

Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kota Surakarta

Windensi Natazha*, Tri Murwaningsih, Jumiyanto Widodo

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: windensinatazha@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta, (2) Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta, dan (3) Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta, Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} (2,841) > t_{tabel} (1,989) (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} (3,921) > t_{tabel} (1,989), dan (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta, hal ini ditunjukkan dari analisis uji F yang menunjukkan nilai F_{hitung} 46,500 > F_{tabel} 3,09.

Keywords : kesenangan pelanggan; mutu pelayanan; sarana prasarana

Received July 17, 2023; Revised July 23,2023; Accepted August 14, 2023; Published Online January 02, 2024.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i1.76746>

Abstract

This study aims to determine (1) The effect of service quality on library visitor satisfaction at the Surakarta City Library and Archives Service, (2) The effect of facilities on library visitor satisfaction at the Surakarta City Library and Archives Service, and (3) The influence of service quality and library facilities together on library visitor satisfaction at the Surakarta City Library and Archives Service. This research was conducted using a quantitative method with a correlational approach. The results showed that (1) there was a positive and significant effect on quality on visitor satisfaction at the Surakarta City Library and Archives Service. This was shown from the value of t_{count} (2.841) > t_{table} (1.989) (2) There was a positive and significant influence between facilities on library visitor satisfaction. The satisfaction of library visitors at the Surakarta City Library and Archives Service is shown from the analysis of the F test, which shows the value of F_{count} 46.500 > F_{table} 3.09.

Keywords: customer delight; infrastructure; service quality

*Corresponding author

Citation in APA style: Natazha, W., Murwaningsih, T., & Widodo, J. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 13(1), 98-104.
<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i1.76746>

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan organisasi yang bergerak dibidang pemberian pelayanan kepada khalayak umum, berhasil atau tidaknya pelayanan perpustakaan yang diberikan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan, Kepuasan pelanggan merupakan pertimbangan antara pemahaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan dan hubungannya dengan harapan pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut Ratna & Meiliani (2018). Kepuasan pengunjung perpustakaan dapat diukur melalui kesesuaian harapan, berdasarkan pendapat Hawkins dan Lonney kesesuaian harapan ini meliputi pelayanan dan fasilitas yang sesuai atau melebihi harapan pengguna layanan Fatini dan Dewi (2020). Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini menggunakan indikator yang diungkapkan oleh Arianto dan Mahmudah (2014) serta Fatini dan Dewi (2020) meliputi : 1) Kesesuaian Harapan, dapat diukur dari tujuan pengunjung perpustakaan mengunjungi perpustakaan, dimana pengunjung perpustakaan mendapat informasi yang sedang dicari, buku bacaan yang sedang dibutuhkan, dan mendapatkan pelayanan yang semestinya dari pegawai perpustakaan. 2) Merekomendasikan Kepada Pihak Lain, merupakan suatu hal yang dapat menjadi patokan tentang kepuasan pengunjung perpustakaan, karena konsep dasar dari merekomendasikan itu sendiri akan muncul ketika pelanggan merasa senang dan puas terhadap pelayanan baik dari segi kelengkapan fasilitas maupun tahapan dalam pelayanan. Hal yang dapat direkomendasikan kepada pengunjung lain tentunya kelebihan yang dimiliki oleh suatu perpustakaan, kelebihan yang pastinya akan ditonjolkan oleh suatu perpustakaan adalah dari kualitas pelayanan dengan kategori terbaik. 3) Minat Berkunjung Kembali, dipengaruhi oleh belum tercapainya tujuan dari pengunjung perpustakaan pada kunjungan yang pertama misalnya pencarian referensi yang belum selesai karena terbatasnya waktu. Selain itu kunjungan kedua kali juga dapat dipengaruhi karena pelayanan yang dimiliki serta fasilitas yang dimiliki memenuhi apa yang menjadi harapan pengunjung perpustakaan..

Kualitas pelayanan secara umum menurut pendapat Woodside dkk. merupakan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan atau disediakan oleh suatu organisasi Shah dkk. (2020). Kualitas pelayanan dirasakan oleh pengguna layanan akan terjadi ketika pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang teliti dan tepat, kedalaman atau kelengkapan koleksi buku, serta layanan yang diberikan merupakan pelayanan yang terbaik dari pihak perpustakaan (Rayhanah, 2019). Lupiyoadi dan Hamdani dalam bukunya berpendapat bahwa pelayanan dalam perpustakaan agar dapat dikategorikan ke dalam kualitas pelayanan terbaik maka harus terjadi konsistensi Nuha (2014), konsistensi ini meliputi : 1) Persepsi konsumen, menciptakan pelayanan yang berkualitas maka harus mengedepankan kepentingan konsumen secara konsisten dari awal sampai akhir. 2) Jasa, jasa yang diberikan kepada pelanggan harus benar-benar diperhatikan kualitasnya sehingga jasa yang diberikan dapat memberikan kebermanfaatn bagi pengguna layanan. 3) Proses, proses pemberian layanan diberikan sesuai dengan standar yang dimiliki oleh masing-masing perpustakaan.

Agar harapan dan pelayanan yang diberikan sesuai maka terdapat beberapa harapan pengguna perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan Rodin (2015), harapan tersebut meliputi: 1) Kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan. 2) Koleksi yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan pengunjung. 3) Adanya jaringan internet yang baik dalam perpustakaan. 4) Pegawai perpustakaan yang bersikap ramah, bersahabat, dan responsif ketika memberikan layanan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti masih terdapat beberapa permasalahan dalam kualitas pelayanan. Permasalahan ini meliputi permasalahan dalam segi sumber daya manusia yang mana sumber daya manusia ini memiliki peran penting dalam proses pelayanan, sumber daya manusia dalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta dapat dikatakan mengalami permasalahan karena terkadang terdapat pegawai yang memberikan pelayanan perpustakaan bukan merupakan petugas yang ditempatkan di perpustakaan sehingga dapat ditakutkan pelayanan yang diberikan tidak maksimal karena latar belakang yang dimiliki berbeda atau tidak sejalan dengan bidang perpustakaan. Kualitas pelayanan dapat dilakukan pengukuran dengan menggunakan indikator yang ditemukan oleh Parrasuraman yang dikutip oleh Paramitasari (2016) indikator ini meliputi: 1) *Tangible* (Nyata), Bukti fisik meliputi fasilitas perpustakaan yang dapat digunakan secara langsung dan mempermudah pengunjung perpustakaan, selain fasilitas bukti nyata juga dapat dilihat dari penampilan pegawai yang menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan sehingga dapat mencerminkan eksistensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta. 2) *Reliability* (Keandalan), Keandalan meliputi keterampilan dalam menggunakan peralatan yang dapat menunjang kegiatan

perpustakaan, penguasaan materi serta keluasan informasi yang dapat menjawab permasalahan yang dialami pengunjung perpustakaan, dan kemudahan berkomunikasi dengan pengunjung perpustakaan. 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), Pengukuran kualitas pelayanan dari segi daya tanggap dapat dilihat dari proses peminjaman buku, pengembalian buku perpustakaan serta pembuatan kartu anggota yang tidak membutuhkan waktu lama. Daya tanggap proses pelayanan juga dapat dilihat dari bagaimana pemberi layanan atau petugas perpustakaan menindaklanjuti apa yang menjadi kebutuhan pengunjung perpustakaan.

4) *Assurance* (Jaminan), Jaminan meliputi sikap sopan santun pemberi layanan, dengan adanya sikap sopan santun, sikap ramah, kegiatan perpustakaan sejalan dengan ketentuan yang berlaku, serta bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya hal ini maka akan terhindar dari risiko yang berbahaya baik bagi pemberi layanan ataupun pengguna layanan. Dalam hal ini jaminan juga memiliki kata lain sebagai pertanggungjawaban pemberi layanan dalam melakukan proses pelayanan kepada pengunjung perpustakaan sehingga pengunjung perpustakaan tidak memiliki sikap ragu ketika menggunakan pelayanan. 5) *Empathy* (Empati), Empati meliputi sikap memposisikan diri sebagai pengguna layanan dan memberikan perhatian khusus kepada pengunjung perpustakaan, hal ini dapat diwujudkan dengan menyarankan menaruh barang pribadi pengunjung di tempat yang aman, membantu pengunjung perpustakaan yang kesulitan mencari buku, serta memberikan pelayanan dengan sabar. Dengan memposisikan diri sebagai pengguna layanan maka pemberi layanan secara tidak langsung dapat merasakan apa yang menjadi harapan dan kebutuhan pengunjung perpustakaan.

Kualitas pelayanan bukan merupakan satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan, tetapi tidak hanya kualitas pelayanan saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan namun kepuasan pengunjung perpustakaan juga dapat dipengaruhi oleh fasilitas. Fasilitas merupakan sarana yang digunakan untuk mempermudah penyelenggaraan suatu tugas dalam suatu organisasi, fasilitas juga menjadi salah satu bagian organisasi yang mudah untuk dilakukan pengadaan atau penyusutan Mongkaren (2013). Agar keberadaan fasilitas yang disediakan oleh suatu perpustakaan dapat memberikan kepuasan bagi pengunjung perpustakaan maka terdapat beberapa faktor yang dapat diperhatikan untuk pengelolaan fasilitas perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan bagi pengunjung perpustakaan. Prihartanta (2015) dalam penelitiannya menjabarkan terdapat tiga faktor penting yang harus diperhatikan dalam pengelolaan fasilitas perpustakaan, faktor-faktor tersebut meliputi: 1) Nyaman (*Comfort*), fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan setidaknya tidak membahayakan pengunjung perpustakaan. 2) Terbuka (*Welcome*), fasilitas perpustakaan dapat digunakan oleh semua pengunjung, baik itu pengunjung yang baru saja mengunjungi perpustakaan atau pengunjung yang sudah lama mengunjungi perpustakaan. 3) Kemudahan bagi pengguna (*User-friendly*), meskipun fasilitas perpustakaan sudah memanfaatkan teknologi canggih maka diharapkan semua pengunjung perpustakaan dapat menggunakan secara mudah.

Pengukuran fasilitas perpustakaan dalam penelitian ini menggunakan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur fasilitas perpustakaan diungkapkan oleh Ikhromirosyid dan Jumino (2017), indikator ini meliputi: 1) Ruang perpustakaan, Ruang perpustakaan meliputi seluruh ruangan di dalam perpustakaan, bagaimana ruang perpustakaan dapat menampung pengunjung perpustakaan sehingga memberikan kenyamanan dan keleluasaan bagi pengunjung perpustakaan untuk mengakses perpustakaan baik untuk tujuan membaca buku atau sebagai tempat belajar tanpa adanya banyak persyaratan. Ruang perpustakaan yang memberikan kenyamanan tentu saja ruang perpustakaan yang dapat menampung pengunjung perpustakaan tanpa mengganggu pengunjung yang satu dengan pengunjung lain. 2) Koleksi buku bacaan, Koleksi buku bacaan yang disediakan oleh perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung perpustakaan, kelengkapan koleksi buku bacaan ini meliputi buku fiksi dan non fiksi. Kemudian kondisi fisik buku bacaan serta edisi buku perpustakaan juga dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung ketika mengunjungi perpustakaan. 3) Peralatan perpustakaan, Peralatan perpustakaan yang digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta sebagai penunjang dalam kegiatan ketatausahaan meliputi rak buku, rak majalah, rak surat kabar, meja sirkulasi, loker, meja dan kursi pemustaka, peralatan yang menunjang kenyamanan seperti AC, serta kursi petugas.

Fasilitas yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta sudah banyak tetapi belum dapat dikategorikan kedalam fasilitas yang lengkap dan dapat digunakan secara maksimal. Berdasarkan observasi yang dilakukan, terdapat fasilitas perpustakaan yang sudah tidak dapat digunakan secara maksimal, hal ini dapat tercermin dari printer yang kadang kala rusak ketika digunakan, komputer yang untuk melakukan sirkulasi perpustakaan tidak kompatibel, hanya terdapat satu komputer saja yang

menyala untuk pencarian buku, serta buku yang tidak beraturan di dalam rak yang dapat menghambat ketika akan mencari sebuah buku. Berdasarkan kondisi tersebut maka penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta”** bertujuan untuk (1) Mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta. (2) Mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta. (3) Mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta yang beralamat di Jalan Hasanudin No. 112, Punggawan Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57132. Penelitian ini diawali dengan melakukan uji coba terlebih dahulu tentang kuesioner yang akan dibagikan untuk pengambilan data, uji coba diberikan kepada 30 responden diluar responden yang akan digunakan untuk pengambilan data.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2013) bahwa metode kuantitatif merupakan penelitian yang terdapat hubungan yang bersifat sebab dan akibat atau yang biasa disebut dengan hubungan kausal. Sedangkan pendekatan korelasional dalam penelitian ini mengacu dari definisi yang diungkapkan oleh Sulfemi dan Supriyadi (2018) bahwa pendekatan korelasional merupakan penelitian dengan mengumpulkan data-data yang dijadikan dasar untuk menentukan apakah terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik pengambilan sampling menggunakan teknik *purposicve sampling* dan *accidental sampling*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden pengunjung perpustakaan yang dihitung menggunakan rumus Lemeshow.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala ala likert 4, “sangat setuju”, “setuju”, “tidak setuju”, dan “tidak setuju”. Kuesioner diberikan kepada pengunjung perpustakaan dengan kriteria tertentu dan kepada pengunjung perpustakaan yang kebetulan ditemui ketika melakukan pengambilan data.

Pengolahan dan analisis data menggunakan program IBM SPSS Statistik 26. Analisis data terdiri dari uji prasyarat dan uji hipotesis. Uji prasyarat meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis terdiri dari analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, uji koefisien determinasi (R Square) serta sumbangan efektif (SE) dan sumbangan relatif (SR).

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Hasil penelitian dengan jumlah 96 responden menunjukkan bahwa pengunjung perpustakaan sebagai responden didominasi oleh mahasiswa dengan jumlah 63 sisanya diperoleh dari kategori umum, SMP, SMA/SMK. Uji validitas menggunakan *product moment* dengan ketentuan $R_{hitung} > R_{tabel}$ menggunakan R_{tabel} sebesar 0,361. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach alpha* dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$.

Uji prasyarat menggunakan uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan hasil Asymp. Sig. (2-tailed) menunjukkan sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal.

Uji linieritas variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan nilai $0,834 < 0,05$ sehingga variabel kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang linier terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan uji linieritas variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan nilai $0,397 < 0,05$ sehingga variabel fasilitas menunjukkan hubungan yang linier terhadap kepuasan pengunjung. Uji multikolinieritas yang baik adalah ketika tidak terjadi korelasi dengan ketentuan nilai $VIF < 10,00$, dalam penelitian ini nilai VIF baik variabel kualitas pelayanan dan fasilitas menunjukkan nilai $VIF 2,051 < 10,00$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Rank Spearman* dengan variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai Sig. (2-tailed) $0,291 > 0,05$ serta variabel fasilitas menunjukkan nilai Sig. (2-tailed) $0,757 > 0,05$ sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa terjadi gejala heteros karena model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala heteros.

Uji hipotesis menggunakan uji analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, uji koefisien determinasi, serta sumbangan efektif (SE) dan sumbangan relatif (SR).

Tabel 1
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.232	3.841		1.362	.176
Kualitas Pelayanan	.194	.068	.309	2.841	.006
Fasilitas	.392	.100	.426	3.921	.000

Berdasarkan Tabel 1. Uji analisis regresi berganda dengan hasil $\hat{Y} = 5,232 + 0,194X_1 + 0,392X_2$ maka terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Uji T untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima karena $T_{hitung} 2,841 > T_{tabel} 1,989$ sedangkan untuk variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung terhadap kepuasan pengunjung dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima karena $T_{hitung} 3,921 > T_{tabel} 1,989$.

Tabel 2
Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	903.437	2	451.719	40.395	.000 ^b
residual	1039.969	93	11.182		
Total	1943.406	95			

Berdasarkan tabel 2. sebagai hasil pengujian uji F menunjukkan hasil bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima hal ini diambil berdasarkan nilai $F_{hitung} 40,395 > F_{tabel} 3,09$ maka kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung secara bersama-sama.

Tabel 3
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.465	.453	3.344

Berdasarkan tabel 3. Sebagai pengukuran koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta dipengaruhi sebesar 46,5% oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. Sumbangan efektif (SE) dan sumbangan relatif (SR) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Sumbangan efektif X_1 terhadap Y sebesar 18,9% sedangkan sumbangan efektif X_2 terhadap Y sebesar 27,6%. 2) Sumbangan relatif X_1 terhadap Y sebesar 40,8% sedangkan X_2 terhadap Y sebesar 59,2%.

Pembahasan

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan, dalam penelitian ini maka hipotesis tersebut dapat diterima. Pembuktian hipotesis ini dapat dilihat dari uji T bahwa setelah dilakukan pengujian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta. Hipotesis pertama dapat diterima hal ini dibuktikan dengan pengolahan data menggunakan uji T dalam variabel kualitas pelayanan (X_1) menunjukkan nilai $T_{hitung} 2,841 > T_{tabel} 1,989$, berdasarkan pengolahan data ini maka dapat diambil

kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y) karena T_{hitung} lebih besar daripada T_{tabel} . Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan, dalam penelitian ini hipotesis kedua dapat diterima. Berdasarkan uji T menunjukkan kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan pengolahan data menggunakan uji T terhadap variabel fasilitas (X_2) memiliki nilai T_{hitung} 3,921 > T_{tabel} 1,989, berdasarkan hal tersebut nilai pada T_{hitung} > T_{tabel} sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel fasilitas (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo & Ismiyati (2021) dalam penelitian tersebut tentang kepuasan pengguna perpustakaan menunjukkan bahwa fasilitas terkhusus koleksi buku memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Hipotesis terakhir menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Pembuktian dari hipotesis ketiga ini dapat dilihat dari pengukuran menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengolahan data menggunakan uji F.

$$\hat{Y} = 5,232 + 0,914X_1 + 0,392X_2$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi yang diperoleh menunjukkan jika terdapat peningkatan dari variabel kualitas pelayanan dan fasilitas maka akan mempengaruhi peningkatan juga terhadap variabel kepuasan pengunjung. Dapat dilihat juga dari pengukuran uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Dari hasil pengolahan data menggunakan uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 40,395 > F_{tabel} 3,09 dimana berdasarkan perhitungan maka menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} > F_{tabel} sehingga kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y)

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta melewati beberapa pengolahan data maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta, kemudian berikutnya terdapat pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta, Berikutnya terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pengambilan data yang membutuhkan waktu lebih lama karena data bersifat primer, dimana jumlah pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan tidak pasti dari waktu ke waktu.

Daftar Pustaka

- Arianto, M., & Mahmudah, N. (2014). Analisis kepuasan konsumen di Jatiroso *catering service*. *JBMP Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Perbankan*, 1(2), 102–120. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v1i2.267>
- Fatini, N. A., & Dewi, R. S. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata vanaprastha gedong songo park Kabupaten Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 110–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26229>
- Ikhtiromirosyid, F., & Jumino, J. (2017). Pengaruh fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan terhadap minat kunjung pemustaka di upt perpustakaan universitas pancasakti Tegal. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(4), 381–390.
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179–187.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit advent Manado. *Journal EMBA*, 1(4), 493–503.
- Nuha, U. (2014). Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dengan pendekatan bilingual. *Libraria*, 2(1), 60–79.
- Paramitasari, N. (2016). Analisis kualitas pelayanan jasa menggunakan metode servqual di bagian

- penerimaan mahasiswa baru institut informatika dan bisnis darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, 02(1), 83–94.
- Prasetyo, D. E., & Ismiyati, I. (2021). Pengaruh pelayanan, fasilitas perpustakaan DAN kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna PADA perpustakaan pusat negeri Semarang. *Business and Accounting Education Journal*, 2(3), 338–346. <https://doi.org/10.15294/baej.v2i3.56571>
- Prihartanta, W. (2015). Perpustakaan sekolah. *Jurnal Adabiya*, 1(81), 1–14.
- Ratna, & Meiliani, E. (2018). Pengaruh fasilitas kantor, kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur terhadap tingkat kepuasan pengunjung pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Batanghari. *EKSIS : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 147–152.
- Rayhanah. (2019). *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode service quality (srvqual) di upt perpustakaan uin raden fatah Palembang* [Thesis]. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Rodin, R. (2015). Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 3(1). <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>
- Shah, F. T., Syed, Z., Imam, A., & Raza, A. (2020). *The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator*. *Journal of Air Transport Management*, 85(June), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulfemi, W. B., & Supriyadi, D. (2018). Pengaruh Kemampuan Pedagogik Guru dengan Hasil Belajar Ips. *Jurnal Ilmiah Edutechno*, 18(2), 1–19.