

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan

Muhammad Isnaini Fathoni¹, Yudi Siyamto²

^{1,2}Fakultas Manajemen, Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta, Indonesia

Alamat Email:

Fathoni.aya@gmail.com¹, yudi.siyamto@live.com²

Sitasi Artikel:

Fathoni, M. I & Siyamto, Y. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Akuntansi Bisnis*, 1(2), 89-97.

Abstract: *This study aims to determine the effect of service quality on the satisfaction of library visitors at the library and archives office in Gunungkidul district, Yogyakarta Special Region. This type of research is quantitative research with the aim of proving the effect of service quality variables on visitor satisfaction. The population in this study amounted to 133 people, while the number of samples in this study amounted to 100 people using the slovin formula, the analytical method used in this study was a statistical approach to the type of simple linear regression method with the help of SPSS 23 software. The results of this study indicate that the quality The services provided by the library and archives office in Gunungkidul Regency, Special Region of Yogyakarta, have a significant positive effect on visitor satisfaction, where the magnitude of the influence given is 57.3%, meaning that 42.7% is influenced by other factors that are not used as variables in the study.*

Keywords: *service quality and visitor satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk pembuktian pengaruh variabel variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 133 orang, sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan formula slovin, metode analisis yang digunakan pada penelitian adalah dengan pendekatan statistik jenis metode regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul daerah Istimewa Yogyakarta memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dimana besaran pengaruh yang diberikan adalah sebesar 57,3%, artinya 42,7% dipengaruhi oleh faktor yang lain yang tidak dijadikan variabel dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

2. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan media pembelajaran yang terus meningkat, kebutuhan masyarakat akan informasi dan bahan pembelajaran harus dapat meningkatkan kualitas pengetahuan masyarakat tentang berbagai macam informasi agar masyarakat mempunyai nilai tambah dalam memberikan potensi yang dimiliki untuk negara. Salah satu wadah untuk meningkatkan kebutuhan informasi dan pengetahuan masyarakat yaitu dengan adanya perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gunungkidul merupakan tempat yang menyediakan layanan perpustakaan untuk seluruh masyarakat Gunungkidul. Dengan adanya perpustakaan ini diharapkan agar masyarakat dapat mengakses ilmu pengetahuan maupun informasi yang *up to date* dalam dunia pendidikan, ekonomi, sosial dan lainnya. Sehingga masyarakat di daerah Kabupaten Gunungkidul tidak ketinggalan informasi dan dapat terus mengembangkan dirinya menjadi lebih produktif dan bermanfaat untuk masyarakat Gunungkidul.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam Achmad *et al.*, (2012), perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Pengunjung perpustakaan atau pemustaka adalah orang yang mengunjungi perpustakaan baik untuk mencari buku, informasi ataupun memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat perpustakaan harus menyediakan berbagai macam koleksi perpustakaan seperti, berbagai macam informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun,

diolah, dan dilayankan. Pelayanan yang di terapkan untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung perpustakaan harus dilakukan secara baik. Seperti kita ketahui, bahwa pelayanan merupakan hal yang paling penting dan sebagai tonggak kesuksesan dalam memuaskan kebutuhan pengunjung perpustakaan karena berhubungan langsung dengan pengunjung perpustakaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan dalam Achmad *et al.*, (2012) disebutkan bahwa layanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, menerapkan pelayanan sesuai standar nasional, dan mengembangkan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi. Sehingga dalam melaksanakan pelayanan tersebut harus diwujudkan dengan memiliki kualitas sumberdaya manusia yang kompeten.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan pada perpustakaan di Dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul dalam memberikan pelayanan sudah baik, namun masih terdapat beberapa pelayanan yang belum maksimal dan memuaskan dikarenakan terkena kendala dalam pemenuhan kebutuhan sarana prasarana sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi lambat, seperti pembuatan kartu anggota baru dan barkot presensi pengunjung terkadang lama untuk menangkap nomor barkot kartu saat pengunjung melakukan presensi. Kendala tersebut berkaitan dengan pelayanan yang harus dibenahi dalam perpustakaan. Sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk menangani kendala-kendala tersebut.

Mengingat bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak besar terhadap kepuasan pelanggan seperti yang penelitian yang telah dilakukan oleh Alfajar *et al.*, (2021); Ismail & Yusuf, (2021); Komala & Selvi, (2021); Meida *et al.*, (2022); Mustofa & Siyamto, (2015); Nilasari & Istiatin, (2015); Rohaeni & Marwa, (2018); Sulaeman, (2018); Trianah *et al.*, (2017); Wulansari, (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif



terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian tersebut hasil temuan yang telah dilakukan oleh Andalusi, (2018); Kristanto, (2018); dan Maimunah, (2019) mengungkapkan bahwa kulaitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pengunjung perpustakaan dengan adanya kendala dan masih terdapat *research gab* dari penelitian terdahulu maka penulis tertarik dan ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka agar dapat menjadi bahan evaluasi pelayanan yang lebih baik.

3. Tinjauan Teoritis

2.1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, (2013) kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dapat memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang perusahaan. Kualitas dapat memberikan nilai plus karena didalamnya terdapat kriteria-kriteria yang harus dicapai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sehingga apabila suatu pelayanan jasa atau produk memiliki kriteria yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan memiliki kualitas (Tjiptono, 2013).

Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang menyangkut secara langsung dengan orang lain dan dapat dinilai langsung oleh orang tersebut. Sehingga dalam melakukan pelayanan yang menjadi pengukuran nilai kepuasan adalah jasa yang diberikan petugas pelayanan kepada seseorang yang berhubungan langsung dengan kegiatan tersebut. Tolak ukur yang dinilai adalah suatu pelayanan, yang mana pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh pelanggan. Apabila

pelanggan merasa puas maka akan memberikan persepsi yang baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan merupakan suatu kegiatan memberikan manfaat untuk kepentingan umum dengan mutu yang maksimal dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan, perpustakaan harus dapat memberikan pelayanan yang mampu memberikan nilai tambah bagi pengunjung perpustakaan. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang baik mulai dari penyediaan buku-buku yang dibutuhkan oleh masyarakat dan memberikan sosialisasi minat baca kepada masyarakat. Seperti kita ketahui bahwa dengan didirikannya perpustakaan dapat memberikan pengaruh dan nilai positif untuk warga masyarakat agar dapat meningkatkan pengetahuan dan dapat menjadi generasi penerus yang bermanfaat untuk bangsa.

Layanan atau jasa merupakan sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dalam sebuah perpustakaan, perpustakaan dengan koleksi dan fasilitas yang memadai menjadi tidak bermakna jika perpustakaan tidak menyediakan layanan kepada pemustaka. Dalam memberikan layanan yang maksimal kepada pengunjung perpustakaan, diperlukan pelayanan prima agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pengunjung perpustakaan (Achmad *et al.*, 2012).

Pelayanan perpustakaan perlu menerapkan layanan prima seperti yang telah disebutkan diatas karena dengan adanya pelayanan prima kepada pengunjung perpustakaan, pengunjung perpustakaan akan merasa penting atau dihargai sehingga pengunjung perpustakaan dapat terus meningkatkan minat baca mereka serta pengetahuan mereka. Pelayanan prima diupayakan dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung perpustakaan.

Setelah kita mengetahui beberapa definisi tentang pelayanan yang berkualitas diatas kita dapat mengetahui betapa pentingnya sebuah pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan



ataupun masyarakat. Seperti halnya dengan pelayanan yang ada di perpustakaan, pelayanan harus dilakukan dengan baik dan prima karena didalamnya mengandung citra atau pembentukan image. Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan membentuk suatu *image*, maka memperhatikan kualitas dalam memberikan pelayanan harus diterapkan untuk menjadi bahan evaluasi agar pelayanan dapat menjadi lebih baik. Jika pelayanan di perpustakaan baik dan berkualitas pemustaka akan merasa dihargai dan pasti tidak akan kapok datang ke perpustakaan.

2.2. Kepuasan Pengunjung

Pengunjung perpustakaan sering juga disebut pemustaka. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan dalam (Achmad et al., 2012) pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pengunjung perpustakaan adalah orang yang memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, mulai dari koleksi bahan pustaka, koleksi film, layanan internet, layanan sirkulasi dan layanan-layanan yang lainnya. Pengunjung perpustakaan dapat dikatakan pelanggan karena pengunjung perpustakaan merupakan penerima layanan jasa yang diberikan oleh perpustakaan. Pengunjung perpustakaan harus diberikan pelayanan yang prima agar mereka nyaman berada dalam perpustakaan dan mampu memanfaatkan fasilitas yang disediakan agar mereka mempunyai wawasan yang luas sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan mencapai sumberdaya yang cerdas dan kreatif.

Kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah baik atau perlu ditingkatkan lagi. Hal ini juga berlaku pada pelayanan perpustakaan, sebagai penyedia layanan yang ada di perpustakaan hendaknya petugas perpustakaan mampu melayani pengunjung dengan maksimal.

Dalam memenuhi kepuasan layanan perpustakaan tentu terlebih kita harus mengetahui terlebih dahulu hak dan kewajiban apa saja yang harus didapatkan dan dilaksanakan oleh pengunjung perpustakaan sehingga kepuasan pengunjung perpustakaan dapat terpenuhi.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Populasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul pada bulan maret 2022 berjumlah 133 pengunjung. Penentuan jumlah sampel mengacu pada teori slovin dengan taraf signifikan sebesar 5% (Amirin, 2011), yaitu berjumlah 100 pengunjung. Sumber data merupakan data primer yang didapatkan dari hasil kuesioner dengan ukuran skala likert, pengambilan sampling yang dilakukan adalah jenis *accidental sampling* dan metode analisis yang dilakukan adalah dengan uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, deskriptif serta uji hipotesis dengan regresi linier sederhana menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 23.

5. Hasil dan Pembahasan

5.1 Deskripsi Data

Data penelitian ini merupakan jenis data primer yang didapatkan langsung dari responden menggunakan wawancara berupa kuesioner dengan pengukuran skala likert yang dibagikan kepada pengunjung perpustakaan. Berdasarkan karakteristik pengunjung perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul Yogyakarta dapat dipaparkan pada beberapa tabel dibawah ini:



Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Anggota Pengunjung Perpustakaan

| No. | Jenis Anggota | Jumlah | Persentase |
|-----------------------------|---------------|------------|-------------|
| 1. | Pelajar | 69 | 69% |
| 2. | Mahasiswa | 20 | 20% |
| 3. | Umum | 11 | 11% |
| Jumlah Jenis Anggota | | 100 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui bahwa pengunjung terbanyak adalah pelajar dengan tingkat presentasi sebesar 69% dan yang paling rendah adalah kategori umum sebesar 11%. Artinya pengunjung pada bulan maret 2022 didominasi karakteristik jenis keanggotaan adalah pelajar.

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pengunjung Perpustakaan

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|----------------------|---------------|------------|-------------|
| 1. | Laki-laki | 24 | 24% |
| 2. | Perempuan | 76 | 76% |
| Jenis Kelamin | | 100 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2022.

Tabel 5.2 menjelaskan bahwa karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin, pengunjung terbanyak adalah jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 76%. Artinya pengunjung pada bulan maret 2022 didominasi karakteristik dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pengunjung Perpustakaan

| No. | Umur | Jumlah | Persentase |
|-------------|-------|------------|-------------|
| 1. | <15 | 7 | 7% |
| 2. | 15-18 | 69 | 69% |
| 3. | 19-22 | 13 | 13% |
| 4. | >22 | 11 | 11% |
| Umur | | 100 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2022.

Tabel 5.3 menjelaskan bahwa pengunjung perpustakaan ditinjau dari umur paling tinggi adalah usia 15-18 tahun yaitu sebesar 69% dan paling rendah pada umur dibawah 15 tahun sebesar

7%. Artinya pengunjung pada bulan maret 2022 didominasi karakteristik berdasarkan umur yaitu antara umur 15-18 tahun.

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pengunjung

| No. | Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|-------------------|------------|------------|-------------|
| 1. | Bekerja | 5 | 5% |
| 2. | D3 | 2 | 2% |
| 3. | D4 | 1 | 1% |
| 4. | IRT | 2 | 2% |
| 5. | S1 | 11 | 11% |
| 6. | S2 | 1 | 1% |
| 7. | SMA/SMK | 65 | 65% |
| 8. | SMP | 13 | 13% |
| Pendidikan | | 100 | 100% |

Sumber: Datadiolah, 2022.

Tabel 5.4 menjelaskan bahwa karakteristik pengunjung berdasarkan pendidikan terbanyak adalah berpendidikan SMA/SMK dengan nilai sebesar 65% dan yang paling rendah pengunjungnya adalah berpendidikan D4 yaitu sebesar 1%. Artinya pengunjung pada bulan maret 2022 didominasi karakteristik Pendidikan SMA/SMK.

5.2 Hasil Penelitian

Hasil dari pengujian yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

| Variabel | Person Correlation | r tabel | Signifikansi | Hasil |
|----------|--------------------|---------|--------------|-------|
| Butir 1 | 0,511 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 2 | 0,647 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 3 | 0,636 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 4 | 0,596 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 5 | 0,590 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 6 | 0,475 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 7 | 0,680 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 8 | 0,439 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 9 | 0,661 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 10 | 0,611 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 11 | 0,701 | 0,1966 | 0,000 | Valid |



| | | | | |
|----------|-------|--------|-------|-------|
| Butir 12 | 0,544 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 13 | 0,621 | 0,1966 | 0,000 | Valid |

Sumber: Data diolah, 2022.

Tabel 5.5 menjelaskan hasil pengujian validitas 13 butir variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid, artinya instrumen pada penelitian ini layak.

Tabel 5.6

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung Perpustakaan

| Variabel | Person Correlation | r tabel | Signifikan | Hasil |
|----------|--------------------|---------|------------|-------|
| Butir 1 | 0,611 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 2 | 0,447 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 3 | 0,654 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 4 | 0,595 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 5 | 0,740 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 6 | 0,668 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 7 | 0,555 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 8 | 0,517 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 9 | 0,579 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| Butir 10 | 0,484 | 0,1966 | 0,000 | Valid |

Sumber: Data diolah, 2022.

Tabel 5.6 menjelaskan hasil pengujian validitas 10 butir variabel kepuasan pengunjung dinyatakan valid, artinya instrumen pada penelitian ini dapat dikategorikan layak.

Tabel 5.7

Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's alpha | Alpha hitung | Keterangan |
|---------------------|------------------|--------------|------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,60 | 0,839 | Reliabel |
| Kepuasan Pengunjung | 0,60 | 0,779 | Reliabel |

Sumber: Data diolah, 2022.

Tabel 5.7 menjelaskan hasil pengujian reliabilitas variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dinyatakan reliabel karena nilai yang dihasilkan lebih besar dari 0.60, artinya kedua variabel pada penelitian ini dikategorikan layak.

Selanjutnya uji yang dilakukan adalah uji normalitas, pengujian ini merupakan syarat untuk

kelayakan model. Adapun hasil uji pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8

Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| Variabel | Nilai sig | Asymp. Sig | Keterangan |
|---------------------|-----------|------------|----------------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,05 | 0,004 | Berdistribusi Normal |
| Kepuasan Pengunjung | 0,05 | 0,000 | Berdistribusi Normal |

Sumber: Data diolah, 2022.

Tabel 5.8 menjelaskan bahwa uji normalitas menggunakan yang telah dilakukan menghasilkan keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dikategorikan berdistribusi normal, artinya data pada penelitian layak untuk tahapan pengujian hipotesis.

Pengujian hipotesis yang dilakukan pada penelitian dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini:

Tabel 5.9

Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

| Model | R | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .770 ^a | .593 | .573 |

Sumber: Data diolah, 2022.

Uji determinasi pada tabel 5.9 menjelaskan bahwa besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaen Gunungkidul Yogyakarta sebesar 57,3%, artinya 42,7% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dijadikan penelitian ini.

Tabel 5.10
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

| Model | Unstandardized | | Standardized | | T | Sig. |
|--------------------|----------------|------------|--------------|--------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | Coefficients | | |
| 1 (Constant) | 10.442 | 2.780 | | | 3.755 | .000 |
| kualitas pelayanan | .565 | .053 | .735 | | 10.715 | .000 |

Sumber: Data diolah, 2022.

Tabel 5.10 menjelaskan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 10,442 + 0,565X$, artinya nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,565, akan mengakibatkan perubahan yang positif pada nilai kepuasan pengunjung perpustakaan dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul sebesar 0,565 satuan dan hasil nilai konstanta besarnya 10,442 dengan koefisien kualitas pelayanan (X) bernilai konstan/tetap, maka diperoleh nilai kualitas pelayanan pengunjung perpustakaan dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul sebesar 10,442 satuan

Tabel 5.11
Hasil Uji F
ANOVA^b

| Model | Sum of | | Mean | | Sig. |
|--------------|----------|----|---------|--------|-------------------|
| | Squares | Df | Square | F | |
| 1 Regression | 854.657 | 1 | 854.657 | 114.80 | .000 ^a |
| Residual | 729.533 | 98 | 7.444 | | |
| Total | 1584.190 | 99 | | | |

Sumber: Data diolah, 2022.

Tabel 5.11 menjelaskan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung ditinjau dari hasil nilai sig. sebesar 0.000, maka dapat dikatakan memiliki pengaruh positif signifikan dengan taraf signifikansi 5%.

5.3 Pembahasan

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan maka fokus pada pembahasan ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Dilihat dari hasil tabel 5.11 menjelaskan bahwa terdapat pengaruh

signifikan positif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, artinya berdasarkan data yang diperoleh terkait pengunjung pada bulan maret 2022 pada perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul Yogyakarta dari kualitas pelayanan yang telah diberikan memberikan dampak pengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung, dimana besaran pengaruh yang diberikan adalah sebesar 57,3%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa ahli terdahulu terkait dengan topik kualitas pelayanan terhadap kepuasan, peneliti tersebut antara lain yaitu Alfajar *et al.*, (2021); Ismail & Yusuf, (2021); Komala & Selvi, (2021); Meida *et al.*, (2022); Mustofa & Siyamto, (2015); Nilasari & Istiatin, (2015); Rohaeni & Marwa, (2018); Sulaeman, (2018); Triana *et al.*, (2017); Wulansari, (2020) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan penelitian ini secara implisit berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Andalusi, (2018); Kristanto, (2018); dan Maimunah, (2019) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan oleh pihak dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul daerah Istimewa Yogyakarta memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung, dengan besaran pengaruh yang diberikan sebesar 57,3%.

7. Keterbatasan Dan Saran

Keterbatasan pada penelitian ini hanya terfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, dimana masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung, untuk itu penelitian yang akan datang diharapkan



menambah variabel lain dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung.

8. Ucapan Terimakasih

Terima kasih diberikan kepada AMA Yogyakarta yang telah membantu dan mensupport peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Achmad, A., Suttedjo, M., Surono, S., & Suprayitno, E. (2012). *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Journal of Administration and Management Public Literation (JAMIL)*, 1(1), 37–50. <https://iyb.ac.id/jurnal/index.php/cendrawasih/article/view/157/126>
- Amirin, T. (2011). *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*. Jakarta: Erlangga.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322. <https://doi.org/https://doi.org/10.33753/madani.v1i2.16>
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.vol5.is3.pp413-423>
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 483–491. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29264/jmmn.v13i3.9664>
- Kristanto, J. O. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenthcoffee. *Agora: Jurnal Mahasiswa Bisnis Manajemen*, 6(1), 1–11. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6498>
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADequity Jurnal Manajemen*, 1(2), 57–68. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(2), 157–166. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/view/1326>
- Mustofa, U. A., & Siyamto, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02), 94–105. <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.32>
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(01), 115736.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>
- Sulaeman, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Cakrawala Citramega. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, 6(1), 125–145. <http://dx.doi.org/10.32493/jk.v6i1.y2018.p125-145>
- Tjiptono, F. (2013). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D'besto



Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). *Jurnal STEI Ekonomi - JEMI*, 26(01), 105–122.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36406/jemi.v26i01.201>

Wulansari, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Cabang Pondok Ranji. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(4), 563–569.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/JEE.v2i4.10676>

