

ANALISIS PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PERPUSTAKAAN STMIC PRINGSEWU DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA

Tri Susilowati¹, Agus Suryana²

Jurusan Sistem Informasi, STMIC Pringsewu
Jl. Wismarini No.09 Pringsewu Lampung
Telp./Fax (0279) 22240 Kodepos 35373
E-mail: triesusie@yahoo.co.id.

ABSTRAK

Perpustakaan STMIC Pringsewu merupakan perpustakaan yang mulai operasional sejak tahun 2002. Sampai dengan tahun ini telah banyak dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan terutama penambahan buku-buku referensi penunjang mata kuliah. Walaupun telah dilakukan penambahan sarana prasarana dan buku-buku penunjang namun masih minim mahasiswa yang enggan memanfaatkan perpustakaan. Berdasarkan hal tersebut ditemukan adanya permasalahan di perpustakaan seperti fasilitas, pelayanan, administrasi, dan penerapan TI sehingga dapat menyebabkan kurangnya minat mahasiswa untuk mengunjungi dan mencari referensi buku sehingga kepuasan mahasiswa juga menurun. Perpustakaan STMIC Pringsewu memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat bantu pengelolaan pelayanan dan pengembangan perpustakaan seperti program aplikasi perpustakaan berbasis Customer Relationship Management (CRM) dibuat untuk membantu pengelolaan, pelayanan serta pengembangan perpustakaan yang ada pada perpustakaan. Tujuan dari Penelitian ini adalah Menganalisis kegiatan/manajemen perpustakaan dan hubungannya dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dibatasi hanya untuk mahasiswa dan upaya untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan metode survei dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa terutama semester IV, V, VI, VII tahun 2012 pada sebanyak 200 mahasiswa. Sampel yang diambil sejumlah 20 orang. Hasil Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis Regresi Berganda dengan menggunakan Software SPSS for Windows versi 12.0. Hasil Penelitian yang dilakukan dengan uji T dan Uji F didapatkan menyatakan bahwa p value $< \alpha$ ($p < 0,05$) sehingga hipotesa nol (H_0) ditolak dan H_1 diterima, ada pengaruh yang nyata antara variabel bebas (fasilitas, pelayanan, administrasi dan penerapan TI) terhadap variabel terikat (tingkat kepuasan) mahasiswa STMIC Pringsewu. Berdasarkan hasil analisa tersebut telah disusun Switching Barrier (ringangan pengalihan) dan Voice (Penanganan keluhan) untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa STMIC Pringsewu.

Kata kunci: CRM, Kepuasan, perpustakaan STMIC Pringsewu, SPSS

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan komputer yang pesat sekarang ini berdampak pada berbagai bidang kehidupan, tidak terkecuali pada perpustakaan yang merupakan yang berkaitan erat dengan informasi dan ilmu pengetahuan. Telah banyak perpustakaan perguruan tinggi yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat bantu pengelolaan pelayanan dan pengembangan perpustakaan seperti program aplikasi perpustakaan berbasis Customer Relationship Management (CRM) dibuat untuk membantu pengelolaan, pelayanan serta pengembangan perpustakaan yang ada pada perpustakaan STMIC Pringsewu

Perpustakaan STMIC Pringsewu merupakan salah satu fasilitas referensi yang disediakan oleh lembaga untuk mendukung ketersediaan bahan-bahan pustaka penunjang materi perkuliahan. Pada saat ini, bahan-bahan yang tersedia pada perpustakaan ini belum begitu banyak dari segi jumlah. Namun cukup memadai untuk memenuhi

kebutuhan mahasiswa serta pengajar yang memerlukan bahan penunjang materi perkuliahan serta penelitian. Perpustakaan ini dimanfaatkan oleh kalangan mahasiswa, dosen dan civitas akademika STMIC Pringsewu yang memberikan layanan sirkulasi dimana bahan pustaka seperti buku-buku dapat dipinjam atau dibawa pulang, sedangkan bahan pustaka lain seperti majalah, jurnal dan skripsi hanya bisa dibaca di tempat.

Setelah mengetahui kegunaan Perpustakaan, tentunya dapat disadari bahwa perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting bagi mahasiswa, dosen dan civitas akademika juga masyarakat umum. Tetapi pada kenyataannya, dengan kinerja perpustakaan yang sekarang, masih banyak mahasiswa yang belum menggunakan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

Pada saat ini perpustakaan STMIC Pringsewu sudah berjalan menggunakan teknologi TI dengan menerapkan *framework* CRM. Untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan perlu diukur atau diteliti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan

perpustakaan, sebagai bahan evaluasi peran perpustakaan selama ini sehingga untuk kedepannya peranan perpustakaan dapat lebih baik lagi.

1.2 Permasalahan

Adapun Permasalahan dalam analisis penerapan Customer Relationship management (CRM) adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keberadaan perpustakaan STMIK Pringsewu dilihat dari fasilitas, pelayanan, administrasi, penerapan TI dengan framework CRM?
2. Strategi apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan framework CRM?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Ada beberapa tujuan yang mendasari penelitian adalah:

1. Menganalisa tingkat kepuasan pelayanan perpustakaan STMIK Pringsewu framework *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap civitas akademika.
2. Meningkatkan peranan perpustakaan bagi mahasiswa dan dosen yang menunjang proses perkuliahan.

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap perpustakaan
2. Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan di perpustakaan dalam rangka meningkatkan keinginan mahasiswa untuk memanfaatkan keberadaan perpustakaan dalam menunjang belajar mengajar.
3. Dapat digunakan sebagai dasar dalam penentuan rencana strategi peningkatan fungsi perpustakaan.

1.4 Ruang lingkup Penelitian

Ruang lingkupnya penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di perpustakaan STMIK Pringsewu
2. Implementasi penggunaan aplikasi system informasi perpustakaan framework CRM.
3. Penelitian dilakukan hanya pada mahasiswa semester 4,6,8, karena semester tersebut yang paling banyak mengunjungi perpustakaan.

2. LITERATUR

2.1 Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku-buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi

oleh setiap pemakainya (Bafadal, 2006).

Perpustakaan memiliki kegiatan utama mengumpulkan semua sumber informasi dalam berbagai bentuk yakni tertulis (*printed matter*), terekam (*recorded matter*) atau dalam bentuk lainnya. Maksud dibentuknya perpustakaan diantaranya yaitu :

1. Tempat dalam mengumpulkan dalam arti aktif, maksudnya perpustakaan tersebut mempunyai kegiatan yang terus menerus untuk menghimpun sebanyak mungkin sumber informasi untuk dikelola.
2. Tempat mengolah atau memproses semua bahan pustaka, dengan metode atau sistem tertentu seperti registrasi, klasifikasi, katalogisasi, baik secara manual maupun menggunakan sarana teknologi informasi, pembuatan kelengkapan lain agar semua mudah dimengerti.
3. Sebagai salah satu pusat informasi, sumber belajar, penelitian, serta rekreasi serta kegiatan lainnya. Memberikan layanan kepada pemakai, seperti membaca, meminjam, meneliti, dengan cara cepat, tepat mudah dan murah.(Sutarno, 2003).

Sedangkan menurut Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (1991: 1) Menyatakan bahwa "Perpustakaan perguruan tinggi adalah unit kerja yang merupakan bagian yang integral dari suatu lembaga perguruan tinggi induknya, yang bersama-sama dengan unit kerja bagian lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda melaksanakan program Tri dharma".

Sebagai lembaga perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi tertentu dalam menjalankan aktifitasnya yang merupakan sumber informasi demi tercapainya tujuan. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi menurut Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (2004: 3), dapat ditinjau dari berbagai segi yaitu :

- a. Fungsi Edukasi
Perpustakaan merupakan sumber belajar bagi civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung evaluasi pembelajaran.
- b. Fungsi Informasi
Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah di akses oleh pencari dan pengguna informasi.
- c. Fungsi Riset
Perpustakaan merupakan fungsi bahan-bahan riset dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan teknologi dan seri koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak

dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

- d. Fungsi Rekreasi
Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
- e. Fungsi Publikasi
Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh karya perguruan tingginya civitas akademik dan non akademik.
- f. Fungsi Deposit
Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan.
- g. Fungsi Interpretasi
Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan Tri dharmanya.

2.2 Customer Relationship Management (CRM)

Secara sederhana *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan perpaduan antara 3 aspek yang saling berkaitan. Jika digambarkan akan membentuk suatu segitiga dengan simpul yang disebut *Customer-Relationship-Management*. Adapun masing-masing aspek dapat dijelaskan sbb:

1. **Customer**, dapat diartikan sebagai pengguna layanan barang dan jasa dari suatu organisasi bisnis yang menghasilkan profit (manfaat) bagi organisasi tersebut. Dalam hal ini adalah mahasiswa dan dosen yang menggunakan fasilitas perpustakaan untuk proses belajar mengajar maupun pengerjaan karya ilmiah dan tugas akhir mahasiswa.
2. **Relationship**, merupakan hubungan antara customer dengan organisasi bisnis yang dapat berupa komunikasi maupun interaksi dan dapat terjadi dalam jangka pendek, jangka panjang, secara terus menerus, atau hanya sekali. Biasanya customer yang melakukan secara berulang bila telah memiliki rasa percaya/puas terhadap bentuk pelayanan suatu organisasi. Dalam hal ini adalah hubungan antara pegawai perpustakaan dengan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan.
3. **Management**, semua jenis informasi/data yang diperoleh dari customer yang menyebabkan perpustakaan dapat memetakan bagaimana perilaku dan kebiasaan dari mahasiswa, sehingga dapat digunakan sebagai nilai tambah bagi perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan serta bersaing dengan perguruan tinggi lain.

Dari beberapa definisi tentang CRM dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) terdiri dari beberapa pihak yang terlibat dalam penerapannya secara langsung mulai dari customer hingga organisasi penyedia layanan (service) dan menjadi sebuah siklus yang dapat diorganisasikan sesuai dengan proses bisnis organisasi tersebut.

Didasari dari ketiganya diatas jelas informasi amat penting untuk mewujudkan *Customer Relationship Management* (CRM). Bagi perusahaan dan organisasi informasi dimanfaatkan untuk melakukan persaingan, dengan melakukan pengolahan informasi tersebut akan didapat *customer behavior*, karena *customer behavior* pada saat ini lebih cenderung menginginkan bagaimana mereka merasa diperhatikan, dilayani serta ketanggapan dari organisasi sebagai penyedia layanan kepada mereka dan biasanya kecenderungan tersebut tidak melihat jumlah harga yang mereka keluarkan lagi. Dengan semakin meningkatnya pelayanan terhadap konsumen, suatu organisasi seharusnya harus sudah dapat memisahkan seperti yang penulis bahas diawal yang mana fasilitas dan yang mana suatu service.

Menurut Budiardjo (2008) untuk mendapatkan fitur-fitur CRM yang tepat di suatu organisasi, khususnya perpustakaan, perlu dilakukan analisis yang menyeluruh dengan melakukan serangkaian kegiatan sebagai berikut:

1. Melihat masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan terhadap bentuk pelayanan;
2. Infrastruktur pendukung pelayanan untuk customer (tempat, fasilitas, kenyamanan);
3. Menyimpulkan tujuan dari pelayanan kepada beberapa indikator;
4. Memetakan ke dalam 3 Fase *Framework of Dynamic CRM (Acquiring-Retain-Expansion)*;
5. Mengembangkan fitur-fitur CRM dengan menggunakan beberapa strategi (SWOT untuk analisis Case Study, Matriks untuk mendapatkan fitur-fitur CRM yang diperlukan).

Selanjutnya untuk menyusun *Software Requirement Specification* (SRS) yang sesuai dengan fitur-fitur tersebut, perlu ditetapkan aktor - aktor yang berinteraksi dengan sistem (*marketing officer, customer service officer, billing system, supporting system, administration officer, manager*)

2.3 Kepuasan Pelanggan

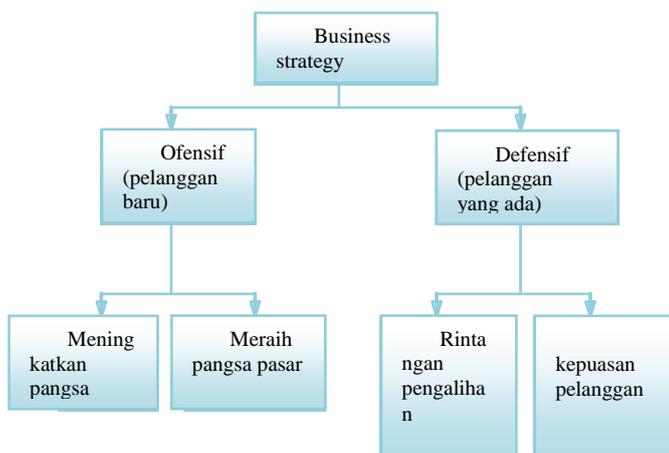
Menurut Kotler (2000) kepuasan adalah perasaan kesenangan atau kekecewaan dari hasil membandingkan performa produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya. Menurut Gerson (2004) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Apabila

pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public. Ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang didapatkan, maka besar kemungkinan mereka akan datang lagi dan melakukan peminjaman buku yang lain dan akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perpustakaan tersebut.

Menurut Tjiptono (2000) untuk mengukur kepuasan pelanggan ada 3 aspek penting yang saling berkaitan yaitu :

- a. Apa yang diukur
Ada 6 konsep yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :
 1. Pelanggan secara keseluruhan (*overall customer satisfaction*)
 2. Dimensi kepuasan pelanggan.
 3. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*)
- b. Metode Pengukuran
Menurut Kloter dalam Tjiptono (2000) ada 4 metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:
 1. Sistem keluhan dan saran
 2. *Ghost Shopping*
 3. *Last Customer Analysis*
 4. Survei kepuasan pelanggan
- c. Skala pengukuran

2.4 Strategi Peningkatan Pelanggan



Gambar 1. Strategi Bisnis Perusahaan (Fornell, 1992)

Kesuksesan strategi ofensif dievaluasi melalui hubungan dengan para pesaing, sedang kesuksesan strategi defensif dievaluasi melalui perubahan pada *customer retention*. Dari kedua strategi tersebut peneliti memilih strategi defensif yang nantinya akan direkomendasikan untuk mempertahankan pelanggan. Peneliti memilih strategi defensif, karena mempertahankan pelanggan itu jauh lebih murah biayanya dibanding dengan mencari pelanggan baru

Strategi defensif terdiri dari 2 bentuk yaitu strategi pembentukan rintangan pengalihan (*switching barriers*) dan strategi kepuasan pelanggan (*Increase customer satisfaction*) atau penanganan keluhan (*Customer Voice*)

3. METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diambil, peneliti menggunakan rumus Slovin (Husein, 2000)

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N.e}$$

Keterangan :

n = besarnya sampel

N = besarnya populasi

e =margin of error / kesalahan yg ditolerir

Sample penelitian dihitung dari jumlah mahasiswa aktif pada semester 6, 8 yang sering mengunjungi perpustakaan adalah 75 orang, maka jumlah sample dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{75}{1 + (75 \cdot 0.1)} = 25$$

$$n = 75 / 1 + 2 = 25$$

Cara Pengambilan sampel secara random dengan jumlah responden sejumlah 25 responden

3.2 Variabel penelitian

Variabel penelitian yang digunakan digunakan untuk mengukur kepuasan adalah:

1. Variabel Bebas (*independen variable*) ;
Kepuasan Pelanggan. faktor atau unsur yang menentukan atau mempengaruhi adanya faktor lain, yaitu : Fasilitas (X_1), pelayanan (X_2), administrasi (X_3), dan penerapan TI (X_4)
2. Variabel Terikat (*terpengaruh/dependen*) ;
kepuasan yaitu variable yang timbul dalam hubungan yang fungsional atau sebagai pengaruh dari variable bebas

3.3 Validasi dan Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan di mahasiswa STMIK Pringsewu dengan sampel 20 responden pada bulan Februari 2012. Dari hasil uji validitas kuesioner tingkat Kepuasan dengan menggunakan SPSS versi 12.0 dari 50 item pertanyaan.

Tabel 1. Table validitas data

No.	Variabel	Hitung r	Tabel r	Reliable
1	Fasilitas (x1)	0,531	0,444	Reliable
2	Pelayanan (x2)	0,468	0,444	Reliable
3	Adminitrasi (x3)	0,544	0,444	Reliable
4	Pemanfaatan TI (x4)	0,469	0,444	Reliable
5	Kepuasan mahasiswa (Y)	0,750	0,444	Reliable

3.4 Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

$H_0 : \rho=0$: diterima; tidak ada pengaruh yang signifikan antara x_1, x_2, x_3, x_4 terhadap Y

$H_1 : \rho \neq 0$: ditolak; tidak ada pengaruh yang signifikan antara x_1, x_2, x_3, x_4 terhadap Y

4. PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif

Tabel 2. Tabel hasil persentase perolehan variabel. Bebas dan variable terikat.

No.	Variabel	Setuju	Tidak Setuju	Total
1.	Fasilitas	87%	13%	100%
2.	Pelayanan	86%	11%	100%
3.	Adminitrasi	82%	18%	100%
4.	Penerapan TI	72%	28%	100%

Dari tabel diatas diperoleh analisa bahwa keberadaan perpustakaan yang bejalan selama ini sudah cukup baik, terbukti dengan sebgaiian besar mahasiswa menyatakan setuju terhadap fasilitas (87%), pelayanan (86%), adminitrasi (82%), dan penerapan TI (72%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju terhadap fasilitas (13%), pelayanan (11%), adminitrasi (18%), dan penerapan TI (28%).

4.2 Analisis Regresi Beganda

1. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh secara individual variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat

Hipotesisnya adalah :

$H_0 : \beta_i = 0$ tidak ada pengaruh x_1, x_2, x_3, x_4 terhadap y

$H_1 : \beta_i \neq 0$ ada pengaruh x_1, x_2, x_3, x_4 terhadap y

Dengan criteria yang digunakan :

Bila $p > 0,05$, maka H_0 diterima

Bila $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Tabel 3. hasil uji individual (uji T) **Coefficients(a)**

Model		T	Sig.
1	(Constant)	-1.161	.264
	Fasilitas	4.067	.001
	Pelayanan	2.517	.024
	Adminitrasi	3.171	.006
	Penerapan TI	6.545	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel x_1 (fasilitas) menghasilkan nilai $t_{hitung} = 4,067$ dengan probabilitas signifikansi 0.001. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara individual variabel x_1 dapat mempengaruhi secara nyata terhadap variabel y.
2. Variabel x_2 (Pelayanan) menghasilkan nilai $t_{hitung} = 2,517$ dengan probabilitas signifikansi 0.024. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara individual variabel x_2 dapat mempengaruhi secara nyata terhadap variabel y.
3. Variabel x_3 (Adminitrasi) menghasilkan nilai $t_{hitung} = 3,171$ dengan probabilitas signifikansi 0.006. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara individual variabel x_3 dapat mempengaruhi secara nyata terhadap variabel y.
4. Variabel x_4 (penerapan TI) menghsilkan nilai $t_{hitung} = 6,545$ dengan probabilitas signifikansi 0.000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara individual variabel x_4 dapat mempengaruhi secara nyata terhadap variabel y.

2. Uji F

Tabel 4. Hasil uji simultan (uji F)

Model		F	Sig.
1	Regression	33.417	.000(a)
	Residual		
	Total		

a. Predictors: (Constant), Penerapan TI, Pelayanan, Adminitrasi, Fasilitas b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari uji ANOVA atau uji F pada tabel diatas didapat $F_{hitung} = 33,417$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena probabilitas signifikansi kurang tersebut dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan mahasiswa (y) atau bahwa variabel $x_1, x_2, x_3,$ dan x_4 secara simultan berpengaruh nyata terhadap variabel y.

Dari hasil pengukuran regresi diperoleh persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$
$$Y = -18,172 + 1,721x_1 + 0,898x_2 + 1,191x_3 + 1,794x_4$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa:

1. Variabel fasilitas (x_1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan sebesar 1,721. Variabel x_1 (1,721) mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan jika dibandingkan dengan variabel x_2 dan x_3 serta lebih kecil jika dibandingkan dengan x_4 .
2. Variabel pelayanan (x_2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan sebesar 0,898. Variabel x_2 (0,898) mempunyai pengaruh yang paling kecil terhadap kepuasan jika dibandingkan dengan variabel x_1 , x_3 dan x_4 .
3. Variabel administrasi (x_3) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan sebesar 1,191. Variabel x_3 (1,191) mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan jika dibandingkan dengan variabel x_2 dan lebih kecil jika dibandingkan x_1 dan x_4 .
4. Variabel Penerapan TI (x_4) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan sebesar 1,794. Variabel x_4 (1,794) mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan jika dibandingkan dengan variabel x_1 , x_2 dan x_3 . Tetapi pada analisis regresi sederhana X_4 tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Strategi pembentukan rintangan pengalihan (*Switching Barriers*) untuk mengurangi pelanggan yang tidak puas dapat menjadi puas yaitu dengan :

1. Menerapkan system perpustakaan on line (e Library)
2. Menempatkan orang-orang yang professional yaitu tenaga yang mengerti untuk menggunakan teknologi tetapi juga mempunyai kemampuan yang tangguh, ketrampilan, sikap, semangat, bekerja keras, disiplin, dan dapat bekerja dengan tim, dan ramah. Dengan demikian diharapkan perpustakaan dapat membuat team mini CRM yang akan mengevaluasi berbagai kebijakan, produk layanan yang ada, etika layanan, prosedur layanan, penerapan TI yang ada, yang hasilnya dapat dirasakan oleh semua pihak terutama mahasiswa menjadi puas.
3. Memberikan kemudahan akses pelayanan kepada anggota yang lebih baik.
4. Teknologi yang memadai (leading-edge technology).

Dengan adanya teknologi komputerisasi (perpustakaan on line), maka penerapan CRM menjadi hal yang sangat penting, karena database pelanggan dengan berbagai karakteristiknya sangat berguna untuk mengevaluasi produk layanan yang ada. Karena program CRM adalah suatu program yang terus-menerus, hubungan dan kepuasan

harus terus dijaga. Maka penggunaan TI informasi yang tepat dapat membantu proses, memperluas layanan, memperbanyak koleksi khususnya yang berbentuk digital, dan memperluas akses informasi.

Strategi kepuasan pelanggan atau penanganan keluhan (*Voice*) merupakan strategi yang sangat penting untuk segera diterapkan di perpustakaan karena sebagian responden 28% mempunyai tingkat kepuasan yang rendah pada penerapan TI. Cara penanganan keluhan pelanggan diatasi dengan membuat forum diskusi yang menampung kritik dan saran para pengunjung perpustakaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan pembahasan penilaian mahasiswa terhadap keberadaan perpustakaan STMIK Pringsewu dinilai baik dalam dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas (82,38%) dan yang tidak puas (17,63%).
2. Hasil uji secara bersama-sama (simultan) yaitu pelayanan (0,898), administrasi (1,191), fasilitas (1,721), dan penerapan TI (1,794). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel x_1 , x_2 , x_3 , dan x_4 secara simultan berpengaruh nyata terhadap variabel y .
3. Strategi yang dirumuskan menggunakan strategi defensif yaitu pembentukan rintangan pengalihan (*switching barriers*) dan strategi penanganan keluhan (*Customer Voice*). Pengalihan (*switching barriers*) adalah dengan strategi otomasi perpustakaan atau perpustakaan on line sehingga mahasiswa dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun melalui forum diskusi.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan penulis adalah :

1. dengan Penerapan TI perpustakaan yang berbasis online diharapkan dapat dijadikan sebagai ajang promosi untuk kemajuan lembaga STMIK Pringsewu melalui perpustakaan.
2. Pengembangan penelitian lanjutan dengan penerapan perpustakaan berbasis web (e library) dengan metode perspektif *Balanced scorecard* (kajian SDM, dan kajian pelanggan).

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Wahyu, 2010. *Panduan SPSS 17.0 Untuk Mengolah Penelitian Kuantitatif*. Gara Ilmu
- Ali, Sambas M. dan Abdurrahman, Maman, 2007.

- Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*, Penerbit Pustaka Setia.
- Bafadal, Ibrahim, 2006. *Pengelola Perpustakaan Sekolah*, Jakarta : Bumi Aksara, Hal 15-56
- Butle, Francis, 2007. *Customer Relationship Management (manajemen Hubungan pelanggan) konsep dan Tools*, Jakarta: Bayumedia, hal 4-109
- Desianty, sovyia, 2005. *Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap komitmen organisasi pada PT pos indonesia (persero) semarang*, jurnal, vol.2 no.2, Januari
- Fitriyani, Yunita, Hidayah, Nur A, dan Utama, Didik M, 2010. *Rancang Bangun E-Library Berbasis Customer Relationship Management (Crm) Pada Sekolah Menengah Atas*, jurnal, SNATI, Yogyakarta,
- Fornell C, 1992. A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience, *Jurnal of marketing*, Vol 56
- Kalakota, Ravi, Dr., dan Marcia Robinson. 2001. *e-Business 2.0: roadmap for success*, Addison Wesley: New Wesley
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*, PT Prenhallindo, Jakarta
- Laksono, Nur, Ismawan, 2008. *Analisis Kepuasan Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*, Tesis, UNDIP, Semarang,
- Lele, MM, and Sheth, JN, 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*, Penerbit Mitra Utaman, Jakarta,
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml and Leonardo L. Berry, 1995. *A Conceptual model of Service Quality and Its implication for Future research*, *Jurnal of marketing*, no. 49
- Rodiyah, Lisai, 2010. *Sistem informasi penerima mahasiswa baruberbasis web pada STMIK Pringsewu kabupaten Pringsewu*, skripsi, STMIK Pringsewu
- Siahaan, Hotman, 2008. *Customer Relationship Managemant (CRM) sebagai sarana meraih positif untuk perpustakaan*, pustaha :jurnal studi perpustakaan dan informasi, vol.4, no. 2.
- Sugihartono, Joko, 2009. *Analisis pengaruh citra, Kuliatas layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan*. Tesis UNDIP. Semarang.
- Sugiyono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit: CV Alfabeta. Bandung
- 3.4.1 Sugiyono. 2001. *Pengaruh Kompetensi Profesional Dan Iklim*. repository.upi.edu/operator/upload/t_adp_029637_chapter3.pdf
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung Seto
- Tjiptono, F, 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Penerbit Andi, Jogjakarta.
- Tunggal, Widjaja Amin. 2009. *Balance Scorecard: Mengukur Kinerja Bisnis*, Jakarta: Harvarindo, Hal 17-26
- Turban, Efraim. 2003. *Decision Suport Systems and Intelligent System*, Jakarta: Andi Offset, hal 278
<http://eprints.undip.ac.id/24048/2/BAB1.2.pdf>
repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/21362/.../Chapter%20II.pdf