

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN STIKOM UYELINDO

Semlinda Juszandri Bulan*

STIKOM Uyelindo, Jl. Perintis Kemerdekaan, Kupang, Indonesia

Email*: semmlinda@yahoo.com

ABSTRAK

Perpustakaan memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan proses belajar untuk mempersiapkan individu akademis yang berkualitas. Tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai kualitas layanan yang tidak berwujud atau *intangible*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis lima aspek kualitas layanan di perpustakaan STIKOM Uyelindo terhadap kepuasan pengunjungnya. Aspek-aspek tersebut meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa dan dosen STIKOM Uyelindo yang berjumlah 253 orang. Metode yang digunakan untuk analisis data yaitu *Partial Least Square (PLS)* dan dijalankan dengan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* positif memengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan. Bagi perpustakaan agar dapat melengkapi koleksi buku dengan buku-buku terbaru yang sesuai dengan kebutuhan kurikulum terbaru dan memperluas ruang perpustakaan serta menambah fasilitas seperti kursi dan komputer karena jumlah mahasiswa semakin banyak.

Kata kunci: layanan, pengunjung, perpustakaan, PLS

ABSTRACT

The library has an important role in improving the learning process to prepare quality academic individuals. The level of library visitor satisfaction can be used as an indicator to assess the quality of intangible services. The purpose of this study was to analyze five aspects of service quality in the STIKOM Uyelindo library towards visitor satisfaction. These aspects include tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Respondents in this study were 253 students and lecturers of STIKOM Uyelindo. The method used for data analysis was Partial Least Square (PLS) and was run with SmartPLS software version 3.0. The results showed that reliability, responsiveness, assurance and empathy positively influenced library visitor satisfaction. For libraries to be able to complete book collections with the latest books that are in accordance with the needs of the latest curriculum and expand library space and add facilities such as chairs and computers because the number of students is increasing.

Keywords: service, visitor, library, PLS

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan yang berada di dalam lingkup institusi pendidikan tinggi seperti universitas, sekolah tinggi, atau akademi merupakan komponen integral dari lembaga tersebut. Pengelolaan perpustakaan ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab institusi pendidikan tinggi terkait. Tujuan utamanya adalah untuk menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, yaitu tiga pilar utama yang mencakup kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Persepsi pengunjung terhadap jasa yang disediakan oleh penyedia layanan merupakan dasar penilaian kualitas pelayanan, dengan tujuan akhir mencapai kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, keberhasilan layanan jasa ditopang oleh berbagai faktor, termasuk perpustakaan. Sebagai pusat informasi, perpustakaan memegang peran krusial dalam sistem pendidikan. Fungsinya sangat vital dalam mendukung proses pembelajaran komunitas akademik dengan menyediakan akses ke sumber-sumber informasi yang kaya akan pengetahuan dan wawasan. Mengingat signifikansi perannya, perpustakaan dituntut untuk menjaga standar kualitas tinggi dan memberikan pelayanan prima sebagai penyedia layanan informasi edukatif [1].

Penelitian ini didukung oleh penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. [2] melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang berjumlah 180 orang. Dalam analisis data digunakan metode regresi linear dengan

*) Penulis Korespondensi

Dikirim : 07 Agustus 2024

Diterima : 31 Oktober 2024

Publikasi Online : 31 Oktober 2024

perangkat lunak SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. [3] melakukan analisis kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung pada perpustakaan Sekolah Kristen Basic. Responden dari penelitian ini adalah siswa SMP dan SMA Kristen Dasar yang berjumlah 154 orang. Dalam analisis data digunakan metode analisis regresi linear berganda dengan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa *reliability*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan penelitian [2] dan [3], responden dari penelitian sebelumnya yaitu siswa SMP, SMA dan mahasiswa prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Pada penelitian ini, respondennya adalah dosen dan mahasiswa dari prodi Sistem Informasi (S1), Teknik Informatika (S1) dan Teknik Informatika (D3). Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Perpustakaan STIKOM Uyelindo Kupang merupakan perpustakaan yang berperan penting dalam mendukung dan meningkatkan proses pembelajaran untuk mempersiapkan akademisi yang berkualitas. Jumlah mahasiswa aktif pada tahun 2023 sebanyak 1056 orang namun jumlah mahasiswa yang berkunjung pada tahun tersebut rata-rata hanya sebanyak 194 setiap bulan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan STIKOM Uyelindo terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Dimensi pelayanan yang akan dianalisis yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dan bahan evaluasi bagi pihak perpustakaan mengenai layanan yang diberikan agar menjadi lebih baik.

2. MATERI DAN METODE

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai selisih antara ekspektasi (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pelanggan [4]. Dalam konteks perpustakaan, layanan berkualitas tinggi tercapai ketika pengalaman pengunjung memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Hal ini mencerminkan kemampuan pengelola perpustakaan untuk memahami dan mengantisipasi kebutuhan serta keinginan penggunaannya dengan sangat baik, menurut Ramadita dalam [1]. Kualitas layanan adalah metode evaluasi yang memberikan penilaian terhadap kualitas layanan [5].

Dimensi Kualitas Pelayanan

Tjiptono dalam [6] menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas 5 dimensi, yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *responsiveness* (tanggap), dan dimensi *emphaty* (empati). Dalam penelitian ini, diidentifikasi sejumlah variabel kunci yang diyakini memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Variabel-variabel ini diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik dalam konteks layanan merujuk pada elemen-elemen yang dapat dirasakan melalui indera penglihatan, penciuman, dan peraba. Aspek ini, yang dikenal sebagai "*tangible*", memiliki peran krusial dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Melalui bukti fisik, sebuah perusahaan dapat memproyeksikan keberadaannya kepada pihak eksternal. Kualitas dan tampilan dari infrastruktur fisik perusahaan, termasuk lingkungan sekitarnya, menjadi representasi nyata dari layanan yang ditawarkan. Elemen-elemen yang termasuk dalam kategori ini antara lain fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi yang digunakan. Ketika aspek *tangible* dikelola dengan baik, hal ini dapat memberikan pengaruh positif terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan perusahaan [7].

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan atau "*reliability*" mengacu pada kapasitas suatu perusahaan untuk menyajikan layanan yang sesuai dengan komitmennya secara tepat waktu. Aspek ini memiliki signifikansi yang tinggi, mengingat tingkat kepuasan konsumen cenderung berkurang jika layanan yang diterima tidak selaras dengan apa yang telah dijanjikan. Konsep *reliability* ini mencakup dua komponen utama yaitu kemampuan perusahaan untuk menyediakan jasa dengan akurat, dan ketepatan dalam penerapan biaya layanan. Kedua elemen ini menjadi kunci dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan konsumen pada reliabilitas perusahaan [7].

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan atau "*responsiveness*" adalah kemampuan penyedia layanan jasa untuk merespon dengan cepat terhadap keluhan penggunaannya [8]. Menurut Safitri dalam [1], *responsiveness* berkaitan dengan efektivitas pelayanan dalam menangani permasalahan. Sebaliknya, proses tidak respon dari penyedia layanan akan menyebabkan kekecewaan pada pelanggan dan kemungkinan besar mereka akan beralih dari layanan yang diberikan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Wiyono dalam [1] menyatakan *assurance* meliputi pengetahuan yang akurat tentang produk, perilaku karyawan dalam memberikan layanan, kemampuan menyampaikan informasi, serta kapasitas untuk

memberikan rasa aman dan nyaman. Hal-hal ini bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pengunjung terhadap perusahaan.

e. *Empathy* (Empati)

Empati atau "*empathy*" atau merujuk pada kapabilitas sebuah perusahaan, yang dimanifestasikan secara langsung melalui para karyawannya, untuk memberikan perhatian personal kepada konsumen. Aspek ini juga meliputi sensitivitas terhadap kebutuhan spesifik para konsumen. Dimensi empati ini tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan integrasi dari beberapa elemen, termasuk "*access*" atau akses. Akses dalam konteks ini mengacu pada kemudahan yang diberikan kepada konsumen dalam memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan oleh perusahaan. Dengan menggabungkan empati dan kemudahan akses, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan individu [7].

Kepuasan Pengunjung

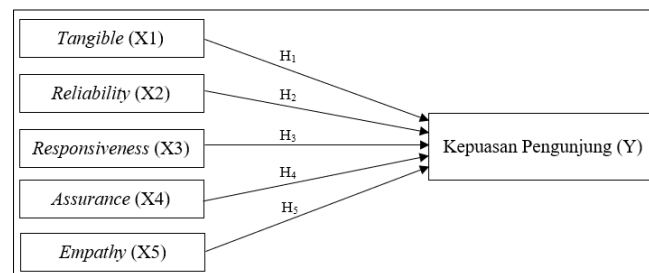
Menurut Kotler dan Keller dalam [9], kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon emosional, baik itu rasa puas atau kecewa, yang timbul setelah membandingkan kinerja aktual dengan ekspektasi yang dimiliki sebelumnya. Dalam konteks perpustakaan, konsep kepuasan pelanggan ini diterapkan pada pengunjung perpustakaan. Kepuasan pengunjung perpustakaan merupakan persepsi atau tanggapan yang terbentuk setelah pengunjung memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Tingkat kepuasan ini erat kaitannya dengan evaluasi pengunjung terhadap kesesuaian atau bahkan kelebihan antara kinerja yang ditunjukkan oleh pengelola perpustakaan dengan harapan yang dimiliki oleh pengunjung sebelumnya. Dengan kata lain, kepuasan terjadi ketika layanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi pengunjung.

Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu ruang atau bangunan yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku dan berbagai terbitan lain. Koleksi ini biasanya disusun berdasarkan sistem pengaturan tertentu. Tujuannya adalah untuk digunakan oleh pembaca, bukan untuk diperjualbelikan [10]. Ruang perpustakaan adalah bagian dari suatu bangunan atau bangunan itu sendiri, yang digunakan untuk menyimpan buku-buku dan buku-buku lainnya, disimpan dalam tatanan khusus untuk pembaca [11].

Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu pernyataan tentatif yang diajukan sebagai respons awal terhadap pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Pernyataan ini biasanya diformulasikan dalam bentuk kalimat yang mengandung dugaan atau prediksi. Hipotesis dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian [1] (Gambar 1).



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Diduga *Tangible* (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

H₂ : Diduga *Reliability* (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

H₃ : Diduga *Responsiveness* (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

H₄ : Diduga *Assurance* (X4) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

H₅ : Diduga *Empathy* (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada dosen dan mahasiswa STIKOM Uyelindo. Pemberian skor pada setiap item kuesioner menggunakan standar skala likert berskala 5. Jawaban responden diberikan penilaian/skor berikut: Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Netral (N) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen yang diadaptasi dari studi oleh Restuti dalam [1] (Tabel 1).

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode
Variabel (X1)	<i>Tangible</i>	Ketersediaan ruangan perpustakaan yang memadai	TA1
		Biaya denda yang ditetapkan memadai dan terjangkau	TA2
		Perangkat dan teknologi yang dimanfaatkan menunjang layanan perpustakaan berbasis teknologi terkini	TA3
		Penataan koleksi buku rapi	TA4
		Petugas perpustakaan berpenampilan profesional (rapi, bersih, berseragam)	TA5
		Kebersihan, keindahan kenyamanan perpustakaan	TA6
		Lokasi ruangan perpustakaan strategis	TA7
Variabel (X2)	<i>Reliability</i>	Petugas perpustakaan tanggap dalam membantu pengunjung menemukan apa yang mereka cari	RE1
		Memberikan layanan yang sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan	RE2
		Tersedianya koleksi buku yang menarik	RE3
		Kesediaan buku selalu terjaga	RE4
		Proses peminjaman dan pengembalian buku yang mudah dan dilakukan secara teliti oleh petugas	RE5
		Lokasi buku sesuai dengan kode yang tertera	RE6
Variabel (X3)	<i>Responsiveness</i>	Petugas mampu untuk merespons dengan cepat keluhan yang diberikan pengguna perpustakaan	RS1
		Petugas memiliki pengetahuan mendalam mengenai koleksi buku yang diperlukan pengguna perpustakaan	RS2
		Petugas selalu bersedia untuk membantu pengguna perpustakaan	RS3
Variabel (X4)	<i>Assurance</i>	Petugas menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	AS1
		Petugas menciptakan suasana yang nyaman dan terpercaya bagi pengunjung selama berada di perpustakaan	AS2
		Keamanan ruangan perpustakaan	AS3
		Petugas terampil dalam menangani pengguna perpustakaan	AS4
		Petugas selalu bersikap sopan pada setiap pengguna perpustakaan	AS5
		Keamanan sirkulasi koleksi	AS6
Variabel (X5)	<i>Empathy</i>	Petugas menyambut kedatangan pengunjung perpustakaan dengan ramah	EM1
		Petugas mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna perpustakaan	EM2
		Pengguna perpustakaan mendapatkan kemudahan akses untuk memberikan kritik, saran, atau keluhan.	EM3
		Pelayanan berkualitas yang diberikan tanpa memandang status sosial, etnis, agama, atau gender	EM4
Variabel (Y)	Kepuasan Pengunjung	Pengunjung perpustakaan memberikan tanggapan positif terhadap layanan yang diberikan	KP1
		Pengunjung mengajak teman-temannya untuk memanfaatkan layanan perpustakaan	KP2
		Pengunjung berminat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan lagi di masa mendatang (ekspektasi)	KP3
		Pengunjung merasakan kepuasan ketika perpustakaan menyediakan informasi yang memenuhi ekspektasi mereka	KP4

Tahapan penelitian

Dalam penelitian ini, proses analisis data dilaksanakan dengan menerapkan metode statistik yang dikenal sebagai *Partial Least Square (PLS)*. PLS digunakan karena mampu menangani model yang kompleks meskipun jumlah sampel terbatas, serta efektif dalam memprediksi dan mengonfirmasi hubungan antar variabel laten. Selain itu, PLS dapat mengidentifikasi dan menjelaskan hubungan antara konstruk

yang tidak terlihat langsung. Dalam penelitian ini peneliti memanfaatkan perangkat lunak khusus, yaitu SmartPLS versi 3.0 melalui langkah-langkah sebagai berikut [12]:

1. Memasukkan data hasil kuesioner ke dalam Microsoft Excel.
2. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*).
3. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*).
4. Melakukan uji hipotesis.
5. Mengambil kesimpulan terhadap hasil uji hipotesis.

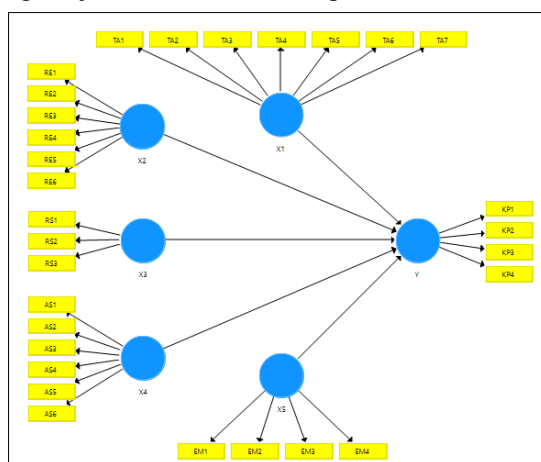
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2024. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* kepada dosen dan mahasiswa STIKOM Uyelindo. Jumlah dosen sebanyak 28 orang dan jumlah siswa sebanyak 1056 orang. Berdasarkan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, diperoleh sebanyak 253 sampel responden pengunjung perpustakaan STIKOM Uyelindo.

Analisis Data

Pengujian hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0. Metode ini digunakan karena tidak membutuhkan data yang terdistribusi normal dan dapat digunakan dengan jumlah sampel yang sedikit. Berikut Gambar 2 adalah diagram jalur dari model dalam penelitian ini.



Gambar 2. Diagram Jalur

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tujuan dari penilaian model pengukuran eksternal atau "*measurement outer model*" adalah untuk menganalisis keterkaitan antara variabel-variabel laten dengan indikator-indikatornya. Model eksternal ini juga berfungsi untuk menelaah bagaimana indikator berasosiasi dengan variabel laten yang terkait [13].

Pengukuran nilai validitas konvergen (*convergent validity*) terlihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor konstruksinya (*loading factor*). Indikator valid jika nilai *loading factor* dari setiap indikator lebih besar dari 0,70. Selain itu, nilai *p-value* yang kurang dari 0,05 dianggap signifikan [14] (Tabel 2).

Tabel 2. *Outer Loading Valid*

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
AS1				0,918		
AS2				0,939		
AS3				0,897		
AS4				0,948		
AS5				0,943		
AS6				0,944		
EM1					0,937	
EM2					0,946	
EM3					0,906	
EM4					0,918	
KP1						0,950
KP2						0,952
KP3						0,940
KP4						0,927
RE1		0,891				
RE2		0,907				

RE3	0,876
RE4	0,934
RE5	0,906
RE6	0,900
RS1	0,945
RS2	0,957
RS3	0,955
TA1	0,863
TA2	0,746
TA3	0,867
TA4	0,872
TA5	0,870
TA6	0,875
TA7	0,864

Selain melihat untuk mengevaluasi validitas konvergen dapat melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu konstruk dinyatakan valid jika nilai AVE lebih dari 0,50 (Tabel 3).

Tabel 3. *Average Variance Extracted* (AVE)

Konstruk	AVE
X1	0,726
X2	0,814
X3	0,907
X4	0,868
X5	0,859
Y	0,888

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Tujuan dari penilaian model pengukuran intenal atau “*measurement inner model*” adalah untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator dalam suatu variabel menggunakan *composite reliability*. Variabel dinyatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* lebih dari 0.6. Uji reliabilitas ini dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach’s alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach’s alpha* lebih dari 0.7 [15] (Tabel 4).

Tabel 4. *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

Konstruk	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach’s Alpha</i>
X1	0,949	0,937
X2	0,963	0,954
X3	0,967	0,949
X4	0,975	0,969
X5	0,961	0,945
Y	0,969	0,958

Pengujian Hipotesis

Pengajuan hipotesis dilakukan berdasarkan nilai T Statistics pada jalur koefisien dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5% (Tabel 5). Pada Tabel 5, hubungan jalur signifikan jika memiliki nilai T Statistics lebih dari 1.96. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 5. *Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)*

Pengaruh	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STERR)</i>
X1 -> Y	0,143	0,144	0,080	1,778
X2 -> Y	0,297	0,293	0,102	2,914
X3 -> Y	- 0,213	- 0,205	0,076	2,798
X4 -> Y	0,347	0,351	0,119	2,915
X5 -> Y	0,384	0,375	0,141	2,714

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Nilai T Statistik	Keterangan
H ₁ : <i>Tangible</i> /Bukti Fisik (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)	1,778	Ditolak
H ₂ : <i>Reliability</i> /Kehandalan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)	2,914	Diterima
H ₃ : <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)	2,798	Diterima

H ₄ : <i>Assurance</i> /Jaminan (X ₄) berpengaruh Kepuasan Pengunjung (Y)	2,915	Diterima
H ₅ : <i>Empathy</i> /Empati (X ₅) berpengaruh Kepuasan Pengunjung (Y)	2,714	Diterima

Hipotesis 1 menyatakan bahwa *Tangible*/Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai statistik dari konstruk ini terhadap Kepuasan Pengunjung adalah sebesar 1,778 atau < 1.96 , menunjukkan bahwa *Tangible*/Bukti Fisik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 1 ditolak. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [1] yang menyatakan bahwa *Tangible*/Bukti Fisik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Tjiptono dalam [8] menyatakan bahwa indikator yang diukur dari *Tangible* adalah penampilan luar fasilitas perusahaan (kondisi gedung, kondisi sarana penunjang kegiatan) dan penampilan dalam perusahaan (kondisi kebersihan, suasana dalam gedung, sirkulasi udara, pencahayaan ruangan, jumlah loket yang tersedia, poster spanduk atau brosur sebagai media pendukung).

Hipotesis 2 menyatakan bahwa *Reliability*/Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai statistik dari konstruk ini terhadap Kepuasan Pengunjung adalah sebesar 2,914 atau > 1.96 , menunjukkan bahwa *Reliability*/Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 2 diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [1] yang menyatakan bahwa *Reliability*/Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. [8] menyatakan bahwa indikator yang diukur dalam *Reliability* antara lain memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, melakukan pelayanan yang tepat waktu dan minimalis membuat kesalahan dan memastikan tingkat akurasi yang tinggi dalam pelayanan yang diberikan.

Hipotesis 3 menyatakan bahwa *Responsiveness*/Ketanggapan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai statistik dari konstruk ini terhadap Kepuasan Pengunjung adalah sebesar 2,798 atau > 1.96 , menunjukkan bahwa *Responsiveness*/Ketanggapan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 3 diterima. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [1] yang menyatakan bahwa *Responsiveness*/Ketanggapan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Fikri dalam [1] menyatakan bahwa indikator yang diukur dalam *Responsiveness* antara lain karyawan cepat dan tanggap terhadap pelayanan yang dibutuhkan, pelayanan yang tepat pada pengunjung dan keinginan untuk membantu pengunjung.

Hipotesis 4 menyatakan bahwa *Assurance*/Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai statistik dari konstruk ini terhadap Kepuasan Pengunjung adalah sebesar 2,915 atau > 1.96 , menunjukkan bahwa *Assurance*/Jaminan Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 4 diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [1] yang menyatakan bahwa *Assurance*/Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Rachmadita dan Arninputranto dalam [1] menyatakan bahwa indikator yang diukur dalam *Assurance* antara lain karyawan mengetahui pengunjung, karyawan memiliki pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan pengunjung, perilaku karyawan yang membuat pengunjung merasa aman terhadap transaksi yang dilakukan secara terjamin dan perilaku karyawan yang sopan.

Hipotesis 5 menyatakan bahwa *Empathy*/Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai statistik dari konstruk ini terhadap Kepuasan Pengunjung adalah sebesar 2,714 atau > 1.96 , menunjukkan bahwa *Empathy*/Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 5 diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [1] yang menyatakan bahwa *Empathy*/Empati Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. [1] menyatakan bahwa indikator yang diukur dalam *Empathy* antara lain memberikan perhatian khusus kepada individu pengunjung, petugas yang mengerti keadaan serta keinginan pengunjung, petugas memberikan kesempatan bertanya kepada pengunjung dan petugas mudah dihubungi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung karena memiliki nilai *T Statistics* lebih dari 1.96. Saran yang dapat diberikan untuk pihak perpustakaan yaitu agar dapat memperluas ruang perpustakaan, menambah fasilitas seperti kursi karena jumlah mahasiswa semakin banyak, melengkapi peralatan dan teknologi seperti komputer yang digunakan untuk mendukung pelayanan perpustakaan, dan melengkapi koleksi buku dengan buku-buku terbaru yang sesuai dengan kebutuhan

kurikulum terbaru. Untuk penelitian selanjutnya, perlu dilakukan pengembangan instrumen penelitian yang disesuaikan dengan kondisi dan lingkungan dari obyek yang akan diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. G. Dachi, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Sekolah Kristen Basic*, Skripsi, Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam, Batam, 2023.
- [2] M. Z. Aryanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, vol. 9, no. 2, pp. 401-412, 2021, doi: [10.26740/jpap.v9n2.p401-412](https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412).
- [3] M. G. Dachi and W. Sugianto, "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Sekolah Kristen Basic," *Jurnal Comasie*, vol. 09, no. 01, pp. 31-38, 2023, doi: [10.33884/comasiejournal.v9i1.7415](https://doi.org/10.33884/comasiejournal.v9i1.7415).
- [4] M. Awaludin, "Penerapan Metode Servqual pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, vol. 10, no. 1, pp. 89-105, 2022, doi: [10.35968/jsi.v10i1.990](https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990).
- [5] A. Arista, Y. Mahesa, and K. Roidelindho, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Pantai Mirota Kota Batam", *Prosiding SNISTEK*, vol. 2, 37-42, 2019. [online]. Available: <https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/prosiding/article/view/1502>.
- [6] F.H. Pulungan, M.F. Harahap, and H. Hamdani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal," *J-Mabisya*, vol. 4, no. 2, pp. 13-23, 2023.[Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/599688745.pdf>.
- [7] A.S. Lubis, and N.R. Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam," *Jurnal of Business Administration*, vol.11, no. 2, pp. 86-97, 2017, doi: [10.30871/jaba.v1i2.619](https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619).
- [8] N.L.P. Puspitasari, and I.K.G. Bendesa, "Public Service Quality Analysis at Badung Regency Integrated Licensing Service Agency," *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, vol. 5, no. 1, pp. 89-114, 2016.
- [9] N. Triwijayanti, H. Sanoto, and M. Paseleng, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua," *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, vol. 12, no. 1, pp. 74-80, 2022, doi: [10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80](https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80).
- [10] I. Kanedi, F.H. Utami, and L.N. Zulita, "Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu," *Jurnal Pseudocode*, vol. 4, no. 1, pp. 37-46, 2017, doi: [10.33369/pseudocode.4.1.37-46](https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46).
- [11] I. Darmawan, T. Taryono, and T. R. Iman, "Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima," *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, vol. 6, no. 1, pp. 262-267, 2023.
- [12] I. Ghozali, and H. Latan, *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2015.
- [13] D. Fordian and A. A. Ramadiawati, "Pengaruh Brand Orientation dan Co-Creation Value Terhadap Marketing Capability Studi pada Makeup Artist (MUA) di Kota Bandung," *Liquidity*, vol. 9, no. 1, pp. 1-15, 2020, doi: [10.32546/lq.v9i1.348](https://doi.org/10.32546/lq.v9i1.348).
- [14] A. Widiyanto and Aryanto. "Kajian Perilaku Pengguna (User) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Industri Kecil Menengah (SI-IKM) Kota Tegal," *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, vol. 4, no. 1, pp. 1-13, 2018.
- [15] T. Ekawati, "Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Beli Produk Organik", *Journal of Business and Information Systems*, vol. 2, no. 1, pp. 32-45, 2020, doi: [10.36067/jbis.v2i1.35](https://doi.org/10.36067/jbis.v2i1.35).