

PENGARUH HOSPITALITY PUSTAKAWAN DAN SERVICE DIFFERENTIATION
TERHADAP KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KATOLIK SANTO
THOMAS MEDAN

¹Elizabeth Haloho, ²Hilda Syaf'aini Harefa, ³Ernita Siagian

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas Medan

^{2,3}Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia

Email: ¹Elisabeth.haloho@gmail.com, ²hilda11102015@gmail.com, ³ernita14@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of librarian hospitality and differential service both partially and simultaneously on the service performance of the Santo Thomas Catholic University Medan Library. The population in this study was 7,292 active students for the 2023/2024 academic year. The sample in the study was 99 respondents using the Simple Random Sampling technique. The analytical methods used are instrument tests, classical assumption tests, hypothesis tests, coefficient of determination tests and multiple linear regression analysis. The research results show (1) Based on the Partial Test (t Test) librarian hospitality has a positive and significant effect on the service performance of the Santo Thomas Catholic University Medan Library, (2) Based on the Partial Test (t Test) Service differentiation has a positive and significant effect on the service performance of the University Library Santo Thomas Catholic Medan, and (3) Based on the Simultaneous Test (F Test) of librarian Hospitality and Service differentiation simultaneously on the service performance of the Santo Thomas Medan Catholic University Library.

Keywords: Librarian Hospitality, Service Differentiation, Service Performance

PENDAHULUAN

Kinerja sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, baik itu organisasi pemerintah ataupun swasta dalam mencapai visi, misi, tujuan dan strategi yang ingin dicapai. Organisasi yang baik pasti akan memperhatikan kinerja yang menyangkut kepercayaan, citra serta kepuasan publik. Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, salah satu organisasi publik yang dimaksud adalah perpustakaan.

Perpustakaan sebagai layanan publik membutuhkan pengelolaan yang lebih profesional di era digital dan reformasi. Evaluasi kinerja perpustakaan penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Pelayanan publik perpustakaan di Indonesia belum sepenuhnya berorientasi pada pengguna, dengan rendahnya kualitas layanan terlihat dari berbagai aspek seperti koleksi usang, fasilitas tidak nyaman, dan lambatnya respons petugas. Perubahan fundamental diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, dengan fokus pada kepuasan pengguna. Perubahan sikap dan perilaku pustakawan layanan perpustakaan perlu terjadi untuk lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kualitas pelayanan perpustakaan dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepemimpinan, sumber daya manusia, dan budaya birokrasi, serta faktor eksternal seperti budaya dan kondisi masyarakat. Pentingnya kemauan dan kemampuan penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap proaktif terhadap tantangan dan peluang baru serta memberikan kualitas layanan terbaik (Mokobombang, 2024).

Profesionalnya pustakawan dalam bekerja dapat dilihat dari kinerja yang ditunjukkan lewat kompetensi, baik dari segi *skill* (kemampuan) ataupun *knowledge* (pengetahuan) dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan perpustakaan merupakan salah satu organisasi publik yang melayani kebutuhan informasi masyarakat (Supit, et.al., 2018). Namun demikian, kinerja pelayanan ini dalam pelaksanaannya tidak berkembang secara optimal, dimana hal ini ditunjukkan dengan gejala antara lain sebagai berikut, rendahnya kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang diterima, di mana pelayanan yang disajikan perpustakaan masih manual tidak terintegrasi secara online, lemahnya inovasi

pelayanan karena terbentur dengan beberapa kendala klasik, kompetensi pustakawan, daya dukung sarana dan prasarana dan lain-lain (Hidayat, 2019).

Perpustakaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja layanan dalam perpustakaan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja layanan perpustakaan adalah *hospitality* pustakawan dan *service differensiasi*. *Hospitality* pustakawan merupakan faktor yang sangat penting dalam dunia pelayanan. *Hospitality* pustakawan adalah sikap ramah tamah dan perhatian yang ditunjukkan oleh staf atau pelayan terhadap pemustaka. *Hospitality* pustakawan meliputi segala sesuatu yang dilakukan oleh staf atau pelayan untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada pemustaka, seperti memberikan informasi yang akurat, menghormati hak konsumen, dan lain sebagainya. *Hospitality* yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pemustaka terhadap sebuah perpustakaan (Haloho, et.al., 2023).

Satyarini (2016) mengemukakan *service differentiation* adalah strategi perusahaan untuk menciptakan suatu produk yang unik, yang berbeda dengan pesaing. Keunikan inilah yang merupakan *superior value* bagi konsumennya. *Superior value* tersebut haruslah dilihat dari sisi konsumen dan bukan dilihat dari sisi produsen. Beberapa kesalahan yang seringkali dibuat oleh para produsen adalah seringkali *value* yang ditawarkan oleh produsen bukanlah *value* yang dicari konsumennya. Atau *value* yang ditawarkan tidak bersifat unik, karena hampir semua produk dari pesaing menawarkan *value* yang sama. Dengan memiliki *superior value* tersebut perusahaan bias mendapatkan harga, sehingga karena keunikan tersebut perusahaan dapat menerapkan harga yang berbeda dengan pesaingnya. Dalam konteks perpustakaan, *service differentiation* dapat dilakukan dengan cara memberikan layanan perpustakaan yang prima, fasilitas perpustakaan yang memadai, perpustakaan yang berorientasi pengguna, serta program-program unggulan perpustakaan yang dikelola. Dimana hal ini yang membedakan perpustakaan satu dengan yang lainnya sehingga dapat meningkatkan minat kunjungan pemustaka.

Beberapa penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Katili (2019) gambaran aspek *hospitality* yang yang hendaknya diterapkan oleh pustakawan adalah mengelola mutu, partisipasi diri, komunikasi, *goals*, *problem solving*, disiplin, peka terhadap tren, peka terhadap pengguna, kreatif, energik dan diplomatis serta ambisius. Keseluruhan aspek-aspek tersebut yang harusnya diterapkan pustakawan dalam memberikan layanan informasi di perpustakaan, sehingga persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan yang diberikan perpustakaan bernilai positif bagi pemustaka. Sedangkan penelitiannya terkait *service differentiation* yang dilakukan Hadi, et.al. (2018) dalam menunjukkan *service differentiation* secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja layanan.

Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan merupakan unit pelayanan teknis yang memiliki peranan penting dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat ataupun dalam mencapai tujuan perguruan tinggi yang disebut Tri Dharma. Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang merupakan jantung perguruan tinggi menyediakan informasi dan memberikan layanan seluas-luasnya. Dan juga menyediakan koleksi mutakhir bagi masyarakat pengguna perpustakaan dalam mengembangkan sumber daya sivitas akademi. Namun dalam kenyataannya, suasana layanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka. Pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan belum maksimal kemudian juga layanan jasa perpustakaan belum memuaskan. Fenomena yang ada adalah kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka. Beberapa contoh permasalahan yang terkait *hospitality* pustakawan dan *service differentiation* yaitu: kurangnya interaksi antara pustakawan dan pemustaka, kurangnya pemeliharaan fasilitas, kurangnya ruang yang nyaman, kurangnya fasilitas digital, tidak memiliki sistem informasi yang efektif, serta kurangnya inovasi-inovasi terbaru terkait perpustakaan. Sehingga menyebabkan kualitas pelayanan perpustakaan masih perlu ditingkatkan.

Namun, penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengetahui pengaruh *hospitality* pustakawan dan *service differentiation* terhadap kinerja layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan secara lebih detail dan komprehensif. Dimana penulis dapat berkontribusi

dalam memberikan saran terkait peningkatan kinerja layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang akan berdampak terhadap pencapaian visi, misi, tujuan dan strategi yang ingin dicapai.

KAJIAN TEORI

Hospitality Pustakawan

Secara umum istilah *hospitality* menunjukkan sikap dan perilaku yang ramah, penuh perhatian dan murah hati terhadap orang lain. Konsep ini sering dikaitkan dengan bidang perhotelan dan pariwisata, dimana layanan pelanggan dan kepuasan tamu diutamakan. Namun demikian, gagasan keramahan juga dapat diperluas untuk mencakup berbagai aspek kehidupan sehari-hari (Bottorff, 2013).

Sedangkan *hospitality* dalam konsep pustakawan mengacu pada analisis *hospitality* pustakawan dalam memberikan layanan informasi yang melibatkan studi tentang perilaku dan sikap pustakawan dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan positif bagi pemustaka (Latuperissa, et.al., 2020).

Menurut Prawiranata, et.al. (2016), dalam mengukur *hospitality* pustakawan dapat melalui indikator yang terdiri dari pustakawan berinteraksi dengan sopan, pustakawan berinteraksi dengan ramah, pustakawan berinteraksi dengan baik serta pustakawan mampu menyenangkan pemustaka dengan pelayanannya.

Service Differentiation

Service differentiation adalah suatu bentuk peningkatan mutu yang dapat melayani pelanggan dengan baik sehingga pelanggan dapat terpuaskan dan akan menggunakan jasa dari pelayan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Pelayanan ini harus mengutamakan kualitas pelayanan yang baik dan membuat nyaman pelanggan (Hewid, 2021).

Sedangkan Hakim, et.al. (2022) mengemukakan *service differentiation* merupakan seperangkat kemampuan sumberdaya baik manusia maupun teknologi tinggi yang digunakan dalam menyediakan jasa pelayanan yang berbeda dari pesaingnya. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa diferensiasi pelayanan adalah kualitas dari pelayanan yang memiliki perbedaan dari pesaing yang berupa kemudahan pemesanan, pengiriman, pemasangan, pelatihan pelanggan, konsultasi pelanggan, pemeliharaan dan perbaikan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) pengukuran *service differentiation* diukur melalui *ordering ease, delivery, installation, customer training, customer consulting* serta *maintenance and repair*.

Kinerja Layanan

Kinerja layanan merupakan penilaian menyeluruh perusahaan terhadap hasil pelayanan yang dirasakan saat menerima pelayanan dari penyedia jasa, sehingga kualitas jasa atau pelayanan lebih tepat dan spesifik. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan sebuah perusahaan adalah selalu berusaha meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan (Hidayati, 2020).

Sedangkan Pambudi (2008) mengemukakan kinerja layanan merupakan penilaian menyeluruh konsumen terhadap hasil pelayanan yang dirasakan saat menerima pelayanan dari penyedia jasa, sehingga kualitas jasa/pelayanan lebih tepat dan spesifik menggunakan model Servpevf.

Menurut Cronin dan Taylor (1992) pengukuran kinerja layanan diukur melalui indikator yang terdiri dari *time, accessibility, completeness, courtesy* dan *responsiveness*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh Mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas Medan Tahun Ajaran 2023/2024 yang berjumlah 7.292 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah

99 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Sample Random Sampling* dengan mengacu pada pendekatan rumus Slovin.

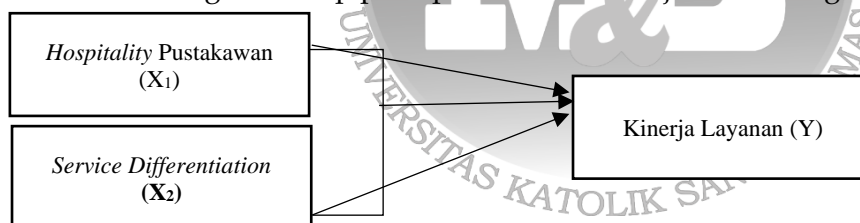
Hospitality Perpustakaan (X_1) merupakan sikap ramah tamah dan perhatian yang ditunjukkan oleh staf atau pelayan terhadap konsumen. *Hospitality* meliputi segala sesuatu yang dilakukan oleh staf atau pelayan untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen, seperti memberikan informasi yang akurat, menghormati hak konsumen, dan lain sebagainya. *Hospitality* yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap suatu tempat pelayanan (Haloho, et.al., 2023). Indikator *hospitality* perpustakaan terdiri dari pustakawan berinteraksi dengan sopan, pustakawan berinteraksi dengan ramah, pustakawan berinteraksi dengan baik serta pustakawan mampu menyenangkan pemustaka dengan pelayanannya (Prawiranata, et.al., 2016).

Service Differentiation (X_2) merupakan suatu bentuk peningkatan pelayanan dan mutu dimana di dalamnya terkandung nilai yang berbeda dalam memberikan penawaran pelayanannya kepada pelanggan (Tampi, 2014). Indikator *service differentiation* terdiri dari *ordering ease, delivery, installation, customer training, customer consulting* serta *maintenance and repair* (Kotler dan Armstrong, 2012).

Kinerja Layanan (Y) merupakan penilaian menyeluruh pelanggan terhadap hasil pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga kualitas jasa/pelayanan lebih tepat dan spesifik (Nugroho dan Sudaryanto, 2013). Indikator kinerja layanan terdiri dari *time, accessibility, completeness, courtesy* dan *responsiveness* (Cronin dan Taylor, 1992).

Data pada penelitian ini didapatkan melalui kuesioner. Dimana skala pengukuran data menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji instrument, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Kerangka konsep pada penelitian ini disajikan dalam gambar berikut dibawah ini:



Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian

Gambar diatas menjelaskan bahwa *Hospitality* pustakawan dan *Service Differentiation* yang dimiliki dengan baik akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja layanan.

Sedangkan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

- H1 : Terdapat pengaruh *hospitality* pustakawan terhadap kinerja layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan
- H2 : Terdapat pengaruh *service differentiation* terhadap kinerja layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan
- H3 : Terdapat pengaruh *hospitality* pustakawan dan *service differentiation* secara simultan terhadap kinerja layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dengan jumlah responden 30 orang sehingga diperoleh nilai r_{tabel} 0,3061 untuk itu jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item instrument tidak valid. Dan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item instrument tersebut valid.

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner dalam penelitian ini r_{hitung} dari semua item instrumen hasilnya adalah lebih besar dari r_{tabel} pada tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95% untuk 30 responden yaitu 0,3061. Dengan demikian, item-item instrument pada kuesioner ini hasilnya valid, dan item kuesioner yang valid dapat dijadikan instrument bagi penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka termasuk ke dalam tingkat yang reliabilitasnya kurang baik. Nilai di atas 0,7 sampai 0,8 dalam tingkat reliabilitas dapat diterima, dan nilai di atas 0,8 tingkat reliabilitasnya baik. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan bantuan program *SPSS for Windows 24*. Adapun hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		N of Items
Cronbach's Alpha	.996	30

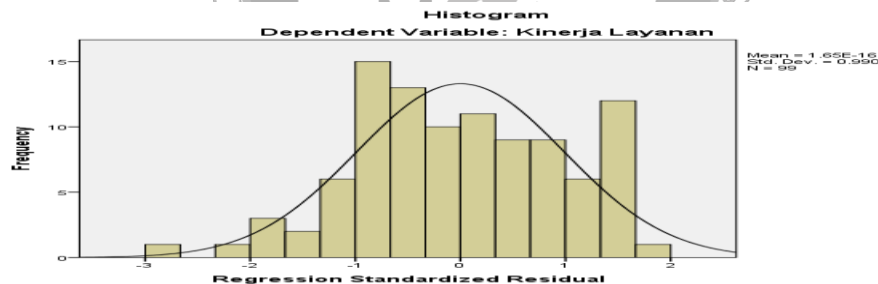
Sumber : Hasil Olah Data Primer, Juni 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari 30 item instrument yang dilakukan pada 30 responden adalah sebesar 0,996. Dengan demikian, uji reliabilitas dari keseluruhan item instrument yaitu 16 item pertanyaan pada kuesioner sudah dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* tersebut sebesar $0,993 > 0,6$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

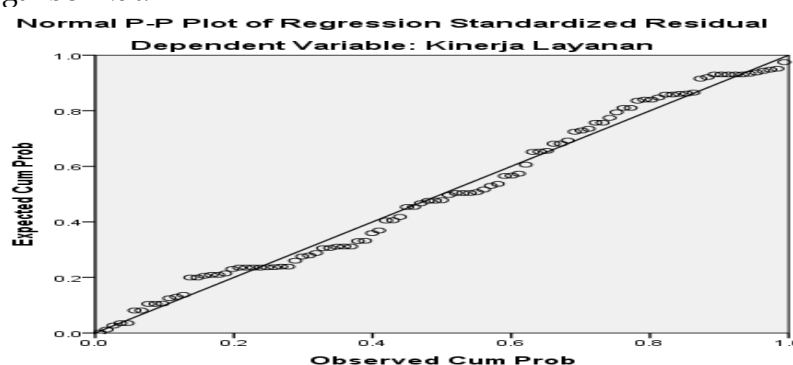
Hasil pengujian normalitas dengan metode grafik histogram adalah sebagai berikut :



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas Metode Grafik Histogram

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat normalitas data hal tersebut dapat dilihat dari bentuk grafik yang mengikuti bentuk lonceng.

Selain uji normalitas menggunakan analisis grafik histogram, peneliti juga menggunakan analisis grafik P-P Plot. Hasil pengujian normalitas dengan metode grafik P-P Plot adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas Metode P-P-Plot

Hasil dari gambar di atas dapat dilihat bahwa grafik P-P Plot titik-titik menyebar mengikuti dan mendekati garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan residual telah berdistribusi normal.

Selain uji normalitas menggunakan analisis grafik histogram dan grafik P-P Plot, Peneliti juga menggunakan uji *Kolmogorov-Sminornov* dengan melihat tingkat signifikansinya. Distribusi data penelitian dinyatakan normal jika nilai probabilitas (sig) $> 0,05$. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Sminornov* adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Sminornov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.01302849
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.064
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juni 2024

Berdasarkan tabel diatas, maka diketahui bahwa nilai signifikansi 200 lebih besar dari 0,05 atau $200 \geq 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Dari hasil perhitungan, didapatkan nilai *tolerance* pada masing-masing persamaan lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Nilai *tolerance* untuk variabel *Hospitality* Pustakawan (X_1) dan *Service Differentiation* (X_2) adalah 0,830 lebih besar dari 0,10. Sedangkan untuk nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel *Hospitality* Pustakawan (X_1) dan *Service Differentiation* (X_2) adalah 1,204 lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan pada model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Artinya bahwa variabel bebas tidak saling mempengaruhi.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Hospitality Pustakawan	.830	1.204
	Service Differentiation	.830	1.204

a. Dependent Variable: Kinerja Layanan

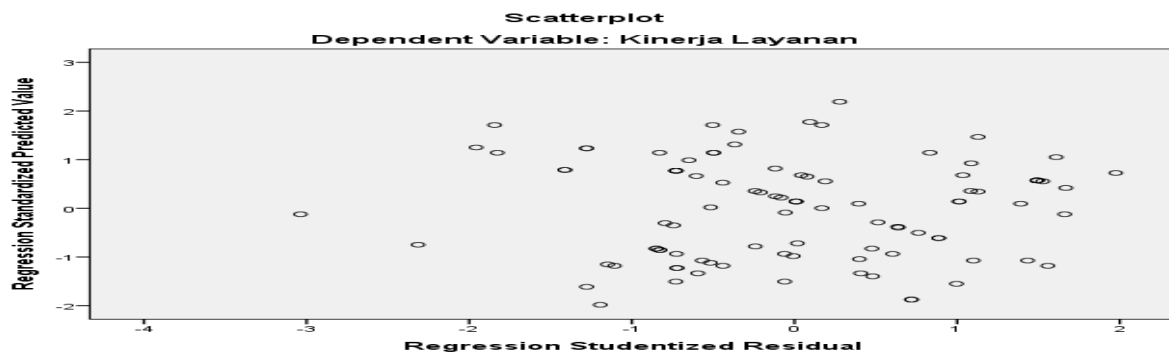
Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juni 2024

Dari hasil perhitungan, didapatkan nilai *tolerance* pada masing-masing persamaan lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Nilai *tolerance* untuk variabel *Hospitality* Pustakawan (X_1) dan *Service Differentiation* (X_2) adalah 0,830 lebih besar dari 0,10. Sedangkan untuk nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel *Hospitality* Pustakawan (X_1) dan *Service Differentiation* (X_2) adalah 1,204 lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan pada model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Artinya bahwa variabel bebas tidak saling mempengaruhi.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah di dalam suatu model regresi terjadi perbedaan variance dan residual data yang ada. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan analisis grafik plot antar nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan

residualnya (SRESID). Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan grafik plot adalah sebagai berikut:



Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplot

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada tidak membentuk pola yang teratur. Titik-titik dalam grafik tersebar secara acak (tidak membentuk pola). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh *Hospitality* Pustakawan dan *Service Differentiation* terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Hasil analisis tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.242	5.386		1.159	.249
	Hospitality Pustakawan	.541	.062	.631	8.662	.000
	Service Differentiation	.380	.117	.236	3.243	.002

a. Dependent Variable: Kinerja Layanan

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juni 2024

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2$$

$$\hat{Y} = 6,242 + 0,541X_1 + 0,380X_2$$

Dari persamaan diatas, maka koefisien regresi dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai constan (a) = 6,242 berarti apabila *Hospitality* Pustakawan dan *Service Differentiation* bernilai konstan, maka Kinerja Layanan adalah sebesar 6,242.
2. Nilai $bX_1 = 0,541$ berarti bahwa apabila *Hospitality* Pustakawan mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap Kinerja Layanan sebesar 0,541, jika variabel lain dianggap konstan.
3. Nilai $bX_2 = 0,380$ berarti bahwa apabila *Service Differentiation* mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap Kinerja Layanan sebesar 0,380, jika variabel lain dianggap konstan

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.242	5.386		1.159	.249
	Hospitality Pustakawan	.541	.062	.631	8.662	.000
	Service Differentiation	.380	.117	.236	3.243	.002

a. Dependent Variable: Kinerja Layanan

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juni 2024

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa :

1. Nilai t_{hitung} variabel *Hospitality Pustakawan* adalah 8,662 dan t_{tabel} bernilai 1,98498 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,662 > 1,98498$) dan nilai signifikan (sig.) $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Hospitality Pustakawan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Nilai t_{hitung} variabel *Service Differentiation* adalah 3,243 dan t_{tabel} bernilai 1,98498 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,243 > 1,98498$) dan nilai signifikan (sig.) $0,002 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Differentiation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel X terhadap Y secara simultan. Hasil uji simultan (Uji F) adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1213.009	2	606.505	65.444	.000 ^b
	Residual	889.677	96	9.267		
	Total	2102.687	98			

a. Dependent Variable: Kinerja Layanan

b. Predictors: (Constant), Service Differentiation, Hospitality Pustakawan

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juni 2024

Berdasarkan perbandingan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan tingkat signifikan 5% menggunakan rumus $F_{tabel} = df_1 = k-1$, $df_2 = n-k$ di dapatkan rumus ($k;n-k$), maka menghasilkan angka (2;96). Berdasarkan nilai F_{tabel} (2;77) adalah 3,09. Sehingga dapat disimpulkan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau $65,444 > 3,09$. Sedangkan untuk nilai Sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Hospitality Pustakawan* dan *Service Differentiation* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase atas persentase kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antar nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini model yang digunakan semakin kuat menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya. Adapun hasil dari perhitungan uji koefisien determinansi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.577	.568	3.044

a. Predictors: (Constant), Service Differentiation, Hospitality Pustakawan

b. Dependent Variable: Kinerja Layanan
Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juni 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,577 atau 57,70% yang berarti bahwa variabel *Hospitality* Pustakawan dan *Service Diffentiation* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kinerja Layanan sebesar 57,70%. Hal ini dapat diartikan bahwa 42,30% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan variabel yang tidak diteliti.

Pembahasan

Dari hasil pemaparan dan pembahasan pada masalah yang telah di uji pada program *SPSS for Windows 24*, maka rumusan masalah dan hipotesis dalam penelitian ini telah terjawab dan diketahui hasilnya.

Pengaruh Hospitality Pustakawan Terhadap Kinerja Layanan

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada variabel *Hospitality* Pustakawan (X_1) terhadap Kinerja Layanan (Y) dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} 8,662 > t_{tabel} 1,98498 artinya positif. Dimana nilai Signifikasi pada kolom Sig. 0,000 < 0,05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa *Hospitality* Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan dengan demikian hipotesis pertama diterima.

Setiap pelanggan sudah dipastikan menginginkan sambutan dan pelayanan yang ramah-tamah disetiap mereka menggunakan jasa yang disediakan. Membenahi kualitas pelayanan perpustakaan melalui peningkatan kualitas layanan yang nantinya diharapkan akan berdampak pada tumbuhnya kedekatan dengan pemustaka serta tercapainya kepuasan. Pendekatan awal yang dapat digunakan oleh perpustakaan dengan menekankan pustakawan dalam menjalankan hubungan baik kepada para pemustaka melalui pelayanan yang ramah, mampu mengatasi masalah yang dihadapi oleh pemustaka serta meningkatkan citra pustakawan yang baik dimata pemustaka. Dengan menjalankan hubungan yang baik dengan pemustaka dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Kepuasan yang timbul dari pemustaka akan mengakibatkan hubungan yang panjang dengan perpustakaan. *Hospitality* memberikan dampak yang besar bagi rasa puas yang dirasakan pemustaka, sehingga meningkatkan nilai positif terhadap kinerja layanan

Pengaruh Sevice Differentiation Terhadap Kinerja Layanan

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada variabel *Service Differentiation* (X_2) terhadap Kinerja Layanan (Y) dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} 3,243 > t_{tabel} 1,98498 artinya positif. Dimana nilai Signifikasi pada kolom Sig. 0,002 < 0,05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa *Service Differentiation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan dengan demikian hipotesis kedua diterima.

Cara untuk melakukan diferensiasi adalah secara konsisten memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik daripada para pesaing. Hal ini dapat dicapai dengan memenuhi atau bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan para pelanggan. Banyak perusahaan sudah melakukan pelayanan kepada pelanggannya dengan baik, seperti sikap pegawai yang ramah, ketepatan waktu merespon keluhan pengguna. Namun masih banyak lembaga yang masih sering menerima komplain oleh pengguna. Dengan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pengguna, pihak penyedia jasa khususnya perpustakaan akan berusaha memberikan *problem solving* sehingga pemustaka merasa diperhatikan dan dihargai. Pemustaka merupakan salah satu aset terpenting bagi sebuah perpustakaan. Diferensiasi memiliki pengaruh kepada kinerja perpustakaan, terutama dalam pengembangan layanan yang baru ataupun layanan yang sudah ada, serta peningkatan promosi dan pengenalan

layanan baru ke pemustaka. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa diferensiasi membuat suatu layanan mengalami perkembangan, serta meningkatkan promosi dari suatu layanan yang nantinya akan meningkatkan kinerja dari perpustakaan tersebut.

Pengaruh Hospitality Pustakawan dan Service Differentiation Terhadap Kinerja Layanan

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) pada variabel *Hospitality* Pustakawan (X_1) dan *Service Differentiation* (X_2) terhadap Kinerja Layanan (Y) dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} 65,444 > F_{tabel} 3,09 artinya positif. Dimana nilai Signifikasi pada kolom Sig. 0,000 < 0,05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa *Hospitality* Pustakawan dan *Service Differentiation* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan demikian hipotesis ketiga diterima.

Dalam konteks perpustakaan, *hospitality* pustakawan dan *service differentiation* mempengaruhi kinerja layanan perpustakaan. Dimana kinerja layanan cara kerja pustakawan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pemustaka sedangkan persepsi kinerja layanan merupakan penilaian yang diberikan oleh pemustaka secara menyeluruh atas keunggulan pelayanan perpustakaan. Persepsi kinerja layanan adalah perbandingan harapan pemustaka terhadap suatu pelayanan dengan kenyataan atau pengalaman yang pemustaka dapatkan atas pelayanan tersebut. Baik tidaknya kinerja layanan tergantung kepada kemampuan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka secara konsisten. Ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pemustaka sehingga melalui persepsi kinerja layanan pemustaka dapat memberikan penilaian yang obyektif kepada perpustakaan dalam usaha menciptakan kepuasan pemustaka.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka terdapat beberapa kesimpulan :

1. Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) *Hospitality* Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) *Service Differentiation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Berdasarkan Uji Simultan (Uji F) *Hospitality* Perpustakaan dan *Service Differentiation* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bottofr, Tim. (2013). *Hospitality Management: A Guide to Key Reference Works. Reference Services Review*. 41(4), 605-622
- Cronin, J.J. dan Taylor, S.A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing*. 56(3), 55-68
- Hadi, Robert L, Massie, James D.D., Soegoto, dan Agus S. (2018). Analisis Kualitas Layanan Dan Diferensiasi Jasa Terhadap Kinerja Layanan Hotel Sahid Kawanua Manado. *Jurnal EMBA*. 6(4), 3973-3982
- Hakim, Adi Lukman, Rosiawan, Rizky Wahyudha, Aini, Nur dan Khoir, Alif Bin. (2022). Strategi Diferensiasi Pada Pelayanan Kepuasan Pasien Pratama Rawat Inap

- Muhammadiyah Parengan. *Journal of Economics, Management and Business Research (JEMBER)*. 3(1), 373-380
- Haloho, Elizabeth, Harefa, Hilda Syaf'aini, Sitompul, Pandapotan, Saragih, Nawary, dan Simangunsong, Elisabeth. (2023). Pengaruh Servicescape dan Hospitality Terhadap Image Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*. 23(2), 335-342
- Hewid, Isyfi Asri Brilian. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk, Differensiasi Pelayanan dan Diferensiasi Citra Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Usaha Travel Rama Trans. *Skripsi*. Lampung: Universitas Lampung
- Hidayat, Eet Saeful. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 6(2), 43-49
- Hidayati, Arini Noor. (2020). Pengaruh Relationship Marketing, Service Performance dan Dimensi Produk Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Salatiga: IAIN Salatiga
- Katili, Ade Yul Pascasari. (2019). Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi Di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka. *Tesis*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Ed. 12*. Jakarta: Erlangga
- Latuperissa, Meliana, Rudy dan Koerniwati, Tintien. (2014). Analisis Hospitality Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*. 1(9), 1278-1285
- Mokombong, Muh. Wahyudi. (2024). Kinerja Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*. 4(1), 86-96
- Nugroho, Adi Wahyu dan Sudaryanto, Budi. (2013). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hina Cargo Cabang Semarang). *Diponegoro Journal of Management*. 2(3), 1-9
- Pambudi, Bambang Setiyo. (2008). Pengaruh Kinerja Pelayanan (*Service Performance*) Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Antara Kepuasan Konsumen Nasabah Bank Jatim. *Neo-Bis*. 2(1), 71-82
- Prawiranata, A., Yulianto, E., dan Kusumawati, A. (2016). Pengaruh Keramahan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Villa Agrowisata Kebun Teh Wonosari Lawang, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 2(1), 114-120
- Satyaning, Ria. (2016). Strategi Diferensiasi Sebagai Alat Untuk Memenangkan Persaingan Pada Industri Kreatif Di Bandung. *Bina Ekonomi*. 20(1), 47-56
- Supit, Imanuel Ivan, Sumendap, Servi S, dan Londa, J.W. (2018). Kinerja Pustakawan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Utara Pada Masyarakat Kelurahan Malalang II Kota Manado. *Acta Diurna Komunikasi*. 7(4)
- Tampi, Nicky Hanry Ronaldo. (2014). Analisis Strategi Diferensiasi Produk, Diferensiasi Layanan dan Differensiasi Citra Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Pemasaran. *Jurnal EMBA*. 3(4)