

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN MANDAILING NATAL

Oleh :

Fitri Husni Pulungan¹⁾, Mufti Fahrizal Harahap²⁾, Hamdanil³⁾

¹Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, Manajemen Bisnis Syariah
Email: Fitrihusnipulungan@gmail.com

²Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, Manajemen Bisnis Syariah
Email: muftifahrizalharahap@stain-madina.ac.id

³Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, Manajemen Bisnis Syariah
Email: hamdanil@stain-madina.ac.id

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan Analisis Regresi Linier Sederhana. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode dokumentasi dan angket (kuesioner) dengan jumlah 96 responden dari 2.309 pengunjung perpustakaan pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal. Hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS versi 27 menghasilkan persamaan $Y=22,810 + 0,148X$. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) nilai t-hitung sebesar 4,357 dan t-tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,661, maka $4,357 > 1,661$ dan nilai signifikansi nya $0,000 < 0,05$ dan maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal.

1. PENDAHULUAN

Sebuah yayasan Sesuai dengan referensi Kamus Besar Bahasa Indonesia, perpustakaan adalah ruangan atau bangunan yang diperuntukkan bagi pemeliharaan dan pemanfaatan perpustakaan, dan sebagainya. Bisa juga diartikan sebagai kumpulan buku, majalah, dan bahan pustaka lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dan dibicarakan. Menurut (Sulistjo- Basuki, 1992), perpustakaan adalah ruangan, bagian dari struktur, atau struktur sebenarnya, tempat buku dan distribusi lainnya disimpan, biasanya disimpan dalam kontrol khusus untuk digunakan

oleh pembaca, tidak tersedia untuk dibeli.

Kemajuan data yang cepat menuntut kapasitas organisasi pengiriman data untuk secara cepat dan tepat mengembangkan kerangka kerja pelayanan data dan menjawab kebutuhan data seluruh area lokal. Dengan demikian, pemerintah sebagai aparatur penyedia layanan memiliki komitmen untuk bekerja pada pelayanan terbuka di bidang informasi dan pendidikan, untuk melakukan pelayanan publik yang baik, pemerintah menyusun lembaga penyedia jasa informasi yang melayani wilayah lokal atau masyarakat salah satu

badan dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan layanan informasi yaitu perpustakaan.

Dalam era teknologi informasi sekarang ini telah memberikan pintu terbuka yang luar biasa bagi perpustakaan untuk mengerjakan pelayanan yang ada. Pelayanan yang cepat, dan tepat merupakan daya tarik utama bagi pengguna perpustakaan, sehingga setiap perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Sebagaimana ditunjukkan oleh Pasal 14 (3) UU layanan Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, yang menyatakan bahwa setiap perpustakaan menciptakan pelayanan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Indonesia, 2009:21). Layanan ini dikembangkan dengan tujuan agar layanan perpustakaan dapat diakui dan memenuhi harapan pengunjung perpustakaan. Sebagai sumber data, perpustakaan harus siap membantu pengunjung menemukan data yang mereka butuhkan.

Mengingat alasan perpustakaan yang di- rujuk di atas, perpustakaan harus memiliki kualitas yang baik dari segi pelayanan dan SDM. Perpustakaan dengan kualitas bantuan atau kecakapan yang tinggi menyebabkan pengunjung merasa betah di perpustakaan. Pengurus

diharapkan lebih mengembangkan kualitas pelayanan. Pustakawan adalah orang-orang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumen- tasi, maupun informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.

Tugas perpustakaan dalam kegiatan pelayanan sangat penting, karena pengelola yang menentukan kemajuan kegiatan pelayanan tersebut. Sarana prasarana dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan tidak akan mempengaruhi kepuasan pengunjung jika pengelola tidak dapat melayani pengunjung dengan baik. Tentunya, kinerja petugas perpustakaan yang baik sangat dibutuhkan di berbagai perpustakaan, agar pengelola perpustakaan dapat melayani pengunjung perpustakaan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan asumsi pengunjung perpustakaan (Tjiptono, 2012: 157). Kualitas pelayanan harus dilakukan secara tepat agar individu yang mendapatkan pelayanan merasa puas dan mendapatkan pelayanan yang diberikan sifat pelayanan perpustakaan. Menurut (Fatmawati, 2013) kualitas pelayanan perpustakaan adalah kepuasan yang diperoleh setiap pengunjung setelah membandingkan pelayanan yang didapat dan pelayanan yang diinginkan.

Kualitas pelayanan Menurut (Tjiptono, 2011: 174-175) terdiri dari 5 dimensi, antara lain: dimensi tangible (bukti fisik), dimensi reliability (keandalan), dimensi assurance (jaminan), dimensi responsiveness (tanggapan), dan dimensi empathy (empati). Sedangkan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2011:49).

Komponen kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pemenuhan pengunjung. Kualitas pelayanan yang baik dapat menarik perhatian para pengunjung, oleh karena itu bantuan yang baik sangat penting untuk memuaskan para pengunjung. Pelayanan yang dikelola dengan tepat dapat memenuhi ekspektasi pengunjung, dengan kualitas pelayanan yang baik di dalamnya akan menumbuhkan kepuasan pengunjung.

Menurut (Kotler, 2009: 138) menyatakan bahwa kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau ketidakpuasan individu yang muncul karena membandingkan antara pelaksanaan item atau hasil yang tampak dengan asumsi mereka. Jika asumsi cocok, pengunjung akan terpenuhi, tetapi jika presentasi tidak sesuai dengan

asumsi, pengunjung kecewa. Pemenuhan pengunjung diperoleh dengan bekerja pada penyampaian layanan yang ada, karena pengunjung adalah pusat ketika kita berbicara tentang pemenuhan dan kualitas layanan.

Hal yang melatarbelakangi seorang peneliti mengukur pengaruh antara dua variable ialah disebabkan rasa ingin tahu yang besar akan disebabkan rasa ingin tahu yang besar akan kesenjangan antara dua variable tersebut, mengingat telah banyak hasil penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara dua variable tersebut. Sebelum peneliti mengangkat permasalahan dalam tulisan ini, terlebih dahulu peneliti telah melakukan observasi dan pengamatan langsung serta informasi dari aktivitas akademik Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal mengenai gambaran umum perpustakaan khususnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung yang sesuai dengan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti.

Dinas Perpustakaan dan/atau Kearsipan Daerah Kabupaten Mandailing Natal merupakan salah satu yayasan yang memberikan penyelenggaraan perpustakaan umum kepada masyarakat pada umumnya. Tabel 1 di bawah menunjukkan jumlah pengunjung Perpustakaan Daerah Mandailing Natal dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021,

yaitu sebagai berikut:

Tabel. Jumlah Pengunjung Perpustakaan

| No | Tahun | Jumlah Pengunjung |
|---------------|-------|-------------------|
| 1. | 2017 | 2.084 |
| 2. | 2018 | 6.871 |
| 3. | 2019 | 4.056 |
| 4. | 2020 | 1.514 |
| 5. | 2021 | 2.309 |
| Jumlah | | 16.834 |

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa tingkat kedatangan pengunjung ke Perpustakaan Daerah Mandailing Natal sudah cukup baik dan turun di tahun 2020 karena kurangnya minat pengunjung ke perpustakaan akibat sarana dan prasarana yang kurang terpenuhi, seperti ruangan yang kurang memadai, acnya kurang dingin serta lokasi perpustakaan yang kurang memadai dan dampak covid-19 tahun lalu. Sehingga menjadi tugas penting bagi pengelola untuk mempertahankan-kan ataupun meningkatkan kualitas pelayanan, dengan pelayanan yang semakin baik tentunya kepuasan pengunjung semakin baik nantinya.

Berdasarkan observasi awal di Perpustakaan Daerah Mandailing Natal, penulis menemukan bahwa di perpustakaan memiliki 9 macam layanan diantaranya adalah layanan peminjaman, layanan internet, layanan magang, layanan perpustakaan keliling, layanan terpadu, layanan kunjungan edukasi, layanan bantuan buku koleksi, dan layanan kearsipan. Diperpustakaan Daerah Mandailing Natal memiliki

25.979 eksamplar dan 4.446 judul koleksi. Diperpustakaan Daerah Mandailing Natal juga sudah menyediakan layanan pembuatan kartu anggota secara gratis, dan memiliki waktu layanan yang memadai. Adapun jumlah anggota yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan (yang memiliki kartu perpustakaan) yaitu 2.935 orang, dan perpustakaan daerah Mandailing Natal juga memiliki sumber daya manusia (SDM) 54 orang. Buku yang dominan digemari pengunjung adalah buku sastra, agama dan ilmu sosial.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan salah satu pengunjung perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal yang bernama Lindri Yahnun mengatakan keluhannya yaitu buku-buku diperpustakaan masih kurang lengkap seperti kurangnya buku referensi-referensi, jumlah buku yang dipinjamkan terbatas, kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan masih kurang. Banyak aspek yang menyebabkan masyarakat kurang berminat berkunjung ke perpustakaan diantaranya: kekurangan koleksi buku yang dapat dipinjam terbatas, kekurangan pemahaman masyarakat mengenai perpustakaan, atau pelayanan apa yang ditawarkan di perpustakaan tidak memenuhi kebutuhan para pengunjung perpustakaan.

Perpustakaan di Kabupaten Mandailing Natal diharapkan dapat

memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pada kenyataannya, perpustakaan kini kurang diminati oleh pengunjung karena pelayanan yang diberikan tidak mencapai harapan pengunjung seperti keluhan salah satu pengunjung di atas seperti fasilitas buku yang kurang lengkap, serta lokasinya yang kurang baik dan akses internet yang lambat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih jauh untuk melihat inovasi layanan perpustakaan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan pada fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Pemilihan pendekatan kuantitatif ini didasarkan pada data-data yang diperoleh dari usaha dagang, baik dari kuesioner, observasi, dokumen-dokumen, dan wawancara sebagai sumber pendukung untuk menganalisis data (Masri dan Sofian, 2008).

Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal”. Lokasi pada penelitian bertempat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mandailing Natal, Kayu Jati, Kec. Panyabungan Kota, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara 22976. Adapun waktu penelitian ini dilakukan

pada tanggal 1 Januari 2023 sampai 3 Juli 2023.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:2). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 2.309 pengunjung, yang dihitung pada tahun 2021 berdasarkan buku pengunjung yang berkunjung di Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal.

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan objek dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam penarikan sampel ini adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:124). Maksudnya kebetulan bertemu dalam penelitian ini yaitu siapa saja yang bertemu di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mandailing Natal selama pembagian angket atau kuesioner.

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur melakukan fungsinya. Alat ukur yang valid berarti alat

ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Tinggi rendah Validitas ditentukan oleh satu angka yang disebut dengan koefisien Validitas (Yaya, 2015: 104). Uji validitas merupakan suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel butir pertanyaan dapat dikatakan valid apabila jawaban seseorang atau narasumber terdapat pertanyaan yang di berikan konsisten.

Menurut (Sugiyono, 2014) hasil penelitian dikatakan sah apabila ada persamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada proyek yang diteliti. Untuk mengukur hasil dari skor yang korelasinya antara skor per- tanyaan dengan skor jawaban dengan butir per- tanyaan yang sama menggunakan aplikasi com- puter yaitu SPSS (*Statistic Program for Social Sci- ence*) versi 27.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini informasi diperoleh dengan penyebaran kuesioner secara langsung terhadap responden yang berada di perpustakaan daerah Kabupaten Mandailing Natal Panyabungan Kota. Penyebaran angket Bab 4 ke Perpustakaan Kabupaten Mandailing Natal selesai dengan menyebarkan 96 angket. Setiap perta-nyaan diberikan kepada responden dan diharapkan responden dapat melengkapi pertanyaan yang ada

pada kuesioner.

Dari 96 kuesioner yang dibagikan ke-pada pengunjung perpustakaan, semuanya dapat dikonversi menjadi data yang berguna untuk kelanjutan penelitian ini. Dari pengumpulan data kuisisioner hasil respon responden dengan sampel 96 pengunjung perpustakaan daerah kabupaten Mandailing dilakukan pengujian dengan meng- gunakan software dukungan SPSS versi 27.

Uji regresi linier sederhana menggunakan bantuan SPSS versi 27. Tujuan Uji diguna-kan untuk mengukur pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y) (Sugiyono, 2018). Adapun hasil analisis data regresi sederhana dapat dilihat sebagai berikut:

| Model | Unstandardize d Coefficients | | Standardi zed Coefficie nts | T | Sig. |
|--------------------|------------------------------------|---------------|--------------------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 22,810 | 3,520 | | 6,480 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan | 148 | ,034 | 410 | 4,357 | ,000 |

Berdasarkan uji regresi linier sederhana melalui program SPSS diatas, maka diperoleh persamaan sebagai berikut: Tabel 4.9 menunjukkan hasil yang diperoleh dari persamaan regresi antara variabel X dan Y yaitu $Y=22,810+0,148 X$. Dengan demikian, nilai konstanta $b=0,148$ dan nilai konstanta $a=22,810$.

Penelitian ini mempunyai tujuan

untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal. Berdasarkan hasil SPSS versi 27, yang dilakukan kepada 96 responden, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

Hasil penelitian dari responden sebanyak 96 responden diperoleh: Responden Perempuan sebanyak 65 (67,7%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 31 (32,3%). Usia responden antara 16-20 tahun yang terbanyak yaitu 46 (47,9%) responden, dan usia 21-24 tahun sebanyak 40 (41,7%) responden, usia 25-30 tahun sebanyak 6 (6,3%) responden, sedangkan usia 35-40 hanya 2 (2,1%) responden sedangkan yang berusia 41-45 tahun hanya 2 (2,1%) responden. Pekerjaan Sebagian besar responden, yaitu sebanyak 45 (46,9%) adalah Mahasiswa, selanjutnya yaitu sebanyak 43 (44,8%) adalah pelajar, selebihnya adalah Swasta hanya 2 (2,1%), kemudian PNS hanya 2 (2,1%) responden, kemudian Guru sebanyak 3 (3,1%) responden dan Honor hanya 1 (1,0%) responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 27 dapat dinyatakan bahwa instrumen kuisioner pada penelitian ini valid. Terdapat 34 item pernyataan yang terdiri dari 25 item kualitas pelayanan (X), 9 item

pernyataan ini tentu berkaitan dengan kepuasan pengunjung perpustakaan (Y). Indikator *tangible*, yaitu 5 item pernyataan diperoleh R_{hitung} 0,238, 0,405, 0,329, 0,526, 0,562 lebih besar dari R_{tabel} 0,202 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid. Indikator *reliability*, yaitu 5 item pernyataan diperoleh R_{hitung} 0,475, 0,295, 0,486, 0,501, 0,691 lebih besar dari R_{tabel} 0,202 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid. Indikator *responsiveness*, yaitu 5 item pernyataan diperoleh R_{hitung} 0,409, 0,560, 0,605, 0,617, 0,336 lebih besar dari R_{tabel} 0,202 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid. Indikator *assurance*, yaitu 5 item pernyataan diperoleh R_{hitung} 0,461, 0,398, 0,559, 0,575, 0,504 lebih besar dari R_{tabel} 0,202 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid. Indikator *empaty*, yaitu 5 item pernyataan diperoleh R_{hitung} 0,524, 0,634, 0,602, 0,582, 0,562 lebih besar dari R_{tabel} 0,202 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid.

Hasil pengujian validitas pada variabel kepuasan pengunjung (Y) ini dengan 9 item pernyataan dengan menggunakan program SPSS 27 maka diperoleh Indikator kesesuaian harapan, yaitu 3 item pernyataan diperoleh R_{hitung} 0,590, 0,651, 0,675 lebih besar dari R_{tabel}

0,202 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid. Indikator totalitas memberikan layanan, yaitu 3 item pernyataan diperoleh R_{hitung} 0,436, 0,507, 0,580 lebih besar dari R_{tabel} 0,202 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid. Indikator kesenangan dan kenyamanan, yaitu 3 item pernyataan di peroleh R_{hitung} 0,568, 0,652, 0,481 lebih besar dari R_{tabel} 0,202 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid.

Uji realibilitas diukur dengan berdasarkan pernyataan yang sudah valid dengan menggunakan program *IBM SPSS* versi 27. Nilai *Cronbach's alpha* pada kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,872 sedangkan pada kepuasan pengunjung (Y) sebesar 0,733. Uji reliabilitas diperlukan untuk mengukur jawaban dari semua responden apakah konsisten dan dapat dipercaya, maka disimpulkan bahwa keseluruhan item pernyataan pada instrumen penelitian ini dikatakan reliabel, karena variabel kualitas pelayanan, variabel kepuasan pengunjung memiliki nilai cronbach's alpha > dari nilai 0,60, artinya instrument penelitian ini dapat dinyatakan konsisten meskipun diujikan berulang kali dengan situasi yang berbeda. Syarat dalam melakukan uji analisis regresi linier sederhana dengan pengujian asumsi

klasik dengan menggunakan 2 jenis alat uji coba yaitu Normalitas dan Heteroskedastisitas. Uji normalitas dipergunakan dalam mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak normal. Nilai *Asymp. Sig* memperoleh nilai sebanyak 0,096 yang tentu lebih besar dari 0,05 (5%), sehingga disimpulkan data berdistribusi normal serta syarat uji asumsi klasik terpenuhi.

Uji heteroskedastisitas Pada penelitian ini digunakan alat uji grafik plot dengan kriteria heteroskedastisitas terjadi apabila grafik plot yang direpresentasikan memiliki pola tertentu seperti linear atau garis lurus. Berdasarkan grafik plot dapat dilihat bahwa tidak ditemukan adanya pola tertentu pada grafik plot (terdistribusi secara acak). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tahap uji hipotesis dilaksanakan dengan melakukan uji regresi linier sederhana, uji parsial (uji t) dan uji determinasi (R^2). Uji regresi linier sederhana menggunakan bantuan *SPSS* versi 27. Tujuan Uji ini tentu digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) dan/dengan variabel kepuasan pengunjung (Y). Berdasarkan uji regresi linier sederhana melalui program *SPSS*, maka diperoleh persamaan menunjukkan hasil yang diperoleh dari persamaan regresi antara variabel X dan

variabel Y yaitu $Y=22,810+0,148 X$. Dengan demikian, nilai konstanta $b=0,148$ dan nilai konstanta $a=22,810$.

Uji t digunakan untuk melakukan upaya pengujian secara parsial atau untuk melihat kualitas pelayanan (X) apakah berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y). Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka hipotesis diterima. Namun, jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka hipotesis ditolak. Adapun dengan menggunakan uji parsial (uji t) diperoleh bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,357 lebih besar dari pada t_{tabel} ($n=96$, 5%) yaitu 1,661 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y), yang terlihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,357 > 1,661$). Berarti penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa adanya “Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung”.

Uji determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui perolehan persentase dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y), dari uji determinasi ini dapat diketahui pada kolom *R square* menunjukan nilai sebesar $0,168 = 16,8\%$.

Sehingga dalam hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 16,8%. Sedangkan sisanya sebesar 83,2% merupakan factor yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal, yang dimana Kualitas Pelayanan adalah kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah dibandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan (Fatmawati, 2013:51). Sedangkan menurut (Negara & Soraya, 2012) Kepuasan Pengunjung adalah reaksi emosional yaitu perasaan senang dan kecewa seseorang atas pengalamannya memanfaatkan pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh (Andi Pandita pada tahun (2017), dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Nurul

Laili pada tahun (2015), dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan pengguna Di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa hasil uji hipotesis terbukti dan pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di perpustakaan fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Unsyiah.

Jadi kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada perpustakaan yang berada di daerah Kabupaten Mandailing natal. Temuan ini tentu amat sangat berguna bagi pengembangan dan perubahan tata kelola layanan putaka demi peningkatan indeks literasi publik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mandailing Natal. Hal ini sangat terbukti dari hasil analisis regresi linier

sederhana. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 22,810 + 0,148X$. Sedangkan hasil uji dengan regresi linear sederhana melalui uji t, membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di daerah Kabupaten Mandailing Natal dengan nilai t-hitung 4,357 lebih besar dari nilai t-tabel 1,661 (n=96, 5%) atau $4,357 > 1,661$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

5. REFERENSI

- Achmad, Mansyur. 2010. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangka Education.
- Andi Pandita. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. Skripsi, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
- Arosmiati. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilembaga Per masyarakatan kelas II A Wanita Tangerang*. Disertai Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Blomono, Agung. 2005. *Metode-Metode Statistik Penelitian Dengan*

SPSS. Andi OFFSET,
Yogyakarta.

Departemen Pendidikan Pusat Bahasa
Nasional. 2005. *Kamus
Besar Bahasa Inonesia*.
Jakarta: Gramedia Pustaka
Utama.

Endang Fatmawati. 2013. *Mata Baru
Penelitian Perpustakaan
Dari Servqual I ke Libqual+
TM*. (Jakarta: Sagung Seto).

Ghozali, Imam. 2004. *Aplikasi Analisis
Multivariate dengan
Program SPSS*. Badan
Penerbit Universitas
Diponegoro, Semarang.

Goetsch, David L, dan Stanley B.
Davis. 2005. *Manajemen
Mutu Total*. (Jakarta:
Prenhallindo).

Haning Tri Novianti dkk. 2015.
*Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pemustaka*. Studi
Pada Perpustakaan Umum
dan Arsip Kota Malang,
"Jurnal Administrasi Publik"
Universitas Brawijaya
Malang (JAP), Vol. 3.

Juliansyah Noor. 2011. *Metode
Penelitian*. Skripsi, Tesis,
Disertasi, dan Karya Ilmiah.
Jakarta: Kencana Predana
Media Group.