

ABSTRAK

“Pengaruh Nilai Jasa Terhadap Citra Institusi Melalui Mediasi Kepuasan Mahasiswa (Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB)” tesis ini di bawah bimbingan Prof. Dr. Agus Rahayu M.P.

Perguruan Tinggi memiliki peranan yang sangat besar dalam peningkatan sumberdaya manusia yang unggul, mampu bersaing serta bertugas menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas dan kreatif dalam bidangnya. Untuk itu proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya terutama perpustakaan. Perpustakaan Perguruan Tinggi diharapkan dapat memberikan nilai jasa pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan, sehingga menimbulkan rasa puas bagi penggunanya dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas, yang akhirnya dapat meningkatkan *image* positif bagi institusi yang menaunginya. Ditengah upaya peningkatan layanan dan pengembangan sistem perpustakaan ITB tersebut, masih ada beberapa keluhan menyangkut koleksi, fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan ITB.

Nilai jasa yang ada dan di miliki perpustakaan harus dapat di sebarluaskan dan ditingkatkan kemanfaatannya kepada pengguna. Untuk itu perlu menganalisa pengaruh nilai jasa supaya menghasilkan kepuasan pengguna dan dapat meningkatkan citra institusi/perguruan tinggi dari sisi salah satu penunjang sarana prasarana Perguruan Tinggi yaitu perpustakaan. Survei dilakukan di perpustakaan ITB, dengan objek penelitian adalah mahasiswa pengguna jasa perpustakaan ITB angkatan 2012-2014 sebanyak 400 responden.

Metode penelitian kuantitatif (deskriptif dan verifikatif) yang akan digunakan dalam penelitian ini. Untuk menguji validitas dan reabilitas dilakukan pengukuran model dengan *Confirmatory Factors Analysis* (CFA) sedangkan teknis analisa data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai jasa yang dimiliki perpustakaan ITB berpengaruh terhadap citra institusi ITB melalu mediasi kepuasan mahasiswa sebesar 64%. Hal ini menunjukkan nilai jasa yang berorientasi berdasarkan manfaat yang dibutuhkan dan diinginkan mahasiswa atas pengorbanan yang sudah dikeluarkan akan berpengaruh positif jika mahasiswa merasa puas atas terpenuhinya persepsi dan harapannya, sehingga membantu citra positif institusi yang terbentuk dimasa mendatang.

Kata Kunci : Nilai Jasa, Kepuasan Mahasiswa, Citra Institusi, Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

"The Effect Of Imagery Service Value Through Mediation Institute Student Satisfaction (Survey Against the years 2012 to 2014 in the Library Members Library ITB)" This thesis under the guidance of Prof. Dr. Agus Rahayu M.P.

Universities have a very big role in the improvement of human resources excellence, able to compete as well as the duty to produce graduates qualified and creative in its field. The whole teaching and learning process itself is not enough but needs to be supported by other supporting facilities, especially libraries. Library University is expected to give high quality services that can meet the needs and expectations of library users, giving rise to a sense of satisfaction for its users by providing various resources and provide a quality service, which ultimately can improve the positive image for the institutions. Amid efforts to improve services and the development of the ITB library system, there are still some complaints regarding the collection, facilities and services available in the ITB library.

The value of existing services and the library have to be able to disseminate and enhanced usefulness to users. It is necessary to analyze the influence of the value of services in order to generate student satisfaction and can improve the image of the institution/college of the one of the supporting infrastructure, namely College library. The survey was conducted at the ITB library; with the object of research is a student for library users ITB 2012-2014 with 400 respondents.

Quantitative research methods (descriptive and verification) that will be used in this study. To test the validity and reliability of measurement models with Confirmatory Factors Analysis (CFA), while the technical analysis of the data using Structural Equation Modelling (SEM).

The results showed that the value of services that are owned by the ITB library affect the image of the institution through the mediation of student satisfaction by 64%. This shows the value-oriented services based on needs and desired benefits students of the sacrifices that have been issued will be a positive effect if the student is satisfied on the fulfillment of perceptions and expectations, thus helping to form a positive image of the institution in the future.

Keywords: Value Services, Student Satisfaction, Image Institute, University Library.

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Wiwik Istiyarini, 2015
PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI
MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun
2012-2014 di Perpustakaan ITB
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu