling sedikit dalam bentuk: a) Brosur/leaflet/selebaran; b) Majalah dinding/perpustakaan; c) Daftar buku baru; d) Display koleksi perpustakaan; dan e) Lomba yang berkaitan dengan pemanfaatan perpustakaan.
3	Standar pengelolaan perpustakaan 1) Tugas perpustakaan Tugas Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah meliputi: a) Mengembangkan koleksi perpustakaan; b) Mengolah bahan perpustakaan; c) Mendayagunakan koleksi perpustakaan dan hasil karya tulis peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan; d) Menyelenggarakan pendidikan pustaka; e) Melakukan perawatan koleksi; f) Menunjang terselenggaranya proses pembelajaran di sekolah; g) Menyediakan jasa perpustakaan dan informasi; h) Melaksanakan kegiatan literasi informasi; i) Melakukan kerja sama perpustakaan; dan j) Melakukan promosi perpustakaan. 2) Fungsi perpustakaan Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah memiliki fungsi sebagai: a) Pusat sumber belajar; b) Pusat kegiatan literasi informasi; c) Pusat penelitian; d) Pusat kegiatan baca membaca; dan e) Tempat kegiatan kreatif, imajinatif, inspiratif dan menyenangkan.

Sumber: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017

b. Evaluasi Perpustakaan

Secara etimologi, evaluasi diartikan sebagai pengukuran atau penilaian. Menurut Azwar (Sulistiyorini et al., 2021, p. 191) evaluasi adalah proses yang dilakukan secara sistematis dan teratur pada komparasi antara kriteria atau standar yang sudah ditetapkan dengan hasil yang akan diperoleh. Dalam pandangan Purwanto (Sulistiyorini et al., 2021, p. 191), evaluasi diartikan dengan proses pemberian nilai terhadap kualitas sesuatu. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi perpustakaan adalah proses menilai suatu perpustakaan dengan mengambil berbagai informasi yang diperlukan yang dilakukan secara sistematis dan teratur pada komparasi antara kriteria atau standar yang sudah ditetapkan.

c. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas adalah sebuah harga mati manakala suatu lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu (Rahayuningsih, 2015, p. 1). Menghadirkan layanan yang berkualitas dapat memikat perhatian para pemustaka dan akhirnya mereka memiliki keinginan untuk berkunjung lebih sering ke perpustakaan. Berbagai layanan penting yang perlu mendapat perhatian dari pihak pengelola perpustakaan sekolah mencakup layanan peminjaman (sirkulasi), layanan rujukan (referensi), layanan baca dan layanan bimbingan/ konsultasi. Layanan-layanan tersebut memainkan peran penting di perpustakaan sekolah karena dapat membantu untuk memenuhi kebutuhan yang terkait dengan penelitian, pengajaran, dan pembelajaran (Ahmad & Abawajy, 2014, p. 571).

Evaluasi dalam konteks yang lebih luas, bisa dipahami sebagai penilaian, pengukuran, memeriksa kualitas layanan, dan lain sebagainya (Fatmawati, 2013, p. 71). Berkembangnya penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan perpustakaan membutuhkan pengembangan alat pengumpul data (instrumen) yang tepat untuk diaplikasikan di perpustakaan yaitu dengan metode LibQUAL^{+TM}. Dimensi metode LibQUAL^{+TM} menurut Fatmawati (2013, pp. 217–226) adalah kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, fasilitas

dan suasana ruang perpustakaan, fasilitas petunjuk dan sarana akses, dan akses informasi.

d. Bentuk Promosi Perpustakaan

Promosi perpustakaan dalam kegiatannya berpedoman pada pemasaran kebutuhan pemakai perpustakaan yang pelaksanaannya harus senantiasa aktif dipromosikan sampai semua kelompok sasaran menyadari peran utama perpustakaan, yaitu sebagai mitra dalam pembelajaran sepanjang hayat, dan merupakan pintu gerbang untuk membuka semua jenis sumber informasi (Sujatna, 2016, p. 33).

Evaluasi bentuk perpustakaan memerlukan alat pengumpul data (instrumen) yang tepat pula untuk diaplikasikan di perpustakaan yaitu menggunakan teori yang relevan ataupun yang memiliki nilai lebih dari segi kuantitas tokoh atau ahli yang memaparkan unsur dari teori tersebut. Teori tentang promosi yaitu yang termuat sebagai unsur-unsur *promotion mix* (bauran promosi) yaitu periklanan, penjualan tatap muka, promosi penjualan, dan publisitas (Winardi, 1992, pp. 111–116), (Kasali, 2007, p. 10), dan (Sujatna, 2016, p. 62).

e. Jumlah Pengunjung Perpustakaan

Pengunjung, anggota, dan pemakai perpustakaan adalah sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan (Sutarno, 2006, p. 123). Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka. Pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Evaluasi untuk mengetahui jumlah pengunjung perpustakaan menggunakan faktor yang mempengaruhi kunjungan ke perpustakaan. Menurut Iskandar (2015), faktor yang mempengaruhi meliputi faktor kebutuhan, faktor tenaga kependidikan, faktor promosi, faktor inisiatif atau keinginan sendiri, faktor kegemaran atau *hobby*, faktor efisiensi, dan faktor lain.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk melakukan evaluasi pada variabel penelitian dengan menggunakan teori yang menyesuaikan pada standar serta ingin mengetahui korelasi atau hubungan antar variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasi. Subjek dalam penelitian ini adalah Perpustakaan SMA UII Yogyakarta yang sumber data hingga respondennya berada di lingkup perpustakaan. Adapun objek dalam penelitian ini adalah evaluasi kualitas layanan dan bentuk promosi terhadap jumlah pengunjung perpustakaan. Variabel penelitian dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas layanan (X1) dan bentuk promosi (X2). Kemudian untuk variabel dependennya adalah jumlah pengunjung perpustakaan (Y). Adapun teori untuk melakukan evaluasi pada variabel kualitas layanan (X1) menggunakan dimensi metode LibQUAL⁺™ (Fatmawati, 2013, pp. 217–226). Untuk variabel bentuk promosi (X2) menggunakan unsur *promotion mix* (Winardi, 1992, pp. 111–116), (Kasali, 2007, p. 10), dan (Sujatna, 2016, p. 62). Kemudian untuk variabel jumlah pengunjung perpustakaan (Y) menggunakan faktor yang mempengaruhi kunjungan ke perpustakaan (Iskandar, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota Perpustakaan SMA UII Yogyakarta tahun 2021-2022 dengan jumlah 200 anggota. Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *simple random sampling* dan menetapkan bahwa sampel penelitian ini berjumlah 133 anggota perpustakaan yang diambil secara acak. Instrumen penelitian berupa kuesioner. Peneliti mengumpulkan informasi sumber primer dan sekunder yang berkaitan dengan variabel penelitian. Adapun sumber primer peneliti diperoleh melalui kuesioner yang didukung data observasi dan wawancara. Selanjutnya sebagai sumber sekunder, peneliti mengumpulkannya dengan menggunakan metode dokumenter dan informasi yang relevan dari web yang dapat melengkapi data ataupun informasi terkait variabel penelitian. Setelah data primer dan sekunder diperoleh, selanjutnya dalam penelitian ini dilakukan analisis untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan

dari seluruh variabel berdasarkan pada jawaban instrumen penelitian yang menggunakan skala *Likert* dengan skor 1-5. Adapun interpretasi skor yang digunakan berdasarkan rentang skala tersebut seperti terlihat dalam tabel:

Tabel 2. Skala Interpretasi Skor

Rentang Skala	Interpretasi
$1,00 < X \leq 1,80$	Sangat Rendah
$1,80 < X \leq 2,60$	Rendah
$2,60 < X \leq 3,40$	Sedang
$3,40 < X \leq 4,20$	Tinggi
$4,20 < X \leq 5,00$	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil olah perhitungan peneliti, 2022

Untuk mengetahui hubungan atau korelasi antar variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan analisis korelasi *Product Moment* dan analisis korelasi ganda. Kemudian untuk menginterpretasikan koefisien korelasi yaitu dengan tabel interpretasi nilai sebagai berikut:

Tabel 3. Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Koefisien	Hubungan
1	0,00 - 0,199	Sangat rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Sedang
4	0,60 - 0,799	Kuat
5	0,80 - 1,000	Sangat kuat

Sumber: (Sinambela, 2014, p. 208)

D. Pembahasan

1. Gambaran Umum Perpustakaan SMA UII Yogyakarta

SMA UII unggulan Yogyakarta didirikan oleh Badan Wakaf UII Yogyakarta. Berdiri dengan SK Nomor 15 Tahun 1994 tertanggal 15 Mei 1994, yang kemudian dikukuhkan oleh SK Kakanwil Depdikbud Provinsi DIY, Drs. H. Sutopo Sahib pada tanggal 16 Juli 1994 yang bertepatan tanggal 7 Shafar 1415H. Sejarah Perpustakaan SMA UII Yogyakarta tidak terpisahkan dari sejarah sekolah itu sendiri. Baswara Adibrata *Library* sebagaimana dari Perpustakaan SMA UII dijadikan sebagai salah satu alat yang dapat mengakselerasi transfer informasi dan ilmu pengetahuan. Hal ini ditandai dengan adanya koleksi sumber belajar baik secara cetak maupun digital. Baswara Adibrata *Library*

merupakan perpustakaan dalam bentuk fisik dan digital/elektronik. Artinya, perpustakaan ini menyediakan layanan perpustakaan pada umumnya dan dilengkapi dengan layanan digital. Platform dari Baswara Adibrata *Library* menggunakan *Platform Senayan Library Management System* yang dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan SMA UII.

2. Hasil Penelitian

Hasil penelitian diuraikan dengan beberapa sub, agar lebih sistematis dan mudah dipahami.

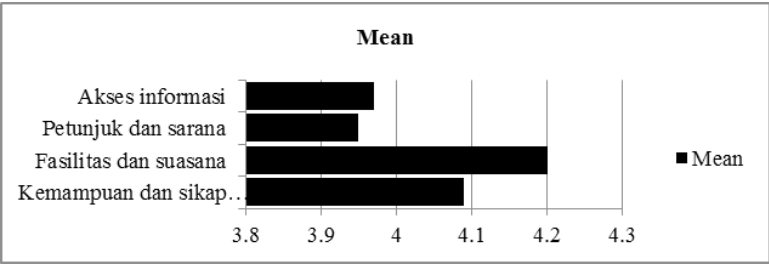
a. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Pada variabel kualitas layanan terdapat 4 sub-variabel, 14 indikator, dan 27 pernyataan. Untuk mengetahui bagaimanakah variabel kualitas layanan, digunakanlah *grand mean* sub-variabel dari variabel kualitas layanan karena memiliki lingkup paling mendekati variabel yakni bernilai 4,05. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan Perpustakaan SMA UII Yogyakarta berada pada kategori tinggi. Berikut ini adalah tabel dan diagram rekapitulasi sub-variabel dari variabel kualitas layanan:

Tabel 4. Rekapitulasi Sub-variabel Variabel Kualitas Layanan

No	Sub-variabel Variabel Kualitas Layanan	Mean	Kategori
1	Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani	4,09	Tinggi
2	Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan	4,20	Sangat Tinggi
3	Petunjuk dan sarana akses	3,95	Tinggi
4	Akses informasi	3,97	Tinggi
Grand Mean		4,05	Tinggi

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022



Gambar 1. Diagram Rekapitulasi Sub-variabel Variabel Kualitas Layanan
Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022

b. Analisis deskriptif variabel promosi

Pada variabel promosi terdapat 4 sub-variabel, 8 indikator, dan 16 pernyataan. Untuk mengetahui bagaimanakah variabel bentuk promosi, digunakanlah *grand mean* sub-variabel dari variabel bentuk promosi karena memiliki lingkup paling mendekati variabel yakni bernilai 3,92. Hal ini berarti bahwa bentuk promosi Perpustakaan SMA UII Yogyakarta berada pada kategori tinggi. Berikut ini adalah tabel dan diagram rekapitulasi sub-variabel dari variabel bentuk promosi:

Tabel 5, Rekapitulasi Sub-variabel Variabel Bentuk Promosi

No	Sub-variabel Variabel Bentuk Promosi	Mean	Kategori
1	Periklanan	3,78	Tinggi
2	Penjualan tatap muka	3,93	Tinggi
3	Promosi penjualan	3,98	Tinggi
4	Publisitas	3,98	Tinggi
Grand Mean		3.92	Tinggi

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022



Gambar 2. Diagram Rekapitulasi Sub-variabel Variabel Bentuk Promosi

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022

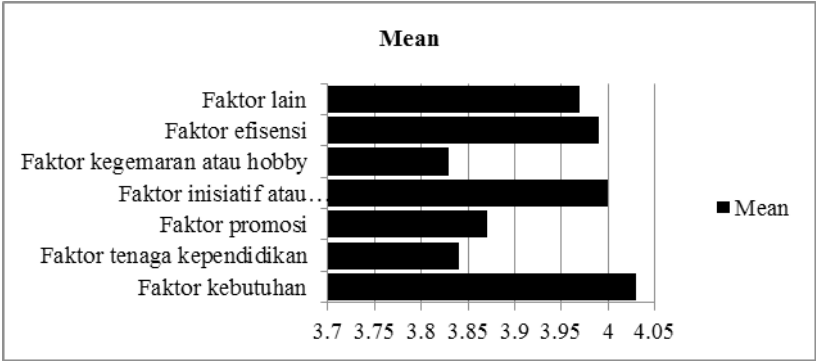
c. Analisis deskriptif variabel jumlah pengunjung

Pada variabel jumlah pengunjung terdapat 7 sub-variabel, 12 indikator, dan 22 pernyataan. Untuk mengetahui bagaimanakah variabel jumlah pengunjung, digunakanlah *grand mean* sub-variabel dari variabel jumlah pengunjung karena memiliki lingkup paling mendekati variabel yakni bernilai 3,93. Hal ini berarti bahwa jumlah pengunjung Perpustakaan SMA UII Yogyakarta berada pada kategori tinggi. Berikut ini adalah tabel dan diagram rekapitulasi sub-variabel dari variabel jumlah pengunjung:

Tabel 6. Rekapitulasi Sub-variabel Variabel Jumlah Pengunjung

No	Subvariabel Variabel Jumlah Pengunjung	Mean	Kategori
1	Faktor kebutuhan	4,03	Tinggi
2	Faktor tenaga kependidikan	3,84	Tinggi
3	Faktor promosi	3,87	Tinggi
4	Faktor inisiatif atau keinginan sendiri	4,00	Tinggi
5	Faktor kegemaran atau <i>hobby</i>	3,83	Tinggi
6	Faktor efisiensi	3,99	Tinggi
7	Faktor lain	3,97	Tinggi
Grand Mean		3,93	Tinggi

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022



Gambar 3. Diagram Rekapitulasi Sub-variabel Variabel Jumlah Pengunjung

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022

d. Analisis Korelasi

Hasil analisis korelasi *Product Moment* menyatakan bahwa korelasi antara variabel kualitas layanan (X1) dengan variabel jumlah pengunjung(Y) dengan menggunakan *Product Moment* diperoleh nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,734. Kemudian, diperoleh nilai signifikansi atau sig. hitung sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa antara kualitas layanan perpustakaan dan jumlah pengunjung perpustakaan terdapat korelasi atau hubungan positif yang kuat dan signifikan secara parsial. Korelasi antara variabel bentuk promosi (X2) dengan variabel jumlah pengunjung (Y) dengan menggunakan *Product Moment* diperoleh nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,864. Kemudian, diperoleh nilai signifikansi atau sig. hitung sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa antara bentuk promosi

perpustakaan dan jumlah pengunjung perpustakaan terdapat korelasi/ hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan secara parsial.

Hasil analisis korelasi ganda menyatakan bahwa korelasi antara variabel kualitas layanan (X1) dan bentuk promosi (X2) dengan variabel jumlah pengunjung (Y) dengan menggunakan *R Squared Change* diperoleh nilai koefisien korelasi R sebesar 0,884. Kemudian, diperoleh nilai signifikansi atau sig. hitung sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa antara kualitas layanan dan bentuk promosi perpustakaan dengan jumlah pengunjung perpustakaan terdapat korelasi atau hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan secara simultan.

3. Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa Perpustakaan SMA UII Yogyakarta memiliki kualitas layanan dan promosi yang tinggi dan jumlah pengunjung yang juga tinggi. Kemudian antara kualitas layanan dan promosi terhadap jumlah pengunjung di Perpustakaan SMA UII Yogyakarta terdapat korelasi atau hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan secara simultan. Hal ini dapat diartikan semakin tinggi kualitas layanan dan promosi Perpustakaan SMA UII Yogyakarta, maka semakin tinggi jumlah pengunjung di Perpustakaan SMA UII Yogyakarta.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa terdapat pengaruh positif secara simultan antara sarana prasarana dan layanan perpustakaan terhadap minat baca pengunjung sebesar 30% dengan nilai uji F $0.000 < 0.05$ (Rohmah, 2019, p. 29). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pemanfaatan koleksi buku secara serempak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada perpustakaan SMAN 6 Sigi dengan besaran pengaruh sebesar 0,185 atau 18,5%. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali dengan nilai sig lebih kecil daripada nilai α yaitu $0.000 < 0,05$, dengan besaran pengaruh yaitu 0,406 atau 40,6% (Faizah, 2021, p. 237). Terdapat penelitian lain menunjukkan bahwa secara simultan website dan kualitas pelayanan pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Sama, 2013, p. 131).

E. Simpulan dan Saran

Kualitas layanan di Perpustakaan SMA UII Yogyakarta berada pada kategori tinggi. Demikian juga kualitas promosi dan jumlah pengunjung di Perpustakaan SMA UII Yogyakarta berada pada kategori tinggi.

Korelasi antara kualitas layanan dengan jumlah pengunjung terdapat korelasi atau hubungan yang kuat dan signifikan secara parsial. Korelasi antara bentuk promosi dengan jumlah pengunjung terdapat korelasi atau hubungan yang sangat kuat dan signifikan secara parsial. Korelasi antara kualitas layanan dan promosi dengan jumlah pengunjung terdapat korelasi atau hubungan yang sangat kuat dan signifikan secara simultan.

Untuk rencana perbaikan dan pengembangan di masa selanjutnya, Perpustakaan SMA UII Yogyakarta perlu merumuskan dan menjalankan konsep yang dapat membuat pemustaka melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi secara mandiri. Selain itu, Perpustakaan SMA UII Yogyakarta juga perlu meningkatkan promosi melalui media cetak maupun media elektronik untuk menarik perhatian sekaligus memberi pesan atau informasi kepada pemustaka. Kemudian, Perpustakaan SMA UII Yogyakarta perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan bentuk promosi perpustakaan, mengingat adanya hubungan antara kualitas layanan dan promosi terhadap jumlah pengunjung perpustakaan. Dengan demikian Perpustakaan SMA UII Yogyakarta dapat memberi banyak manfaat dan dampak positif bagi anggotanya dan lingkup sekitarnya.

Anggota Perpustakaan SMA UII Yogyakarta juga sebaiknya terus mempertahankan dan meningkatkan pemanfaatan perpustakaan dengan lebih memahami lagi layanan perpustakaan dan promosi yang dilakukan oleh perpustakaan. Melalui pemanfaatan yang tinggi dan indikasi jumlah pengunjung perpustakaan yang tinggi membuat perpustakaan semakin penting untuk berbenah agar dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya sehingga perpustakaan akan semakin baik lagi. Bagi pihak yang berwenang atas Perpustakaan SMA UII Yogyakarta sebaiknya menambah perhatian dan dukungan agar Perpustakaan SMA UII Yogyakarta dapat meningkatkan layanan dan promosi perpustakaan bagi para pemustakanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., & Abawajy, J. H. (2014). Digital Library Service Quality Assessment Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 571 – 580. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.715>
- Ashal, N. (2016). Hubungan Promosi Perpustakaan dengan Tingkat Kunjungan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. In *UIN Alauddin Makassar*. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/1666>
- Faizah, S. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Koleksi Buku Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Perpustakaan SMA Negeri 6 Sigi. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, Vol. 7, No, 237–247.
- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan: Dari SERVQUAL ke LibQUAL+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Iskandar. (2015). *Kunjungan ke Perpustakaan*. Iskandar Pustakawan Madya Unhas (Universitas Hasanudin). <https://iskandar-pustakawan-unhas.blogspot.com/2015/06/kunjungan-ke-perpustakaan.html?m=1>
- Kasali, R. (2007). *Manajemen Periklanan: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Mei, X. Y., Aas, E., & Eide, O. (2020). Applying the Servicescape Model to Understand Student Experiences of A Norwegian Academic Library. *Library and Information Science Research*, 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101051>
- Misbatussalam. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Nelwati. (2011). Promosi Perpustakaan. *Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang*.
- Patil, S. K., & Pradhan, P. (2013). Library promotion practices and marketing of Library services: A role of Library professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 133 (2014), 249 – 254. <https://doi.org/249 – 254>. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.04.191

- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rohmah, U. N. (2019). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Pengunjung Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran, Volume 07*, 24–30. <https://core.ac.uk/reader/230818559>
- Sama, H. (2013). Pengaruh Website, Kualitas Layanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Batam. *CBIS Journal, Volume 1 N*, 122–132.
- Shi, X., & Levy, S. (2005). A Theory-Guided Approach to Library Services Assessment 1. *College & Research Libraries*. <https://doi.org/https://doi.org/10.5860/crl.66.3.266>
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Public, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujatna. (2016). *Promosi Jasa Perpustakaan*. Banten: Mahara Publishing.
- Sulistyorini, Andriesgo, J., Indadihayati, W., Watunglawar, B., Suradi, A., Mavianti, Nuramini, A., Wahyuningsih, S., Purnomo, E., & Sugiyanto, R. (2021). *Supervisi Pendidikan*. Bengkalis: Dotplus Publisher.
- Sumiati, E. (2019). Minat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kunjungan ke Perpustakaan. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), Vol. X, No*, 111 – 120. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/coopetition.v10i2.45>
- Sutarno, N. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Winardi. (1992). *Promosi dan Reklame*. Bandung: Mandar Maju.