

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN (STUDI KASUS DI DISPUSIPDA)

Bheben Oscar<sup>1</sup> - Rizal Fadillah<sup>2</sup> - Sigit Santosa<sup>3</sup>

Program Studi D3 Majaemen Bisnis Universitas Logistik dan Bisnis Internasional<sup>1</sup>

Email: [bhebenoscar@ulbi.ac.id](mailto:bhebenoscar@ulbi.ac.id)

Program Studi D3 Majaemen Bisnis Universitas Logistik dan Bisnis Internasional<sup>2</sup>

Email: [imrizalfadillah@gmail.com](mailto:imrizalfadillah@gmail.com)

Program Studi D3 Majaemen Bisnis Universitas Logistik dan Bisnis Internasional<sup>3</sup>

Email: [sigitsantosa@ulbi.ac.id](mailto:sigitsantosa@ulbi.ac.id)

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Barat terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan tujuan membuktikan sejauh mana variabel-variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung. Sampel dalam penelitian berjumlah 94 orang, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana, dengan bantuan perangkat lunak SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Barat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sebesar 78,9%. Sementara itu, 21,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelanggan, Perpustakaan.

### Abstract

*This research aims to examine the influence of the quality of service provided by the West Java Library and Archives Service on library visitor satisfaction. The type of research used is quantitative research, with the aim of proving the extent to which service quality variables influence visitor satisfaction. The sample in the study amounted to 94 people, which was determined using the Slovin formula. The analysis method used is simple linear regression, with the help of SPSS 23 software. The research results show that the quality of service provided by the West Java Library and Archives Service has a positive and significant influence on visitor satisfaction, amounting to 78.9%. Meanwhile, another 21.1% was influenced by other factors not examined in this study.*

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, Customers, Library.

---

### A. PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang Masalah

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispupipda) Jawa Barat adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab untuk mengelola perpustakaan umum dan arsip di wilayah Jawa Barat. Tujuan utama Dispupipda adalah menyediakan layanan perpustakaan dan kearsipan yang berkualitas, meningkatkan literasi masyarakat, serta melestarikan dokumen-dokumen bersejarah yang penting. Dengan demikian, Dispupipda memainkan peran penting

dalam mendukung pendidikan, penelitian, dan pelestarian budaya di wilayah Jawa Barat.

Untuk mencapai tujuan tersebut, Dispupipda berusaha memenuhi kebutuhan informasi masyarakat melalui berbagai layanan, seperti menyediakan koleksi buku yang beragam, layanan referensi, akses ke jurnal dan publikasi ilmiah, serta program literasi dan edukasi. Selain itu, Dispupipda juga bertanggung jawab untuk melestarikan dan mengelola arsip-arsip penting yang memiliki nilai historis bagi daerah Jawa Barat.

Kepuasan anggota perpustakaan adalah indikator penting yang dapat mencerminkan seberapa baik

layanan yang diberikan. Kepuasan ini tidak hanya berkaitan dengan apakah kebutuhan informasi pengunjung terpenuhi, tetapi juga melibatkan pengalaman keseluruhan mereka selama menggunakan layanan perpustakaan. Pengunjung yang puas cenderung akan kembali dan menggunakan layanan perpustakaan secara terus-menerus, serta menyebarkan pengalaman positif mereka kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat berdampak negatif, menyebabkan berkurangnya kunjungan dan reputasi perpustakaan.

Kualitas pelayanan yang baik di perpustakaan mencakup beberapa aspek, seperti ketersediaan dan kelengkapan koleksi, kenyamanan fasilitas, profesionalisme staf, kemudahan akses informasi, serta kecepatan dan ketepatan layanan. Namun hal yang terjadi dilapangan tidak sesuai dengan aspek kualitas pelayanan tersebut. Semua aspek ini berkontribusi pada tingkat kepuasan pengunjung atau anggota perpustakaan.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota perpustakaan di Dispusipda Jawa Barat menjadi sangat relevan dan penting, hal ini berkaitan dengan sasaran kinerja pelayanan yang telah ditargetkan dalam program kerja pemerintah daerah khususnya mengenai pelayanan publik (*public service*). Dengan memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, Dispusipda dapat melakukan perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih tepat sasaran. Hal ini pada akhirnya akan mendukung peningkatan literasi masyarakat serta pelestarian budaya dan sejarah melalui layanan perpustakaan dan kearsipan yang lebih baik.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang sebelumnya, berikut merupakan rumusan masalah penelitian:

a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota perpustakaan?

b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

## 3. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan pelaksanaan Tugas Akhir (TA) antara lain sebagai berikut:

a. Mengidentifikasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota perpustakaan

b. Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan persepsi konsumen (Berry, Zeithaml, Parasuraman, 1990 : 19). Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Nasution, 2004:47) Menurut pendapat Dzikra (2020:10), kualitas pelayanan merupakan suatu sistem strategis yang melibatkan seluruh unit kerja atau organisasi, dari tingkat pimpinan hingga pegawai, dengan tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan

#### 1) Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Wiwik Sulistiyowati (2018) dalam buku Parasuraman, Berry, Zeithaml, (1990 : 26), ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi seseorang terhadap kualitas layanan, yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*): Aspek nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, serta media informasi atau komunikasi yang digunakan.

b. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara segera, tepat, dan memuaskan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan peduli terhadap keluhan serta harapan pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*): Kompetensi yang dimiliki karyawan sehingga dapat memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan, serta kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya.

e. Empati (*Empathy*): Karakteristik dan kemampuan dalam memberikan perhatian penuh kepada setiap pelanggan, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik dan sopan, serta pemahaman terhadap kebutuhan individual pelanggan.

### 2. Kepuasan Pelanggan

Sejalan dengan pendapat Dzikra (2020:13), kepuasan pelanggan dipahami sebagai hasil evaluasi yang dilakukan setelah proses

pembelian. Evaluasi ini merupakan perbandingan antara ekspektasi pelanggan sebelum pembelian dengan kinerja aktual yang mereka terima. Sementara itu, Putri (2020:13) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidak senang yang dialami oleh pelanggan. Perasaan ini muncul dari perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan awal mereka. Selanjutnya, Armaniah et al. (2019:13) mendefinisikan kepuasan sebagai tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan saat mereka mengalami atau menggunakan suatu produk atau jasa.

### 1) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Pernyataan yang dikemukakan oleh Armaniah et al (2019:14), terdapat beberapa dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, antara lain:

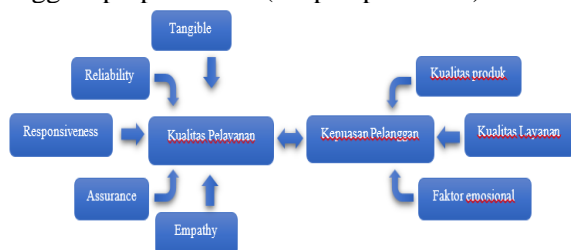
**Kualitas Produk:** Konsumen akan merasa puas jika menggunakan suatu produk, kualitas produk tersebut ternyata sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka.

a. **Kualitas Layanan:** Kepuasan terhadap kualitas layanan biasanya sulit untuk ditiru, karena kualitas layanan merupakan faktor pendorong (*driver*) yang memiliki banyak dimensi. Salah satu model pengukuran populer untuk kualitas layanan adalah SERVQUAL.

b. **Faktor Emosional:** Konsumen akan merasa puas dan bangga jika suatu produk dapat memberikan nilai emosional (*emotional value*) yang positif, misalnya karena asosiasi merek (*brand image*) yang baik.

### 3. Kerangka Pikir

Berikut merupakan kerangka pemikiran mengenai Kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota perpustakaan (Dispusipda Jabar):



Gambar 1 Kerangka pemikiran

Sumber: Hasil olah Data 2024

### 4. Hipotesis

Berdasarkan kajian latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- a. H0 Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota perpustakaan
- b. H1 Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota perpustakaan.

### C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat Asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan suatu jenis penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sugiyono berpendapat (2019:65), penelitian asosiatif "adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih".

#### 1. Populasi dan Sampel

##### a. Populasi

Sugiyono menyatakan, (2019:126) Populasi dalam penelitian didefinisikan sebagai keseluruhan wilayah, kelompok, atau kumpulan objek/subjek yang memiliki karakteristik dan kuantitas (jumlah) tertentu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan Dispusipda di kota Bandung sebanyak 1438 orang.

##### b. Sampel

Pendapat dikemukakan oleh Sugiyono, (2017:81) Sampel dalam penelitian adalah bagian atau subset yang diambil dari populasi penelitian, yang menjadi sumber data untuk analisis lebih lanjut.

Dalam kasus ini, karena jumlah populasi penelitian diketahui, maka metode sampling yang digunakan adalah probability sampling, yaitu teknik simple random sampling. Dalam metode ini, sampel dipilih secara acak dari populasi, dengan menggunakan standard error sampling ( $\alpha$ ) sebesar 0,1. Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian selanjutnya dapat dihitung menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N= jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan/ Margin Error (10%)

$$n = \frac{1438}{1 + 1438 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{1438}{1 + 1438 (0.01)}$$

$$n = \frac{1438}{1 + 14.38}$$

$$n = \frac{1438}{15.38}$$

$$n = 93.44$$

Berdasarkan rumusan di atas, maka jumlah sampel diperoleh sebanyak 93.44 yang dibulatkan menjadi 94 orang dari 1438 populasi dilakukan pengundian sampai mendapat sejumlah sampel yang telah ditentukan di atas.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Hasil Analisis

###### a. Uji Validitas

Dikutip dari pendapat Suryani & Kurniasari, (2020:4) Validitas merupakan suatu proses pengukuran yang dilakukan dalam sebuah kajian penelitian terhadap data yang sesungguhnya dan terjadi pada objek yang telah ditetapkan sebelumnya, yang bersifat konstan dan tidak dapat dimodifikasi. Sebuah tes verifikasi yang dilaksanakan dalam suatu penelitian bertujuan untuk memperoleh hasil yang sesuai, tepat, dan relevan.

Berikut merupakan hasil uji validitas:

Tabel 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel Pernyataan	r Hitung	R tabel	Keputusan
X1	0,688	0,203	Valid
X2	0,811	0,203	Valid
X3	0,728	0,203	Valid
X4	0,734	0,203	Valid
X5	0,684	0,203	Valid
X6	0,738	0,203	Valid
X7	0,780	0,203	Valid
X8	0,666	0,203	Valid
X9	0,748	0,203	Valid
X10	0,686	0,203	Valid
X11	0,634	0,203	Valid
X12	.0,735	0,203	Valid
X13	0,697	0,203	Valid
X14	0,634	0,203	Valid
X15	0,728	0,203	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Hasil dari pengujian validitas instrumen penelitian pada variabel X Kualitas pelayanan dari tabel diatas, dapat dilihat dengan 15 instrumen item

pernyataan dikatakan valid dengan nilai r hitung > R tabel 0,203 yang didapatkan dari R tabel 94

reponden, dan uji validitas instrumen penelitian ini dapat digunakan.

Tabel 2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Variabel Pernyataan	r Hitung	R tabel	Keputusan
Y1	0,718	0,203	Valid
Y2	0,708	0,203	Valid
Y3	0,738	0,203	Valid
Y4	0,748	0,203	Valid
Y5	0,748	0,203	Valid
Y6	0,642	0,203	Valid
Y7	0,678	0,203	Valid
Y8	0,710	0,203	Valid
Y9	0,642	0,203	Valid
Y10	0,701	0,203	Valid
Y11	0,738	0,203	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Hasil dari pengujian validitas instrumen penelitian pada variabel Y Kepuasan pelanggan dari tabel diatas, dapat dilihat dengan 11 instrumen item

pernyataan dikatakan valid dengan nilai r hitung > R tabel 0,203 yang didapatkan dari R tabel 94 reponden, dan uji validitas instrumen penelitian ini dapat digunakan

###### b. Uji Reabilitas

Uji keandalan (reliabilitas) digunakan untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan andal. Andal atau reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Teknik pengujian reliabilitas ini menggunakan teknik analisis yang sudah dikembangkan oleh Alpha Cronbach. Pada uji reliabilitas ini, nilai  $\alpha$  dinyatakan andal atau reliabel jika lebih besar dari 0,60 atau 0,70 (Ghozali, 2005:129). Adapun kaidah untuk menentukan apakah instrumen andal atau tidak, adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai reliabilitas Cronbach Alpha melebihi 0,6 atau 0,70, maka alat ukur tersebut andal, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.

b. Jika nilai reliabilitas Cronbach Alpha kurang dari 0,6 atau 0,70, maka alat ukur tersebut tidak andal, kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan.

Berikut hasil uji reabilitas

Tabel 3 Uji reability X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N. of Items

0.946	15
-------	----

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Hasil dari tabel diatas berdasarkan rumus *Cronbach Alpha* maka nilai reliabilitas pada variabel X yaitu sebesar 0,946. Dimana bahwa nilai *Alpha Cronbach* yaitu  $> 0,6$  sehingga pernyataan pada uji realibilitas pada variabel X yaitu reliabel.

Tabel 4 Uji Reability Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,928	11

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Hasil dari tabel diatas berdasarkan rumus *Cronbach Alpha* maka nilai reliabilitas pada variabel Y yaitu sebesar 0,928. Dimana bahwa nilai *Alpha Cronbach* yaitu  $> 0,6$  sehingga pernyataan pada uji realibilitas pada variabel Y yaitu reliabel.

c. Uji Linearitas

Pengujian hubungan linear dilakukan dengan menggunakan analisis perbandingan rata-rata nilai variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), yang dikenal sebagai Analisis Perbandingan Rata-rata (Compare Means Analysis). Cara ini melibatkan pemeriksaan tabel ANOVA (Analysis of Variance). Jika pada analisis ANOVA, nilai signifikansi hubungan antara variabel X dan Y lebih besar dari 0,05 atau nilai F hitung lebih kecil dari F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki hubungan linear dengan variabel Y. Oleh karena itu, dari pernyataan di atas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan pelanggan	Between Groups	(Combined)	459.123	14	32.794	13.108	.000
		Linearity	409.339	1	409.339	163.608	.000
		Deviation from Linearity	49.784	13	3.830	1.531	.125
Kualitas Pelayanan	Within Groups		197.654	79	2.502		
	Total		656.777	93			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan informasi yang ditampilkan pada tabel, nilai signifikansi dari pengujian linearitas adalah 0,125. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ( $0,125 > 0,05$ ). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel Kualitas layanan (X) dan Kepuasan pelanggan (Y). Dengan kata lain, kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang linear atau berbanding lurus satu sama lain.

d. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah pengujian yang dilakukan untuk menilai apakah sebaran data pada suatu kelompok data atau variabel terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan uji non-parametrik, yaitu metode Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov, dengan standar nilai *Asymp.Sig*  $> 0,05$ . Jika nilai perhitungan *Asymp.Sig* lebih besar dari 0,05, maka data yang digunakan untuk analisis statistik menunjukkan distribusi normal, artinya telah memenuhi persyaratan untuk analisis selanjutnya. Namun, jika nilai *Asymp.Sig* lebih kecil dari 0,05, maka data tersebut tidak terdistribusi secara normal.

Tabel 6 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
N		94	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.63114093	
Most Extreme Differences	Absolute	.124	
	Positive	.124	
	Negative	-.073	
Test Statistic		.124	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.104 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.096
		Upper Bound	.112

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Dilihat dari table diatas dapat disimpulkan bahwa hasil dari nilai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu  $0,105 > 0,05$  yang berarti normal.

e. Analisis Deskriptif

Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 7 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor Penilaian					Total	Rata-rata	Std.Dev	T skor
		5	4	3	2	1				
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>										
1.	Keadaan dan Kualitas di Dispusipda yang sangat memuaskan	52	41	1	0	0	94	4,54	0,52	427
2.	Kelengkapan dan kualitas peralatan yang disediakan Dispusipda sangat memadai	38	47	9	0	0	94	4,3	0,63	405
3.	Pemilihan rupa dan bentuk yang ditampilkan pegawai Dispusipda	57	27	10	0	0	94	4,5	0,68	423
Frekuensi		147	115	20	0	0	282			
<b>Keandalan (Reliability)</b>										
1.	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan yang diujikan sesuai harapan	41	41	12	0	0	94	4,30	0,68	405
2.	Konsistensi dalam memberikan layanan yang berkualitas baik	45	36	13	0	0	94	4,34	0,71	408
3.	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	47	38	9	0	0	94	4,40	0,66	414
Frekuensi		135	115	34	0	0	282			
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
1.	Kesediaan pegawai untuk membantu pengunjung	41	42	11	0	0	94	4,31	0,67	406
2.	Pegawai memiliki kecepatan tanggapan terhadap permintaan pengunjung	50	36	8	0	0	94	4,44	0,64	418
3.	Pegawai memberikan perhatian dan kepedulian terhadap keluhan dan harapan pengunjung	40	42	12	0	0	94	4,29	0,68	404
Frekuensi		131	120	31	0	0	282			
<b>Jaminan (Assurance)</b>										
1.	Pegawai memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memuaskan	44	42	8	0	0	94	4,38	0,64	412
2.	Pegawai memiliki sikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan	49	41	4	0	0	94	4,47	0,58	421
3.	Pegawai memiliki kemampuan untuk memberikan rasa aman dan percaya kepada pengunjung	49	36	9	0	0	94	4,42	0,66	416
Frekuensi		142	119	21	0	0	282			
<b>Empati (Empathy)</b>										
1.	Pegawai memberikan perhatian yang cukup kepada pengunjung	39	48	7	0	0	94	4,34	0,61	408
2.	Pengunjung mendapat kenyamanan untuk menghubungi atau berinteraksi dengan pegawai	49	35	10	0	0	94	4,41	0,67	415
3.	Pegawai memiliki komunikasi yang baik dan sopan dengan pengunjung	44	40	10	0	0	94	4,36	0,66	410
Frekuensi		131	125	27	0	0	282			
Frekuensi		685	592	133	0	0	1410			
Skor Perjawaban		3425	2365	399	0	0	6192			
Persentase		55,31%	38,24%	6,44%	0	0	100%			
Rata-rata skor		4,38								

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat terdapat 5 dimensi pada kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Dilihat dari hasil Kualitas pelayanan di Dispusipda secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai rata rata terletak pada 4,38 yang artinya nilai tersebut berada pada kategori sangat setuju.

Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 8 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Skor Penilaian					Total	Rata-rata	Std. Dev	Total skor
		5	4	3	2	1				
<b>Kualitas Produk</b>										
1.	Koleksi buku yang disediakan sangat lengkap dan variatif	56	44	4	0	0	94	4,44	0,57	468
2.	Kualitas buku sesuai dengan harapan pengunjung	44	39	11	0	0	94	4,35	0,68	409
3.	Buku-buku yang tersedia sangatlah bermanfaat	56	30	8	0	0	94	4,51	0,65	424
4.	Buku-buku yang tersedia memiliki daya tahan yang kuat	43	39	12	0	0	94	4,32	0,69	407
5.	Buku-buku yang tersedia sesuai dengan kebutuhan	39	48	7	0	0	94	4,34	0,61	408
Frekuensi		238	200	42	0	0	480			
<b>Layanan Kualitas</b>										
1.	Pegawai Dispusipda Memberikan pelayanan terbaik yang memuaskan	47	38	9	0	0	94	4,4	0,66	414
2.	Pegawai Dispusipda Memberikan perhatian yang cukup kepada pengunjung	47	42	5	0	0	94	4,44	0,59	418
3.	Layanan fasilitas yang sangat membantu dalam kegiatan membaca	51	35	8	0	0	94	4,45	0,65	419
Frekuensi		145	115	22	0	0	282			
<b>Faktor Emosional</b>										
1.	Anda merasa puas akan layanan yang diberikan	46	44	4	0	0	94	4,44	0,57	418
2.	Anda merasa aman dan nyaman selama di Dispusipda	46	38	10	0	0	94	4,38	0,67	400
3.	Anda mendapatkan pengalaman positif atau menyenangkan dari kunjungan ke Dispusipda	50	39	5	0	0	94	4,47	0,59	421
Frekuensi		142	121	19	0	0	282			
Frekuensi		525	436	83	0	0	1044			
Skor Perjawaban		2625	1744	249	0	0	4618			
Persentase		56,84%	37,77%	5,39%	0	0	100%			
Rata-rata Skor		4,41								

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat terdapat 3 dimensi pada Kepuasan Pelanggan yaitu Kualitas Produk, Layanan Kualitas, dan Faktor Emosional. Dilihat dari hasil Kepuasan Pelanggan di Dispusipda secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai rata rata terletak pada 4,41 yang artinya nilai tersebut berada pada kategori sangat setuju.

f. Analisis Korelasi

Tabel 8 Analisis Korelasi

Correlations			
		XTotal	YTotal
XTotal	Pearson Correlation	1	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	94	94
YTotal	Pearson Correlation	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	94	94

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan data pada tabel di atas, nilai koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,789. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan (korelasi) yang sangat kuat antara Kualitas pelayanan yang disediakan dengan kepuasan pelanggan di Dispusipda.

g. Analisis Regresi

Regresi linear sederhana memanfaatkan satu variabel independen untuk menjelaskan atau

memperkirakan hasil dari variabel dependen Y. Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh satu variabel X terhadap variabel Y. Oleh karena itu, hasil yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini menunjukkan output dari uji analisis data regresi linier sederhana menggunakan perangkat lunak SPSS.

Tabel 9 Analisis Regresi

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.789 <sup>a</sup>	.623	.619	1.63998	.623	152.197	1	92	.000
a. Predictors: (Constant), XTotal									
b. Dependent Variable: YTotal									

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Tabel di atas menunjukkan nilai R-square sebesar 0,789. Angka tersebut mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh sebesar 0,789 atau 78,9% dari variabel Kualitas pelayanan terhadap variabel terikat Kepuasan pelanggan. Selain itu, nilai koefisien determinasi dapat dihitung sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,789^2 \times 100\% = 78,9\%$$

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas pelayanan yang disediakan dengan kepuasan pelanggan di Dispusipda adalah sebesar 78,9%, sedangkan 21,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

#### h. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2016), tujuan dari uji F adalah untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen (X) secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen (Y). Ketentuan dari uji F adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

- Jika nilai signifikansi  $F < 0,05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Ini berarti bahwa semua variabel independen/bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
- Jika nilai signifikansi  $F > 0,05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) ditolak. Ini berarti bahwa semua variabel independen/bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

Pada uji F adanya hasil yang diperoleh menggunakan aplikasi SPSS, dengan menggunakan table Anova, dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 10 Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	409.339	1	409.339	152.197	.000 <sup>b</sup>
	Residual	247.438	92	2.690		
	Total	656.777	93			
a. Dependent Variable: YTotal						
b. Predictors: (Constant), XTotal						

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa adanya nilai F hitung sebesar 152.197 dan adanya nilai dari F tabel yaitu sebagai berikut:

$$DF1 = K - 1 = 2 - 1 = 1$$

$$DF2 = N - K = 94 - 2 = 92$$

Keterangan:

K = Jumlah Variabel

N = Jumlah Responden

Pada tabel diatas nilai signifikasi dari uji F yaitu 0,000 artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Nilai F hitung sebesar 152.197 dan f tabel dengan margin eror 10% memiliki nilai memiliki nilai 2,76 dimana  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di dispusipda memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota perpustakaan.

#### i. Uji Hipotesis simultan (Uji T)

Tabel 11 Uji T

Coefficients					
Model	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.868	3.393	2.024	.046
	XTotal	.635	.051	.789	12.337
a. Dependent Variable: YTotal					

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Dari table diatas, diperoleh bahwa nilai signifikasi uji t sebesar 0,046

dan adanya nilai dari t tabel yaitu sebagai berikut:

$$DF = \text{Jumlah Responden} - \text{Jumlah Variabel}$$

$$DF = 94 - 2$$

$$DF = 92$$

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Nilai t hitung (2.024) lebih besar dari nilai t tabel (lebih kecil dari 0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan di Dispusipda. Oleh karena itu, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima.

#### j. Pembahasan Hasil

Berdasarkan hasil analisis dari 94 responden, Dilihat dari hasil Kualitas pelayanan di Dispusipda secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai rata rata terletak pada 4,38 dan hasil analisis dari kepuasan pelanggan di Dispusipda

secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai rata-rata terletak pada 4,41 yang artinya nilai-nilai tersebut berada pada kategori sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada dalam kondisi sangatlah bagus dan kepuasan anggota perpustakaan akan layanan diberikan sangatlah memuaskan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Dispusipda memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para anggota perpustakaan mencapai 78,9%, sedangkan 21,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### a. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan anggota secara optimal. Tingkat kepuasan anggota cukup tinggi, dipengaruhi 78,9% oleh kualitas pelayanan. Pihak pengelola perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi anggota di masa mendatang.

### b. Saran

Pihak Dispusipda Jawa Barat perlu melakukan survei kepuasan anggota secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota dan apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam kualitas pelayanan, serta perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota perpustakaan, selain kualitas pelayanan, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif, dan hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi pihak Dispusipda Jawa Barat dalam merumuskan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota perpustakaan.

## F. Referensi

Antu, T. A., Canon, S., S Dai, S. I., & Mopangga, H. (2023).

Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi Sektor Primer, Sekunder Dan Tersier Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Indonesia. *Jurnal*

*Studi Ekonomi Dan Pembangunan*, 1(2).  
<https://doi.org/10.37905/Jsep.V1i2.22209>

Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 51(2).

Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. In *Penelitian Ilmu Manajemen* (Vol. 2, Issue 2).

Azis, A., & Aswan, K. (2023).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Lunang. *Jurnal Economina*, 2(6).  
<https://doi.org/10.55681/Economina.V2i6.581>

Dzikra, F. M. (2020).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3).

<https://doi.org/10.36975/Jeb.V11i3.284>

Ghozali, I. (2018). Ghozali 2018. In *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Herawati, L., Fadhila, N., & Veranita, M. (2022).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2).  
<https://doi.org/10.37606/Publik.V9i2.314>

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).

kurniasari, L. Y., & Wasis, W. (2021).

Analisis Kemampuan Multi Representasi Dan Kaitannya Dengan Pemahaman Konsep Fisika. *Jurnal Pijar Mipa*, 16(2).  
<https://doi.org/10.29303/Jpm.V16i2.2404>

Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, J. A. F. (2021).



- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1).
- Mussardo, G. (2019).  
Bab Iii Metode Penelitian Menurut Sugiyono 2017. *Statistical Field Theor*, 53(9).
- Ratnawati, P. A. (2020).  
Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Karangresik Tasikmalaya. *E-Proceeding Of Management*, 7(2).
- Sadiatmi, R., Ary Sanjaya, D., & Trio Putra, G. (2023).  
Rancangan Entry Point Helikopter Di Perum Lppnpi Cabang Kupang. *Airman: Jurnal Teknik Dan Keselamatan Transportasi*, 6(1).  
<https://doi.org/10.46509/Ajtk.V6i1.259>
- Subagiyo, R. (2016).  
Pengaruh Kualitas Pelayanan(Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Di Pt. Bprs Mitra Mandiri Sukses Di Gresik. *Perisai : Islamic Banking And Finance Journal*, 1(1).  
<https://doi.org/10.21070/Perisai.V1i1.231>
- Subagiyo, R., & Budiman, A. (2019).  
Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah. *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 5(2).  
<https://doi.org/10.24952/Tijaroh.V5i2.1844>
- Sulistiyowati Wiwik. (2018).  
Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya.  
<https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>
- Sugiyono. (2019). Variabel Independen. *Stein University*.