

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN  
SEKOLAH KRISTEN BASIC**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Markus Gunawan Dachi  
180410094**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN  
SEKOLAH KRISTEN BASIC**

**SKRIPSI**  
**Untuk memenuhi salah satu syarat**  
**guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:**  
**Markus Gunawan Dachi**  
**180410094**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**  
**TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Markus Gunawan Dachi  
NPM : 180410094  
Fakultas : Teknik dan Komputer  
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN SEKOLAH KRISTEN BASIC

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 12 Juli 2023



Markus gunawan dachi

180410094

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN  
SEKOLAH KRISTEN BASIC**

**Oleh  
Markus Gunawan Dachi  
180410094**

**SKRIPSI  
Untuk memenuhi salah satu syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal Seperti  
tertera di bawah ini**

**Batam, 26 Juli 2023**



**Welly Sugianto, S.T., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Persaingan dalam bidang layanan jasa pendidikan salah satunya bertumpu pada kemampuan perpustakaan sekolah dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan harapan pengunjung perpustakaan selaku pengguna jasa. Untuk mengukur kualitas layanan jasa yang bersifat kasat mata atau *intangibles* dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pengunjung. Perpustakaan sebaiknya melakukan pengukuran kepuasan pengunjung secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* yang diberikan perpustakaan Sekolah Kristen Basic terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Penelitian ini merupakan model penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *Service Quality* dan regresi linear. *Service Quality* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan jasa perpustakaan sekolah. Pengukuran dalam metode *Service Quality* ini dibagi ke dalam 5 dimensi, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Selain itu, untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel independen dan dependen dilakukan uji regresi dalam penelitian ini. Instrumen penelitian yang digunakan terdiri atas 30 item kuesioner kualitas layanan dan kepuasan pengunjung perpustakaan. Responden pada penelitian ini merupakan murid usia SMP dan SMA Sekolah Kristen Basic sejumlah 154 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang memiliki nilai koefisien positif berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pengunjung.

**Kata kunci:** kualitas layanan, kepuasan pengunjung, perpustakaan, metode *service quality*

## **ABSTRACT**

*Competition in the field of educational services, one of which relies on the ability of school libraries to provide satisfactory service quality to library visitors as service users. To measure the tangible or intangible quality of service, the level of visitor satisfaction can be measured. Libraries should regularly measure visitor satisfaction as an evaluation material to improve the quality of their services. This study was conducted to determine the influence of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions of service quality provided by the Basic Christian School library on visitor satisfaction. This study is a quantitative research model using the Service Quality method and linear regression. Service Quality is one of the methods used to measure visitor satisfaction with the quality of school library services. The measurement in the Service Quality method is divided into 5 dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, regression analysis is conducted to determine the level of relationship between independent and dependent variables in this study. The research instrument used consists of 30 items of service quality and visitor satisfaction questionnaires. The respondents in this study were 154 students from Basic Christian Junior High School and High School. The results of the study showed that variables with positive coefficients had an impact on increasing visitor satisfaction.*

**Key words:** *library, service quality, service quality method, visitor satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus. Salam damai sejahtera, selalu tercurahkan dari Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam, Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Ketua Program Studi Teknik industri, ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T.
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
5. Segenap keluarga besar yayasan dan sekolah Kristen Basic Batam yang telah memberikan izin dan kelancaran dalam penelitian ini.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua ayah dan ibu (almh) yang dengan penuh kasih selalu memberikan perhatian, dukungan dan doa yang tulus kepada peneliti.
7. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada kakak, abang dan semua anggota keluarga yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah senantiasa ikut mendoakan dan membantu baik moril maupun materil selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Puetera Batam.
8. Untuk teman-teman angkatan 2018, seperjuanganku dalam suka dan duka selama 5 tahun masa perkuliahan.

9. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih.

Semoga Tuhan yang membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkah-Nya, Amin.

Batam, 25 Juli 2023

Penulis





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Rumusan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian .....	5
1.6. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	7
2.1. Teori Dasar .....	7
2.1.1 Jasa .....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	7
2.1.3 Kualitas Layanan .....	8
2.1.4 Definisi Kepuasan Pengunjung .....	9
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pengunjung .....	10
2.1.6 Hubungan Antar Variabel .....	11
2.1.7 Perpustakaan .....	15
2.1.8 Tujuan Perpustakaan .....	15
2.1.9 Kriteria Perpustakaan yang Baik .....	16
2.1.10 Standar Perpustakaan Sekolah .....	18
2.1.11 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Berpikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	31
3.1 Desain Penelitian .....	31

3.2	Variabel Penelitian .....	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	41
3.5.1	Lokasi Penelitian .....	41
3.5.2	Waktu Penelitian.....	41
3.6.	Teknik Analisis Data .....	42
3.6.1	Uji Kecukupan Data.....	42
3.7	Uji Validitas dan Kecukupan Data.....	43
3.7.1	Uji Validitas .....	43
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	44
3.8.1	Uji Multikolinieritas .....	44
3.8.2	Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.8.3	Uji Normalitas.....	45
3.9	Analisis Regresi Linier .....	46
3.10	Teknik Pengolahan Data.....	47
3.10.1	Analisis Kualitatif .....	47
3.10.2	Analisis Kuantitatif .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>49</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	49
4.2	Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	51
4.2.1	Indeks Tanggapan <i>Tangible</i> .....	52
4.2.2	Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> .....	56
4.2.3	Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Ressponsiveness</i> .....	59
4.2.4	Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> .....	61
4.2.5	Indeks Tanggapan Responden Menggenai <i>Emphaty</i> .....	64
4.2.6	Indeks Tanggapan Responden Kepuasan Pengunjung .....	66
4.3	Hasil Analisis Data.....	68
4.3.1	Uji Kecukupan Data.....	68
4.3.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas Data.....	69

4.3.1.1	Uji Validitas Data.....	69
4.3.1.2	Uji Reliabilitas Data.....	71
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.2.1	Uji Normalitas .....	72
4.3.2.2	Uji Multikolinieritas .....	73
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.3.3	Regresi Linear .....	75
4.4	Pembahasan .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>79</b>
5.1	Kesimpulan .....	79
5.2	Saran .....	79
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Perpustakaan 2023 .....	3
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Indikator Pengukuran Kepuasan Pengunjung .....	33
Tabel 3.2 Rencana Kegiatan Penelitian .....	41
Tabel 4.1 Statistik Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....	51
Tabel 4. 4 Indeks Tanggapan Renponden Bukti fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	53
Tabel 4. 5 Indeks Tanggapan Responden ( <i>Reliability</i> ) .....	56
Tabel 4. 6 Indeks Tanggapan Responden ( <i>Responsiveness</i> ) .....	59
Tabel 4. 7 Indeks Tanggapan Responden ( <i>Assurance</i> ) .....	61
Tabel 4. 8 Indeks Tanggapan Responden ( <i>Emphaty</i> ).....	64
Tabel 4. 9 Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan.....	66
Tabel 4. 10 Uji Validitas Data Responden.....	70
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas .....	71
Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas.....	73
Tabel 4. 13 Hasil Pemisahan Multikolinieritas .....	74
Tabel 4. 14 Tabel Regresi Linear .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Perpustakaan 2023 .....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	30
Gambar 3. 1 Desain Penelitian 2023 .....	31
Gambar 4. 1 <i>P-p plot</i> .....	72
Gambar 4. 2 Uji Heteroskesiditas .....	75

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Industri merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang melibatkan pengolahan atau pembuatan. Industri tidak hanya menghasilkan sebuah produk barang jadi namun juga berupa jasa. Jenis industri jasa dapat berupa jasa transportasi, jasa dalam bidang kesehatan, jasa dalam bidang keuangan dan bahkan jasa dalam bidang pendidikan. Kemajuan industri jasa semakin meningkat pesat di era perkembangan zaman saat ini terutama dalam bidang pendidikan (Statistik, 2019). Perkembangan tersebut dapat dilihat dari banyak industri baru dalam bidang jasa pendidikan yang mengakibatkan adanya persaingan maka, para pelaku industri yang memiliki peran sebagai produsen harus siap berkompetisi untuk meningkatkan kinerja produktivitas yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengunjung (Abdillah, 2020).

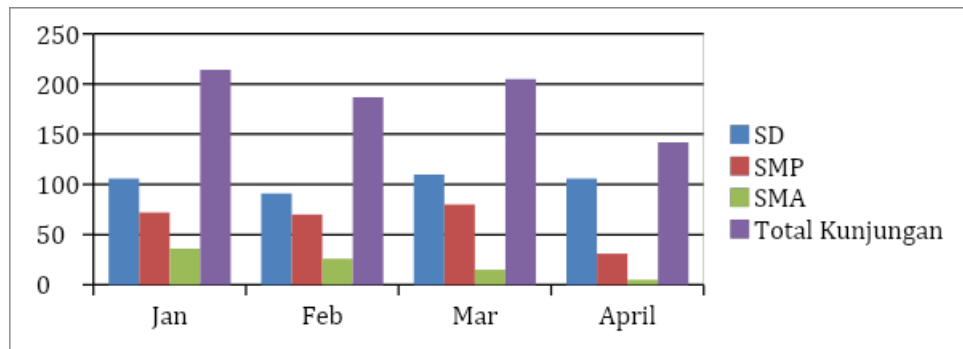
Kualitas pelayanan merupakan penilaian pengunjung terhadap jasa yang diberikan oleh produsen yang bertujuan memberikan kepuasan terhadap pengunjung. Keberhasilan layanan jasa pendidikan didukung dengan beberapa hal salah satunya perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu bagian dari penunjang sumber informasi dalam sistem pendidikan. Peran perpustakaan sangat penting dalam mendukung aktivitas belajar bagi akademika untuk membantu mendapatkan sumber informasi yang mengandung pengetahuan dan wawasan. Menyadari pentingnya peran perpustakaan maka, perpustakaan dituntut untuk memiliki kualitas dan pelayanan yang baik selaku penyedia layanan informasi yang bersifat edukatif.

Sejalan dengan peran dan fungsi layanan jasa perpustakaan, salah satu pelaku industri jasa layanan pendidikan dalam bidang perpustakaan ialah Sekolah Kristen Basic yang terus mengupayakan terwujudnya kualitas layanan perpustakaan sekolah yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari poin misi sekolah untuk mengembangkan budaya gemar membaca dan rasa ingin tahu (Basic

Christian School, 2022). Tentu untuk mewujudkan misi dari sekolah ini dibutuhkan fasilitas dan layanan perpustakaan yang memadai. Dalam hal ini siswa sebagai pengunjung dalam layanan jasa pendidikan berhak mendapatkan sarana prasarana perpustakaan yang dapat menunjang kebutuhannya untuk memperoleh informasi seputar pendidikan yang dapat menambah wawasannya. Dapat dikatakan bahwa peran perpustakaan dalam mendukung aktivitas belajar siswa sangat besar. Peran yang sangat besar ini bisa dilihat dari fungsi dan tujuan perpustakaan Sekolah.

Dalam perpustakaan Sekolah Kristen Basic kegiatan yang sering dilakukan para pengunjung antara lain membaca, menulis, berdiskusi dan bahkan bertransaksi ilmu pengetahuan. Aktivitas yang dilakukan dalam perpustakaan Sekolah Kristen Basic tentu menjadi perhatian bagi staf yang bertugas dalam melayani pengunjung yang datang berkunjung ke perpustakaan. Jumlah kunjungan terus mengalami perkembangan dilihat dari daftar kunjungan perpustakaan. Perkembangan jumlah pengunjung dipengaruhi oleh pengalaman pengunjung ketika menggunakan layanan jasa yang diberikan. Pengunjung yang merasa puas terhadap pelayanan tentu akan kembali menggunakan layanan yang diberikan. Begitu juga halnya dengan perpustakaan dikatakan baik oleh pengguna secara keseluruhan ketika kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pengunjung.

Data 4 bulan terakhir mendapat jumlah kunjungan yang sedikit, dimana perpustakaan mengalami penurunan jumlah kunjungan yang cukup signifikan dari 214 pengunjung menjadi 142 pengunjung dapat dilihat pada grafik kunjungan berikut ini:



**Gambar 1. 1** Data Kunjungan Perpustakaan 2023

**Tabel 1.1** Data Kunjungan Perpustakaan 2023

Tingkat/Bulan	Jan	Feb	Mar	April
<b>SD</b>	106	91	110	106
<b>SMP</b>	72	70	80	31
<b>SMA</b>	36	26	15	5
<b>Total Kunjungan</b>	214	187	205	142

Penurunan jumlah kunjungan terjadi disebabkan oleh kurangnya minat pengunjung untuk datang ke perpustakaan. Hal ini didasari oleh adanya beberapa faktor. Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa layanan perpustakaan Sekolah Kristen Basic belum sepenuhnya optimal dalam pemenuhan keinginan pengunjung yang memiliki kepentingan untuk melakukan peminjaman dan pengembalian buku atau aktivitas belajar lainnya di ruangan perpustakaan. Adapun faktor penyebabnya yaitu karena tidak adanya petugas penjaga perpustakaan yang tetap. Akibat dari tidak adanya petugas yang tetap mengakibatkan pengunjung perpustakaan yang memiliki kepentingan menjadi terhalang sebab harus mencari petugas yang bertanggung jawab dalam perpustakaan dan memakan waktu.

Menurut (Abdillah, 2020) tempat yang strategis sebuah ruangan perpustakaan harus mampu memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Realita yang terjadi dalam perpustakaan ditemukan ruangan yang sempit dalam



penggunaan ruangan secara bersamaan dengan dua jenis kegiatan berbeda menyebabkan salah satu kegiatan menjadi terganggu sehingga salah satu aktivitas dihentikan. Selain itu kondisi buku tidak tersusun dengan rapi membuat bingung pengunjung dalam mencari buku yang diinginkan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menemukan buku.

Berdasarkan uraian keluhan dari pengunjung perpustakaan menunjukkan bahwa terdapat perihal tingkat kepuasan yang belum terpenuhi terhadap layanan perpustakaan yang dimiliki. Interaksi seorang staf juga menjadi perhatian dikarenakan merupakan salah satu bagian dari layanan. Produk dan layanan yang berkualitas memiliki peran penting dalam mencapai kepuasan pengunjung dengan ada rasa aman dan nyaman serta cepat dan akurat yang bersifat memikat pengunjung. Fasilitas yang memadai didukung oleh koleksi buku yang lengkap dan tersusun rapi, sehingga memudahkan pengunjung untuk menemukan buku yang dicari. Ruangan perpustakaan yang nyaman juga sangat penting dalam menciptakan rasa aman.

Pada penelitian sebelumnya dari (Hariani, W., Laliyo, L. A. R., & Musa, 2022) mengenai analisis layanan perpustakaan pada perpustakaan sekolah menyatakan bahwa terbatasnya fasilitas penunjang dan tenaga ahli dalam bidang perpustakaan dapat membuat perpustakaan tidak berjalan secara maksimal atau belum optimal. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil observasi dan pengamatan secara langsung bahwa adanya permasalahan yang terjadi sehingga kurang maksimalnya dalam pelayanan yang dilakukan. Pada penelitian (Kusumawati, 2019) lain juga menyatakan bahwa begitu pentingnya peningkatan fasilitas, koleksi buku, dan pustakawan maka semakin mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Dari uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Sekolah Kristen Basic”*

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dapat diuraikan beberapa hal yang menjadi pokok identifikasi permasalahan sebagai berikut

1. Petugas yang tidak menetap dalam menjaga perpustakaan.
2. Koleksi buku yang dimiliki belum lengkap.
3. Penyusunan buku yang tidak rapi.
4. Jadwal akses ke perpustakaan yang tidak terjadwalkan dengan baik.
5. Ruang perpustakaan yang sempit.

## **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Responden yang digunakan peneliti adalah siswa SMP dan SMA.
2. Layanan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu layanan sarana dan prasarana dan sikap petugas staf perpustakaan.
3. Menggunakan kuesioner untuk mengetahui tingkat harapan pengunjung.

## **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian tentang bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang diberikan Perpustakaan Sekolah Kristen Basic terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan?

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang diberikan perpustakaan sekolah Kristen Basic menggunakan metode *service Quality (servqual)* terhadap kepuasan pengunjung serta memberikan usulan perbaikan terhadap pelayanan perpustakaan sekolah Kristen Basic.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti, penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan peneliti dalam menganalisis masalah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi mengenai untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dengan metode *Service Quality (Servqual)* dan mengukur tingkat kepuasan pengunjung menggunakan regresi linear.
3. Bagi perpustakaan, penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan serta mengoptimalkan layanan yang diberikan supaya menjadi lebih baik.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Teori Dasar**

##### **2.1.1 Jasa**

Menurut Kotler dalam (Rachmadita & Arminputranto, 2018) mengatakan bahwa jasa merupakan tindakan atau perbuatan yang ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak bersifat kepemilikan. Sebagai contoh, jasa juga merujuk pada konsep ekonomi yang menggambarkan hubungan penawaran dan permintaan. Berdasarkan pengertian dari teori tersebut, peneliti memaknai bahwasannya jasa merupakan bentuk kegiatan yang berupa pelayanan yang tidak berwujud. Proses produksi dan konsumsi dari jasa dapat dilakukan dalam waktu yang sama, serta tidak tersimpan seperti halnya produk yang memiliki bentuk fisik sehingga bisa dinikmati secara individual (Muryan, 2022).

Dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu bentuk pemberian kepada pihak lain tanpa melihat bentuk fisik secara kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Hal ini menyebabkan jasa tidak memiliki sifat kepemilikan melainkan bisa dikonsumsi secara bersamaan oleh pengunjung, hal tersebut menuntut produsen untuk menjaga kualitas pelayanan yang akan pengunjung terima.

##### **2.1.2 Karakteristik Jasa**

Berdasarkan konsep jasa yang dikemukakan oleh (Wiyono, 2020) mempunyai karakteristik jasa sebagai berikut:

- a. Tidak berwujud (*intangible*), pada umumnya jasa tidak memiliki wujud secara fisik atau tidak bisa diraba dan dilihat secara kasat mata. Tidak terwujudnya jasa yang ditawarkan sekolah yang tidak bisa dilihat secara kasat mata, namun pada saat siswa sebagai pengunjung menyelesaikan pendidikan dan mendapat pekerjaan sesuai dengan kualifikasi pendidikannya.

- b. Tak terpisahkan (*inseparability*), pemberian jasa pendidikan membutuhkan kehadiran seorang guru dan anak didik pada saat yang bersamaan. Guru dan anak didik akan berinteraksi dan melakukan kegiatan pada suatu tempat. Interaksi tentu tidak dipisahkan dari (*place*) sebagai sumber perolehan jasa tersebut.
- c. Keragaman (*Variability*), kualitas yang dimiliki sekolah dalam mendidik sangat bervariasi atau beraneka ragam tergantung siapa yang memberikan pelayanan jasa.
- d. Tidak tahan lama (*Perishability*), berdasarkan pengertian jasa yang tidak memiliki kepemilikan dan tidak dapat dilihat secara kasat mata, maka jasa tentu tidak dapat tersimpan untuk diperjual belikan seperti barang dalam hal pemakaian yang akan datang. Tidak tahan lamanya jasa tidak menjadi suatu masalah apabila permintaan selalu ada. Tapi ketika naik dan turunnya permintaan dan penawaran perusahaan merancang strategi agar menyesuaikan dengan permintaan dan penawaran.

Menurut (Puspitasari & Bendesa, 2016) sekolah merupakan sebuah organisasi yang bergerak pada bidang jasa yang dipasarkan kepada siswa sebagai pengunjung, maka sekolah merupakan suatu penyedia jasa atau *service* yang memiliki karakteristik yang sama dengan jasa pada umumnya.

### **2.1.3 Kualitas Layanan**

Menurut (Muryan, 2022) kualitas layanan merupakan perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan persepsi (*perception*). Dimana harapan dari pelanggan adalah asumsi dalam memutuskan menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan, sementara itu persepsi pelanggan adalah interpretasi dari informasi kolektif setelah membeli atau menggunakannya. Dalam layanan jasa perpustakaan, kualitas layanan perpustakaan yang baik adalah ketika harapan pengunjung perpustakaan dapat terpenuhi dengan baik bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh pengunjung, seolah-olah pengelola perpustakaan dapat merasakan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pengunjung perpustakaan

(Ramadita, 2015). Sementara itu, (Paseleng dkk, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dapat dilihat berdasarkan aspek-aspek yang dimiliki oleh layanan perpustakaan, berupa kualitas dan ketersediaan koleksi buku, fasilitas ruangan yang memadai, profesionalisme staf dan waktu layanan perpustakaan yang efisien. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki berbagai jenis atau aspek yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pengunjung.

#### **2.1.4 Definisi Kepuasan Pengunjung**

Menurut Kotler dan Keller dalam jurnal (Triwijayanti et al., 2022) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang dan kecewa yang dirasakan setelah perbandingan kinerja dengan hasil yang diharapkan. Sejalan dengan makna kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini kepuasan pelanggan diartikan sebagai kepuasan pengunjung perpustakaan yang juga dapat diketahui dengan melihat perbedaan antara ekspektasi pelanggan dengan implementasi yang diberikan penyedia jasa dalam usaha menggenapi kepuasan pengunjung. Definisi kepuasan pengunjung selaku pengguna layanan perpustakaan merupakan tingkat perbedaan antara performa dengan harapan pemustaka (Rahmah, 2020).

Kepuasan pengunjung perpustakaan merupakan persepsi atau respon mereka setelah menggunakan layanan jasa perpustakaan apakah terdapat kesetaraan atau nilai lebih antara hasil kinerja pengelola perpustakaan dengan harapan pengunjung. Ketika pengunjung mendapatkan nilai lebih dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengunjung perpustakaan sudah terpenuhi atau sebaliknya jika tidak terpenuhi maka pengunjung akan merasa kecewa (Risparyanto, 2012).

Pentingnya kepuasan pengunjung perpustakaan harus menjadi perhatian pihak pengelola perpustakaan (Tumbuan & Loindong, 2023). Hal ini karena para pelanggan atau pengunjung akan cenderung mengkonsumsi layanan jasa yang memiliki nilai lebih tinggi karena jasa yang digunakan mereka sudah memenuhi tingkat kebutuhan yang diperlukan sehingga mereka mau menggunakan layanan itu kembali.

### 2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pengunjung

Menurut Kotler (2000:21), ada empat metode untuk mengukur kepuasan pengunjung, sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Sistem keluhan dan saran ini memberikan akses sepenuhnya kepada pengunjung untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan dimana tindakan ini disebut sebagai perusahaan yang berorientasi pada pengunjung

2. Survei kepuasan pengunjung

Survei perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas yang berikan sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan terhadap layanan yang diberikan.

3. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan sebagian orang pada perusahaan lain untuk mejadikan pelanggan di perusahaan asing dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan sehingga dapat menjadikan sebagai koreksi terhadap perusahaan sendiri.

4. Analisa pengunjung yang hilang

Analisa pengunjung dilakukan dengan cara menghubungi kembali pengunjung yang telah lama tidak berkunjung dalam perusahaan karena telah berpindah ke perusahaan lain dengan demikian perusahaan dapat menanyakan penyebabnya.

Menurut (Wulandari et al., 2021) dalam penelitian "*Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan*" indikator yang digunakan dalam penelitian kepuasan pengunjung dapat di jabarkan sebagai berikut :

1. Tidak terdapatnya keluhan
2. Perasaan puas yang dirasakan pengunjung pada keseluruhan produk
3. Sesuai dengan harapan pelanggan

Pendapat lain dalam jurnal (Risparyanto, 2012) dalam penelitian tentang "*Pengaruh Kualitas Website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna*

Perpustakaan Pusat Universitas Padjajaran” mengemukakan indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Merasa puas setelah website memberikan informasi kebutuhan
2. Merasa puas setelah website memberikan informasi sesuai harapan
3. Merekomendasikan website
4. Merasa puas dengan kualitas pelayanan website

### 2.1.6 Hubungan Antar Variabel

Pada penelitian ini, beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung diantaranya: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berikut penjelasan keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependent:

#### 1. Hubungan *tangible* dengan kepuasan pengunjung

Berdasarkan sifat jasa yang tidak terlihat dan tidak bisa diraba, maka pengaruh bentuk fisik menjadi penting selaku standar dari pelayanan. Pengunjung akan menggunakan inderanya untuk menilai kualitas pelayanan. Tjiptono dalam (Puspitasari & Bendesa, 2016) menyimpulkan bahwa *tangible* atau bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dimana pihak perusahaan menampilkan sarana dan prasaranan fisik perusahaan dalam pelayanan perusahaan.

Indikator yang diukur dari bukti fisik adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan luar fasilitas perusahaan:
  - Kondisi gedung
  - Kondisi sarana penunjang kegiatan
- b. Penampilan dalam perusahaan:
  - Kondisi kebersihan
  - Suasana dalam gedung
  - Sirkulasi udara



- Pencahayaan ruangan
- Jumlah loket yang tersedia
- Poster spanduk atau brosur sebagai media pendukung

Hubungan bentuk fisik dengan kepuasan pengunjung adalah bentuk fisik yang berpengaruh positif terhadap pengunjung. Dimana semakin baik persepsi harapan pengunjung terhadap wujud fisik maka akan membuat semakin tinggi kepuasan pengunjung. Penelitian yang dilakukan oleh (Restuti, 2019) mengatakan bahwa variabel *tangible*, *reability*, *assurance*, *responsiveness* serta *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

## 2. Hubungan *reliability* dengan kepuasan pengunjung

Menurut (Puspitasari & Bendesa, 2016) *reliability* merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, bukan hanya sekedar janji yang membuat pengunjung tertipu, namun harus menepati janji supaya pengunjung tidak merasa kecewa bahkan tertipu. Indikator yang diukur dalam *reliability* adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
- b. Melakukan pelayanan yang tepat waktu dan minimalisir membuat kesalahan.
- c. Memastikan tingkat akurasi yang tinggi dalam pelayanan yang diberikan.

Hubungan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung yaitu *reliability* yang memberikan pengaruh positif kepada pengunjung. dimana semakin baik persepsi harapan pengunjung terhadap kehandalan maka akan membuat semakin tinggi kepuasan pengunjung.

## 3. Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pengunjung

Menurut (Puspitasari & Bendesa, 2016) *responsiveness* merupakan kemampuan penyedia layanan jasa dalam merespon cepat perihal keluhan penggunanya. Menurut (Safitri et al., 2022) dalam penelitiannya mengatakan

bahwa *responsiveness* berkaitan dengan seberapa efektif sebuah pelayanan dalam hal tingkat penanganan permasalahan. Sebaliknya, pelayan yang tidak tanggap akan membuat pengunjung kecewa dan cenderung berpaling dari pelayanan yang diberikan. Indikator yang menjadi tolak ukur *responsiveness* menurut (Fikri, 2018) yaitu:

- a. karyawan cepat dan tanggap terhadap pelayanan yang dibutuhkan
- b. pelayanan yang tepat pada pengunjung
- c. keinginan untuk membantu pengunjung

Daya tanggap dan kepuasan pengunjung saling berkaitan karena daya tanggap memberikan pengaruh positif terhadap pengunjung. Dimana semakin baik persepsi harapan pengunjung terhadap daya tanggap maka akan membuat semakin tinggi kepuasan pengunjung. Penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari & Bendesa, 2016) mengatakan bahwa variabel *tangible*, *reability*, *assurance*, *responsiveness* serta *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

#### 4. Hubungan *assurance* dengan kepuasan pengunjung

Wiyono (2020) mendefenisikan bahwa *assurance* merupakan pengetahuan terhadap produk dengan tepat, sikap karyawan dalam memberikan pelayanan, kemampuan pemberian informasi, kemampuan dalam memberikan rasa aman serta nyaman menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengunjung terhadap perusahaan.

Menurut (Romawati & Anggreny, 2022) *assurance* memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengunjung. Dalam penelitian yang dilakukannya menunjukkan bahwa karyawan harus lebih berkompeten artinya memiliki keahlian di masing-masing bidang. Dalam hal ini perilaku pelayan harus dapat menciptakan rasa aman dan nyaman terhadap pengunjung sehingga pengunjung merasakan jaminan atas jasa yang diinginkan. Mengutip (Puspitasari & Bendesa, 2016) jaminan adalah pengetahuan dan perilaku *employee* yang dapat meyakinkan diri pengunjung ketika menggunakan jasa yang ditawarkan.

Indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam *assurance* menurut (Rachmadita & Arninputranto, 2018) yaitu :

- a. Karyawan mengetahui pengunjung
- b. Karyawan memiliki pengetahuan yang luas dalam memberikan Pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan pengunjung.
- c. Perilaku karyawan yang membuat pengunjung merasa aman terhadap transaksi yang di lakukan secara terjamin.
- d. Perilaku karyawan yang sopan

Hubungan *assurance* dengan kepuasan pengunjung adalah *assurance* yang mempunyai pengaruh positif terhadap pengunjung. Semakin baik persepsi harapan pengunjung terhadap daya tanggap maka dapat membuat semakin tinggi kepuasan pengunjung. Penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari & Bendesa, 2016) mengatakan bahwa variabel *tangible, reability, assurance, responsiveness* serta *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

#### 5. Hubungan *empathy* dengan kepuasan pengunjung

Menurut (Lubis & Andayani, 2018) *emphaty* merupakan kemampuan dalam melakukan pendekatan lebih terhadap pengunjung oleh perusahaan, dengan kata lain memberikan perhatian lebih kepada pengunjung termasuk kepekaan terhadap kebutuhan pengunjung. Menurut (Restuti, 2019) kepuasan pengunjung dalam mewujudkan sikap empati setiap perusahaan harus mampu memiliki sikap yang berkompromi bukan sikap bertolak belakang dengan kata lain melakukan perlawanan dengan pengunjung.

Dari penelitian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa perlu adanya kepedulian serta perhatian khusus terhadap segala bentuk keluhan serta kebutuhan pengunjung dengan menjaga komunikasi yang baik terhadap pengunjung. Selain itu, harus adanya perhatian khusus yang diberikan agar secara tidak langsung pengunjung merasa di perhatikan. Atribut-atribut yang di gunakan dalam mengukur dimensi ini yaitu:

- a. Memberikan perhatian khusus kepada individu pengunjung

- b. Petugas yang mengerti keadaan serta keinginan pengunjung
- c. Petugas memberikan kesempatan bertanya kepada pengunjung
- d. Petugas mudah di hubungi

Hubungan *empathy* dengan kepuasan pengunjung adalah *empathy* yang mempunyai pengaruh positif terhadap pengunjung. Semakin baik persepsi harapan pengunjung terhadap daya tanggap maka dapat membuat semakin tinggi kepuasan pengunjung. Penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari & Bendesa, 2016) mengatakan bahwa variabel *tangible, reability, assurance, responsiveness* serta *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

### **2.1.7 Perpustakaan**

Perpustakaan merupakan suatu bentuk sarana informasi yang meliputi kegiatan pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian informasi (Fatimah, 2018). Pada masa sekarang perpustakaan mengalami perkembangan serta perubahan oleh karena adanya kemajuan teknologi. Sebagai contoh, dahulu akses ke perpustakaan hanya bisa dilakukan dengan langsung datang ke tempatnya, namun kini bisa diakses dengan bantuan perkembangan teknologi di perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi.

Menurut (Fatimah, 2018) perpustakaan merupakan salah satu layanan dalam bidang informasi dan sebagai “jembatan penghubung” antara informasi yang telah dikumpulkan sedemikian rupa dalam berbagai media penggunaannya. Realita yang terjadi masih banyak murid yang menganggap bahwa perpustakaan hanya sebatas tempat penyimpanan tumpukan buku saja. Perpustakaan belum dimanfaatkan dengan baik dan dianggap sebagai simbolisasi pelengkap dari sarana dan prasarana sekolah.

### **2.1.8 Tujuan Perpustakaan**

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu bagian yang sangat penting, oleh sebab itu aspek aktivitas yang dilakukan dalam lingkungan perpustakaan serta pelayanan yang diberikan menjadi penentu keberhasilan perpustakaan. Seperti pada latar belakang telah disebutkan bahwa perpustakaan yang baik adalah

jika memiliki kualitas yang baik pula. Kualitas perpustakaan yang baik harus selaras dengan tujuan perpustakaan, diantaranya sebagai sumber informasi yang mengandung rangkaian pengumpulan, pengolahan, pelestarian, dan penyajian informasi. Menurut (Fatimah, 2018) secara umum perpustakaan sekolah memiliki 4 fungsi yaitu:

1. Fungsi edukatif, fungsi ini membahas keseluruhan mengenai perihal sarana dan prasarana serta fasilitas, serta fasilitas yang dimilikinya terutama koleksi yang dimiliki demi menunjang proses belajar.
2. Fungsi informatif, informatif dapat dilihat dari perpustakaan sekolah yang berupaya menyediakan koleksi yang bersifat memberi informasi seputar hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan aktivitas akademik serta aktivitas non akademik.
3. Fungsi kreasi, fungsi kreasi ini bisa tercipta ketika terjadinya upaya serta usaha peningkatan intelektual dan inspirasi.
4. Fungsi riset, fungsi ini terjadi ketika perpustakaan membuat koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan menjadi bahan riset atau bahan penelitian sederhana.

#### **2.1.9 Kriteria Perpustakaan yang Baik**

Menurut (Kaligis, Mananeke, & Jan, 2017) perpustakaan sekolah adalah satu bagian yang sangat penting dalam sebuah program penyelenggaraan pendidikan dalam tingkat sekolah yang berperan sebagai penunjang penyelenggaraan program sekolah dalam hal ini perpustakaan sekolah. Perpustakaan sangat menolong dalam hal menyediakan sumber informasi yang dapat dijadikan acuan untuk menunjang informasi yang kurang diperoleh dari proses belajar di kelas. Oleh karena itu, perpustakaan terus berupaya ikut serta untuk terus berkembang dan memenuhi kebutuhan pengunjung. Menurut (Rachmadita & Arninputranto, 2018) perpustakaan sekolah memiliki beberapa fungsi untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pengunjung dalam mewujudkan tingkat kepuasan pengunjung, antara lain:

- a. Kesederhanaan, dimana pelayanan yang diberikan mudah dipahami serta diaplikasikan.
- b. Tanggung jawab dalam hal ini berkaitan erat hubungannya dengan petugas perpustakaan dalam penguasaan pengelolaan perpustakaan.
- c. Kecakapan petugas pelayanan, yaitu petugas harus memiliki dan menguasai keterampilan yang diperlukan untuk mengelola perpustakaan.
- d. Pendekatan, hal ini merupakan sebuah interaksi yang dilakukan oleh petugas dengan maksud petugas harus dapat dihubungi, tidak hanya dilakukan dengan pertemuan secara langsung namun dapat juga melalui internet atau kontak telepon.
- e. Keramahan, aspek ini meliputi sikap sabar dalam menghadapi pengunjung ketika memberikan informasi seperti perhatian dan mampu membangun persahabatan demi terciptanya pelayanan yang berkualitas.
- f. Keterbukaan, memberikan akses informasi terhadap pengunjung secara mudah dan jelas
- g. Komunikasi antara petugas, hal ini perlu diperhatikan dengan tujuan membangun komunikasi yang baik.
- h. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya dalam lingkungan perpustakaan.
- i. Kejelasan dan kepastian, maksud dari kejelasan dan kepastian ini berkaitan erat hubungannya mengenai tata cara serta biaya layanan.
- j. Keamanan, merupakan suatu usaha yang memberikan perasaan aman, bebas dari bahaya dan resiko ragu-ragu.
- k. Mengerti harapan pelanggan, hal ini dapat dilakukan untuk memenuhi harapan pengunjung dalam pemenuhan kebutuhannya.
- l. Kenyataan, sebuah pelayanan dalam bentuk fasilitas fisik.
- m. Efisien, dimana harapan dari efisien ini bermaksud persyaratan pelayanan yang hanya dibatasi oleh hal-hal yang berhubungan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.

- n. Ekonomis, kriteria ini membicarakan mengenai biaya pelayanan yang diberikan dan ditetapkan secara wajar.

Berdasarkan uraian di atas, aspek-aspek fungsi perpustakaan yang baik perlu untuk diterapkan dalam lingkungan perpustakaan demi mencapai kepuasan pengunjung, sebab memiliki dampak perubahan dan pengaruh yang sangat besar pada kualitas layanan perpustakaan.

#### **2.1.10 Standar Perpustakaan Sekolah Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional**

Menurut (BANDO, 2017) perpustakaan sekolah sesuai peraturan kepala perpustakaan nasional Republik Indonesia nomor 12 tahun 2017, mengenai hal standar perpustakaan nasional sekolah tingkat menengah atas memiliki kriteria yang mewujudkan citra dari perpustakaan sebagaimana fungsinya. Fungsi perpustakaan diharapkan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan kriterianya. Berdasarkan pasal 1 sampai 4 menyatakan bahwa kriteria perpustakaan atau standar perpustakaan sekolah dapat dijabarkan sebagai berikut (Bando, 2017):

1. Koleksi perpustakaan

Koleksi perpustakaan menjadi hal yang menjadi perhatian dimana koleksi perpustakaan dapat meliputi karya cetak, terbitan berkala, audio visual dan sumber elektronik. Jumlah koleksi juga perlu diperhatikan dengan ketentuan 70% nonfiksi dan 30% fiksi.

2. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana ini mencakup kelengkapan dalam lingkungan perpustakaan di mana diharapkan bahwa luas gedung paling sedikit 0,4 m<sup>2</sup> x siswa. Pengaturan ruang secara teknis berdasarkan keputusan yang telah ditetapkan. Selain luas gedung area perpustakaan terbagi menjadi empat area, yaitu area koleksi, area baca, area kerja, dan area multi media.

3. Pelayanan perpustakaan

Pelayanan yang diberikan perpustakaan tergolong menjadi tiga yakni pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan literasi informasi.

### 2.1.11 Metode *Service Quality* (*Servqual*)

Kepuasan pengunjung merupakan tujuan utama dari metode *service Quality* atau di sering disebut dengan *servqual*. Metode ini sering sekali digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengunjung karena atribut-atribut yang digunakan dalam pendekatan bersifat non-otentikasi. Menurut (Arista, 2019) menyatakan bahwa metode *service Quality* merupakan penilaian yang memberikan gambaran penilaian terhadap keunggulan sebuah pelayanan. Keunggulan dalam hal pelayanan ini menjadi kunci utama bagi sebuah perusahaan ketika ingin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan dapat berupa sikap dan perilaku karyawan, fasilitas yang dimiliki, serta jaminan selama menggunakan pelayanan yang membuat pengunjung merasa puas.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* merupakan sebuah metode yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengunjung terhadap sebuah layanan yang telah diberikan. Kepuasan pengunjung menjadi faktor penilaian yang harus diperhatikan. Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung diharapkan dapat memuaskan pengunjung, jika pengunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan maka pengunjung akan tertarik untuk menggunakan layanan itu kembali. Penggunaan layanan kembali ini dapat menjadi keuntungan bagi sebuah perusahaan atau lembaga yang dapat meningkatkan kinerja pendapatan. Model layanan sendiri mengandung beberapa atribut yang dapat menjadi tolak ukur, terutama yang berdasar pada perasaan, memiliki kesulitan dalam hal penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan. Maka, adanya atribut pelayanan merupakan aspek yang dapat menjadi tolak ukur untuk melakukan penilaian keseluruhan atau sikap, mengenai keunggulan suatu pelayanan yang diberikan (Arista, 2021).

*Service Quality* memiliki lima dimensi utama (Deviana dkk, 2021) antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam hal ini berpusat terhadap kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang diberikan secara akurat dan cepat sesuai



dengan harapan pengunjung. Keandalan merupakan sebuah jaminan pelayanan yang dilakukan dengan segera dan akurat dengan upaya memuaskan pengunjung. Keandalan dalam hubungannya dengan pelayanan pengunjung dalam lingkungan perpustakaan dalam hal ini membicarakan bagaimana seorang staf atau seorang penjaga perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan yaitu layanan yang segera, akurat dan memuaskan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap seorang staf atau petugas penjaga perpustakaan sangat penting. Daya tanggap dalam hal ini merupakan sebuah tindakan yang memberikan bantuan pelayanan kepada pengunjung secara cepat dan akurat demi mewujudkan kepuasan pengunjung. Dari uraian diatas dapat disimpulkan mengenai daya tanggap, bahwa daya tanggap merupakan kesiapan seorang petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengunjung secara cepat dan tanggap.

3. Jaminan (*Assurance*)

Keramahan dan kesopanan dalam pemberian pelayanan merupakan hal yang diperhatikan. Kemampuan seorang karyawan, keramahan serta kesopanan dalam meyakinkan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pengunjung merasa nyaman dan aman dan merasa percaya dengan layanan yang diberikan.

4. Empati (*Empathy*)

Komunikasi yang baik dalam melakukan interaksi terhadap pengunjung sehingga pengunjung dapat mengerti dengan mudah maksud dan tujuan yang disampaikan, perhatian dan memahami kebutuhan pengunjung merupakan hal yang perlu diperhatikan. Empati merupakan perhatian khusus terhadap pengunjung dengan memperhatikan kebutuhan dan adanya komunikasi yang terjalin disertai pengertian tentang keinginan dari para pengunjung.

5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan atau lembaga menunjukkan eksistensinya kepada pengunjung atau pelanggan. Bukti fisik juga merupakan

sebuah dimensi yang dirasakan langsung oleh pengunjung yang berorientasi atau berfokus pada fasilitas fisik, seperti gedung, perlengkapan, penampilan pegawai serta kelengkapan peralatan pendukung lainnya yang berbentuk fisik.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Taman, Ratna Sari, Setiawan, & Pustikaningsih, 2013)	analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi universitas negeri Yogyakarta.	Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kehandalan pengunjung terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan terhadap kepuasan mahasiswa dan di dapat dengan koefisien determinan R <sup>2</sup> sebesar 0,814 artinya kelima variabel memiliki pengaruh sebesar 81,4% sedangkan selebihnya 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain.
2.	(Puspitasari & Bendesa, 2016)	Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten bandung	Hasil penelitian ini menunjukkan kelima faktor yang terdiri dari faktor bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. faktor yang paling

			berpengaruh adalah faktor tanggung jawab dalam pengurusan perijinan usaha badan pelayanan karena memiliki nilai koefisien yang tinggi.
3.	(Restuti, 2015)	Analisis kualitas pelayanan perpustakaan pada perpustakaan soeman HS Provinsi Riau Pekanbaru	Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian sebesar 78,74% harapan pemustaka telah dipenuhi. Berdasarkan hasil analisis metode <i>importance performance analisis</i> terhadap hipotesis penelitian terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pemustaka terhadap kinerja pelayanan.
4.	(Feviasari, Tholhah, & Norman, 2022)	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna institut agama islam nasional laa roiba Bogor.	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini penggunaan perpustakaan menurut pengunjung yang berkunjung kualitas pelayanan dan fasilitas mendapatkan nilai yang baik, hal ini dibuktikan dari hasil analisis regresi bahwa koefisien korelasi kemampuan kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan menunjukkan

			hasil positif.
5	(Kaligis et al., 2017)	<i>Analysis of the quality of library services at the library and archives Department of the city government kotamobagu</i>	Hasil penelitian menunjukkan perpustakaan kota Mobagu belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengunjung. Indikator layanan perpustakaan yang menjadi prioritas berdasarkan harapan pengunjung pada matriks IPA kuadran I sehingga solusi teknis pengembangan kualitas layanan yang direkomendasikan yaitu pengadaan peralatan APBD setiap tahun dan mengusulkan pengadaan bukserta pengadaan buku terbitan terbaru.
6.	(Muryan, 2022)	penerapan metode <i>servqual</i> pada skala likert untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan	hasil penelitian, analisis kepuasan pelanggan dengan metode <i>servqual</i> yang dilakukan dengan meliputi kualitas pelayanan, kualitas produk serta keluhan pelanggan dengan nilai analisa pada dimensi tangible diperoleh =-0,0877, <i>Reliability</i> =- 0,0965, <i>responsiveness</i> =- 0,079,

			<p><i>assurance</i> =- 0,087, dan <i>empathy</i> =-0,17544. Berdasarkan nilai di atas bahwa menghasilkan nilai yang ideal dalam kualitas pelayanan dengan memperoleh nilai gap dari hasil kualitas produk sangat memuaskan bagi para user, namun dari dimensi <i>Reliability</i> belum cukup memuaskan.</p>
7.	(Arista, 2021)	Pengukuran kepuasan pengunjung dan pemetaan lokasi wisata pantai di kota Batam	<p>Hasil penelitian terhadap 130 responden untuk <i>servqual score</i> yaitu nilai rata-rata gap untuk setiap dimensi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan nilai <i>servqual</i> tiap dimensi pada <i>vio-vio beach</i> adalah <i>tangible</i> (-1,014), <i>Reliability</i> (-0,910), <i>responsiveness</i> (-0,969) <i>assurance</i> (-0,967), dan <i>empathy</i> yaitu (-1,077). , sedangkan untuk Pantai Melayu adalah <i>Tangible</i> (-1,005), <i>Reliability</i> (0,969), <i>Responsiveness</i> (-0,938), <i>Assurance</i> (-0,883), dan <i>Empathy</i> (-0,992), dan berdasarkan hasil perhitungan</p>

			<p>skor <i>servqual</i> dari perhitungan gab untuk kelima dimensi &gt; -1 yang artinya puas, untuk analisis IPA di pantai vio-vio yang perlu ditingkatkan adalah pada kuadran I yaitu dimensi kehandalan, tanggap dan empati sedangkan di pantai melayu adalah berwujud, tanggap dan empati.</p>
8.	(Wijaya, 2022)	<p>pengaruh kualitas pelayanan pemenduan kapal terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT.Krakatau Bandar Samudera dengan metode <i>Servqual</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas Realibility, <i>Assurance</i>, <i>Empathy</i>, Tangible, dan <i>Responsiveness</i> secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif.</p> <p>Di mana persamaan regresi <math>Y=2,621 + 0,105 X1 + 0,182 X2 + 0,145 X3 + 0,110 X4 + 0,373 X5</math>. Dari uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara relevan sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan hasil uji parsial, semua variabel memiliki pengaruh yang</p>

			signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan untuk <i>Realibility</i> sebesar 0%,40 dan <i>Responsiveness</i> sebesar 0,017 atau 0,17%.
9	(Safitri et al., 2022)	Pengaruh <i>E-service Quality</i> terhadap kepuasan shopee Indonesia (studi pada mahasiswa di kota Purwokerto)	Berdasarkan hasil riset menunjukkan variabel <i>efficiency</i> , <i>fulfillment</i> , <i>privacy</i> , <i>compensation</i> , <i>contact</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Secara bersamaan semua indikator dalam variabel <i>e-service quality</i> berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung nilai jumlah F 72,982. Dari koefisien determinasi menunjukkan kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh 7 membentuk kualitas <i>e-service</i> yaitu <i>efficiency</i> , <i>fulfillment</i> , <i>privacy</i> , <i>compensation</i> , <i>contact</i> .
10	(Salsabila & Sari, 2022)	Pengaruh <i>E-service Quality</i> terhadap kepuasan pelanggan pada layanan shopeefood	Menurut analisis deskriptif, variable <i>e-service quality</i> dan kepuasan pelanggan berada pada kategori yang baik memberikan pengaruh

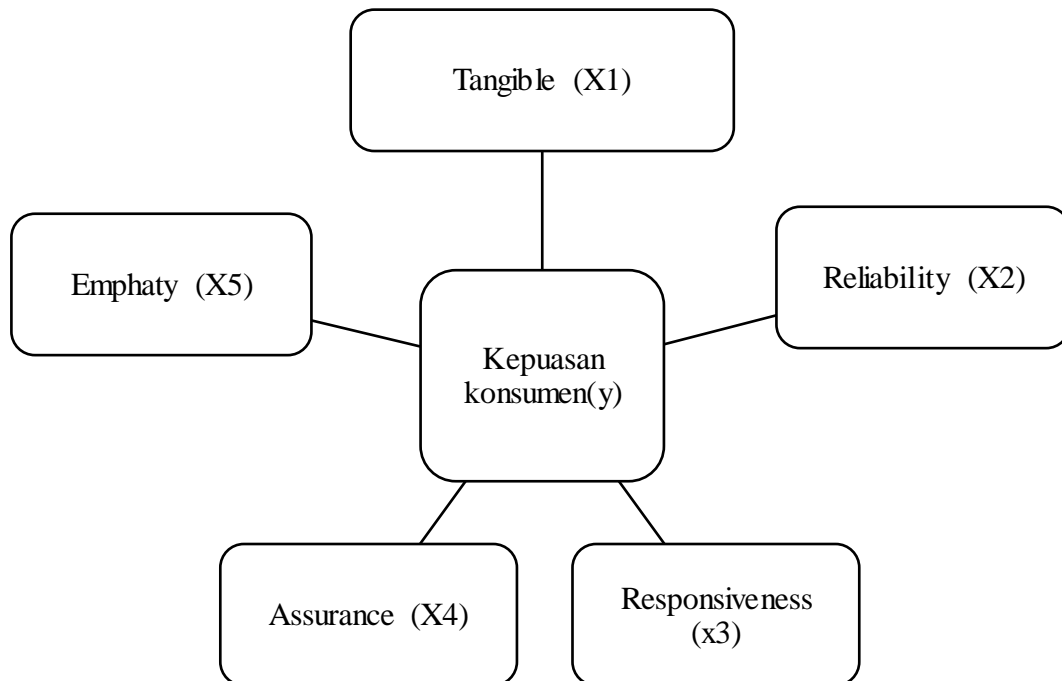
			sebesar 69,7% dan sisanya 30,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Dimensi varian <i>e-service quality</i> juga mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan dalam layanan ShopeeFood.
11	(Sukmanawati & Purwati, 2022)	Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap Loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	Penelitian dengan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan penelitian kepustakaan. Analisis data menggunakan sederhana uji regresi linier dan regresi berganda dengan SPSS 26. Sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji f, koefisien korelasi, dan the koefisien determinasi.
12	(Anantadjaya, 2023)	Analysis of indihome customer satisfaction improvement Through service quality and brand image	hasil penelitian Pada variabel Brand Image (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui T-



			<p>hitung 4,302  <math>\geq</math> T-tabel 1,97 dan nilai signifikansi  <math>0,000 \leq 0,05</math>; Pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), serta pada variabel Brand image (X1), kualitas pelayanan (X2) secara simultan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p>
13	(Lubis & Andayani, 2018)	Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) Terhadap kepuasan pelanggan pt. Sucofindo Batam	<p>Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan program SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara sebagian dan serentak mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam</p>

14	(Isnaini Fathoni & Siyamto, 2022)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan	Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul DI Yogyakarta memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dimana besaran pengaruh yang diberikan adalah sebesar 57,3%, artinya 42,7% dipengaruhi oleh faktor yang lain yang tidak dijadikan variabel dalam penelitian ini.
15	(Abdul Gofur, 2019)	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap Kepuasan pelanggan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan harga (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil lainnya, bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

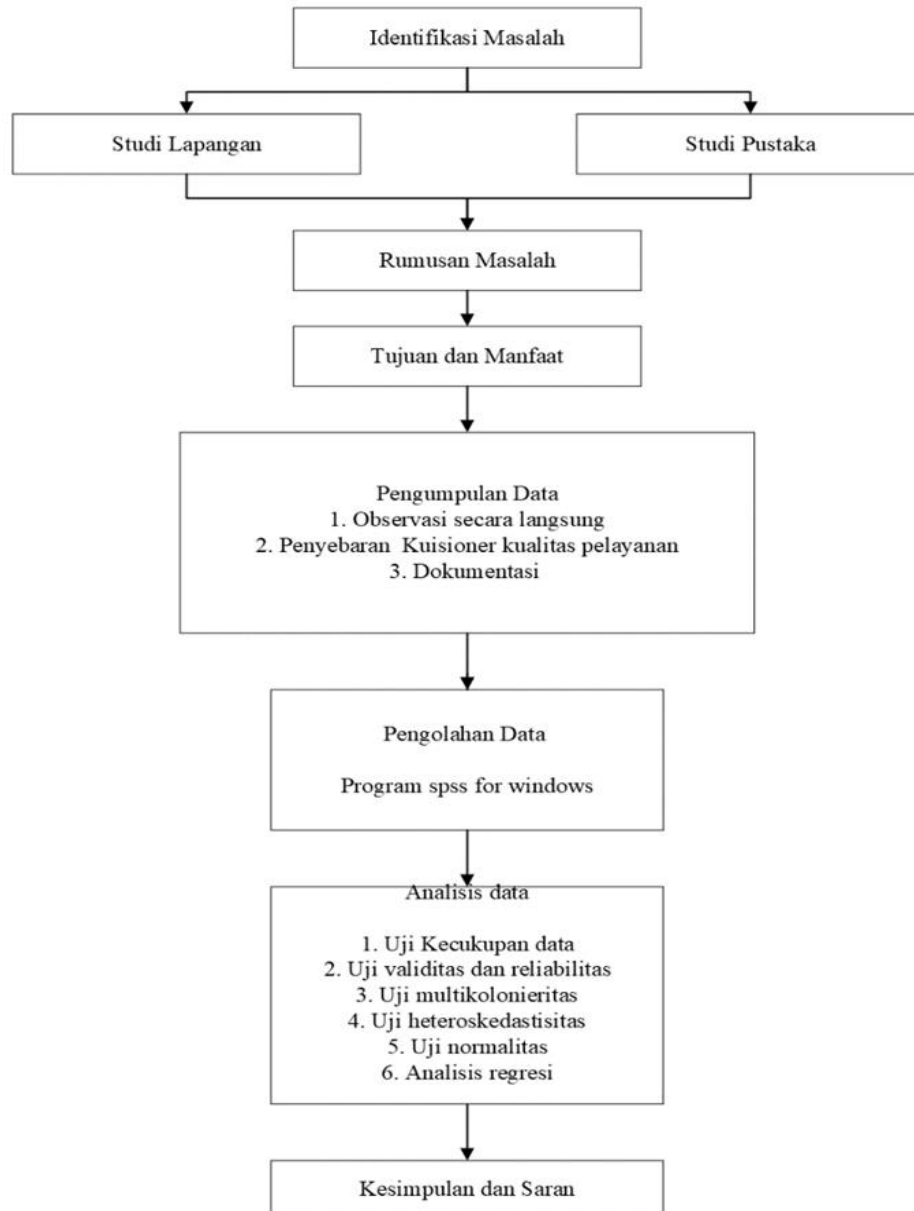
### 2.3 Kerangka Berpikir



**Gambar 2. 1** Kerangka Berpikir

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian



**Gambar 3. 1** Desain Penelitian 2023

*Flowchart* yang telah dijabarkan di atas berdasarkan masing-masing dari tahap awal penelitian hingga selesai dapat diuraikan mulai dari mengidentifikasi masalah terlebih dahulu dengan melakukan beberapa kegiatan studi lapangan, mengumpulkan data-data yang diperlukan atau dibutuhkan dalam studi lapangan dengan selanjutnya melakukan kegiatan literature untuk menambah panduan serta referensi atau studi pustaka untuk mengumpulkan data-data yang menjadi keperluan pengolahan data dalam penelitian ini.

1. Merumuskan pokok permasalahan yang bertujuan dalam penelitian dapat membantu mengarahkan sebuah karya ilmiah untuk lebih fokus terhadap permasalahan.
2. Mengetahui tujuan dan manfaat dari penelitian seperti manfaat pengumpulan data secara observasi atau secara langsung terhadap pengunjung perpustakaan mengenai kualitas pelayanan perpustakaan, wawancara kepada pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan mengenai kepuasan pengunjung dengan cara penyebaran kuesioner.
3. Membuat dokumentasi untuk mengetahui populasi serta data keluhan dari pengunjung kegiatan ini dapat dilakukan dengan menganalisis data serta menganalisis karakteristik dari responden pengujian yang akan dilakukan melalui tahap uji validitas data dan uji reabilitas data sehingga menghasilkan akhir analisis data dalam penelitian ini.
4. Setelah melalui tahap-tahap di atas, langkah selanjutnya adalah membuat kesimpulan dan saran.

### **3.2 Variabel Penelitian**

#### **1. Variabel Bebas**

Variabel independen merupakan variabel yang menjadi timbul atau adanya perubahan variabel dependen. Dalam penelitian ini dapat ditetapkan yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat ialah kepuasan pengunjung (Y). Pada penelitian menggunakan indikator alat ukur yang diadaptasi dari jurnal (Wulandari et al., 2021) untuk mengukur

tingkat kepuasan pengunjung yang digunakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Tidak terdapatnya keluhan pengunjung
2. Merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan
3. Pelayanan sesuai dengan harapan pengunjung
4. Berkunjung kembali menggunakan perpustakaan.

## 2. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang dapat telah dipengaruhi oleh variabel bebas. Penelitian ini menetapkan yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini di adaptasi dari jurnal penelitian adalah:

- *Tangible* (X1)
- *Reliability* (X2)
- *Responsiveness* (X3)
- *Assurance* (X4)
- *Empathy* (X5)

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian (Restuti, 2019) dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 3.1** Indikator Pengukuran Kepuasan Pengunjung

<i>Dimensi</i>	<b>Variabel I</b>	<b>Atribut</b>	<b>Tingkat Persepsi</b>
<b>Tangible</b>	X1	Ketersediaan ruangan perpustakaan yang memadai	1 2 3 4 5
	X2	Biaya denda yang ditetapkan memadai dan	1 2 3 4 5

		terjangkau	
	X3	Peralatan dan teknologi yang digunakan mendukung pelayanan perpustakaan menggunakan teknologi terkini	1 2 3 4 5
	X4	Penataan koleksi buku rapi	1 2 3 4 5
	X5	Petugas perpustakaan berpenampilan profesional (rapi, bersih, berseragam)	1 2 3 4 5
	X6	Kebersihan, keindahan dan kenyamanan perpustakaan	1 2 3 4 5
	X7	Lokasi ruangan perpustakaan strategis	1 2 3 4 5
<b>Reliability</b>	X8	Petugas perpustakaan cepat dalam menanggapi apa saja yang dicari	1 2 3 4 5

		pengunjung	
	X9	Menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	1 2 3 4 5
	X10	Tersediannya koleksi buku yang menarik	1 2 3 4 5
	X11	Kesediaan buku selalu terjaga	1 2 3 4 5
	X12	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian buku oleh petugas dengan teliti	1 2 3 4 5
	X13	Kode buku yang tercantum sesuai dengan letak buku	1 2 3 4 5
<b>Responsiveness</b>	X14	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pengguna perpustakaan	1 2 3 4 5



	X15	Petugas memiliki pengetahuan yang luas tentang koleksi buku yang dibutuhkan pengguna perpustakaan	1 2 3 4 5
	X16	Petugas selalu bersedia untuk membantu pengguna perpustakaan	1 2 3 4 5
<b>Assurance</b>	X17	Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	1 2 3 4 5
	X18	Petugas membuat pengguna merasa nyaman dan percaya selama berada di perpustakaan	1 2 3 4 5
	X19	Keamanan ruangan perpustakaan	1 2 3 4 5
	X20	Petugas terampil dalam menangani pengguna perpustakaan	1 2 3 4 5

	X21	Petugas selalu bersikap sopan pada setiap pengguna perpustakaan	1 2 3 4 5
	X22	Keamanan sirkulasi koleksi	1 2 3 4 5
<b>Empathy</b>	X23	Petugas menyambut kedatangan pengunjung perpustakaan dengan ramah	1 2 3 4 5
	X24	Petugas dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengguna perpustakaan	1 2 3 4 5
	X25	Kemudahan akses untuk menyampaikan kritik/saran/keluhan pengguna perpustakaan	1 2 3 4 5
	X26	Pelayanan berkualitas tanpa memandang status sosial, etnis, agama,	1 2 3 4 5

		gender	
<b>Kepuasan Pengunjung</b>	Y1	Layanan perpustakaan mendapat <i>feedback</i> positif dari pengunjung perpustakaan	
	Y2	Pengunjung merekomendasikan perpustakaan kepada teman-temannya	
	Y3	Pengunjung bersedia menggunakan kembali layanan perpustakaan (harapan)	
	Y4	Pengunjung merasa puas setelah perpustakaan memberikan informasi yang sesuai dengan harapan (harapan)	

**Sumber:** Data Penelitian 2023

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah siswa yang berkunjung ke perpustakaan, mengingat jumlah kunjungan yang paling terkecil selama 4 bulan terakhir mulai dari bulan Januari tahun 2023 sampai dengan bulan April tahun 2023 yang berjumlah 295 orang.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, dimana teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang cocok digunakan untuk penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan tipe *convenience sampling*, teknik ini dipilih karena sampel yang tersedia telah sesuai dengan karakteristik penelitian yang dibutuhkan. Sampel diambil secara acak tanpa konfirmasi terlebih dahulu, ketika sesuai dengan karakteristik yang diinginkan maka obyek atau subyek tersebut dapat dijadikan sampel. Sesuai dengan situasi tersebut maka sampel yang diambil atau terpilih yakni mereka yang berada di tempat dan waktu yang sama pada saat peneliti melakukan penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah dari populasi murid SMP dan SMA. Responden dalam penelitian ini diperoleh dengan cara membuat kuesioner di *google form* kemudian menyebarkan *google form* tersebut melalui *platform* sosial media.

#### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematis dari subyek atau sumber yang relevan

dengan tujuan penelitian untuk kemudian dianalisis (Hera & Elvandari, 2021). Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk memperoleh informasi yang akurat dan valid yang dapat digunakan sebagai landasan untuk mengambil keputusan atau menyusun strategi. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai cara seperti observasi, kuesioner lalu melakukan uji kecukupan data. Pentingnya pengumpulan data terletak pada kemampuan untuk mengidentifikasi masalah, pada akhirnya menghasilkan pemecahan masalah yang efisien. Melalui pengumpulan data, membantu peneliti dalam menemukan solusi yang lebih baik untuk memperbaiki suatu layanan. Ada beberapa macam teknik pengumpulan data yang pada umumnya digunakan dalam penelitian antara lain:

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melihat secara langsung keadaan atau perilaku objek atau subjek yang diteliti (Hera & Elvandari, 2021). Observasi dapat dilakukan dengan menggunakan alat dan instrumen seperti kamera atau perekam suara.

b. Kuesioner

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan meminta subyek yang diteliti untuk mengisi formulir atau kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan terkait topik penelitian (Hardiyanti, 2017). Kuesioner pada penelitian ini menggunakan pernyataan tertutup dan diadaptasi dari penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh (Basuki, 2019) tentang *“analisis kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan pusat penelitian dan pengembangan perikanan dan budidaya”*. Artinya beberapa dari item kuesioner telah mengalami modifikasi, namun tidak terjadi perubahan makna dari setiap item. Alasan peneliti melakukan adaptasi adalah menyesuaikan dengan kondisi subyek dalam penelitian yaitu murid SMP dan SMA. Sementara itu, peneliti juga tidak menyertakan seluruh item ke dalam kuesioner yang akan digunakan. Peneliti menggunakan adaptasi kuesioner ini sebagai pedoman karena memiliki topik dan indikator yang serupa dengan penelitiannya memungkinkan peneliti mendapatkan hasil yang akurat. Studi Literature

Teknik pengumpulan data dengan melakukan analisis terhadap sumber-sumber informasi yang sudah ada, seperti buku, jurnal, dan database *online* (Hardiyanti, 2017).

### 3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat riset dilaksanakan oleh peneliti dalam rangka untuk mencari dan mendapatkan segala data yang dibutuhkan dalam riset. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di sekolah Kristen Basic, Kawasan Industri no.01 Batam Center.

#### 3.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan September hingga Januari, dimana jadwal tersebut terbagi menjadi 14 minggu waktu penelitian. Tahapan kegiatan penelitian dijelaskan dibawah ini.

**Tabel 3.2** Rencana Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu Kegiatan													
		Jan		Feb		Mar		Apr		Mei					
		20 23													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Studi Pustaka														
2	Penentuan Judul														
3	Pengajuan Laporan Skripsi														



Keterangan:

$N$  = Jumlah data pengamatan sebenarnya

$N'$  = Jumlah data secara teoritis

$s$  = Derajat ketelitian (*degree of accuracy*)

$k$  = Tingkat kepercayaan (*level of confidence*)

$x_i$  = Data hasil pengukuran

Data akan dianggap telah mencukupi jika memenuhi persyaratan  $N' < N$ , dengan kata lain jumlah data secara teoritis lebih kecil daripada jumlah data pengamatan sebenarnya (Dewi et al., 2019).

### **3.7 Uji Validitas dan Kecukupan Data**

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur jawaban dari responden yang dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dalam mengukur instrumen apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dengan demikian, instrumen dapat dikatakan valid untuk mengukur atau mendapatkan data (Sugiyono, 2012). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS.

#### **3.7.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah sebuah metode untuk mengukur seberapa konsisten atau stabil suatu pengukuran atau instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang sama atau serupa setiap kali dilakukan pengukuran. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk memastikan bahwa hasil pengukuran yang diperoleh tidak bias atau terdapat banyak kesalahan. Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan alfa cronbach. Dalam Alfa Cronbach suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan  $\alpha > 0.60$  dan semua item diukur untuk menentukan konsistensi internal instrumen pengukuran (Sukmanawati & Purwati, 2022). Dengan melakukan uji reliabilitas, kita dapat memastikan bahwa hasil pengukuran yang dilakukan dengan cara ini dapat diandalkan dan dapat diulang dengan



konsistensi yang tinggi. Oleh karena itu, uji reliabilitas sangat penting dalam membantu penyusunan instrumen pengukuran yang baik dan dapat dipercaya.

### **3.8 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.1 Uji Multikolinieritas**

Multikolinieritas adalah kondisi di mana dua atau lebih kolom dalam data memiliki hubungan atau keterkaitan yang signifikan. Uji multikolinieritas digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan antara dua atau lebih variabel independen dalam model regresi linear. Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dapat digunakan untuk menentukan seberapa banyak pengaruh dari variabel independen lainnya terhadap variabel independen tertentu dalam model regresi. Jika VIF lebih besar dari 10, maka ini menunjukkan adanya multikolinieritas (Ardiansyah & Abadi, 2023).

#### **3.8.2 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah suatu metode yang digunakan dalam model regresi untuk mengidentifikasi perbedaan variansi antara residual pengamatan yang satu dengan yang lainnya (Sugiyono, 2008). Jika variasi residual antar pengamatan tetap, maka disebut homokedastisitas, sedangkan jika terdapat perbedaan variansi, maka disebut heteroskedastisitas. Sebuah metode regresi dianggap baik jika homokedastisitas tercapai dan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Menurut Ghazali (2013), tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan variansi residual antara suatu pengamatan dengan pengamatan lain dalam metode regresi. Banyak data *cross section* memiliki situasi heteroskedastisitas karena data tersebut mencakup berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Metode perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Park* dengan kriteria sebagai berikut: jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sedangkan jika nilai probabilitas  $< 0,05$  dapat dikatakan akan terjadi (Ardiansyah & Abadi, 2023).

### 3.8.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan suatu uji statistik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu sampel data atau populasi data mengikuti distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data ini biasanya digunakan sebelum dilakukan uji hipotesis parametrik atau analisis regresi, karena banyak metode statistik parametrik memerlukan asumsi bahwa data yang digunakan adalah terdistribusi secara normal.

Uji normalitas data adalah cara untuk mencari tahu apakah data yang didapatkan normal. Menurut Santoso (2020) uji normalitas adalah cara untuk melihat apakah distribusi dari variabel independen dan dependen terdistribusi secara normal atau tidak. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas didasarkan pada nilai p-value dan level signifikansi. P-value adalah probabilitas bahwa data diambil dari populasi dengan distribusi normal atau probabilitas menolak hipotesis nol. Jika p-value kurang dari level signifikansi yang dipilih, hipotesis nol ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa data tidak berasal dari populasi dengan distribusi normal. Sebaliknya, jika p-value lebih besar dari level signifikansi, hipotesis nol diterima dan dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi dengan distribusi normal. Level signifikansi yang umum digunakan adalah 0,05 namun dapat disesuaikan tergantung pada kebutuhan penelitian dan analisis yang dilakukan (Ardiansyah & Abadi, 2023).

Langkah-langkah melakukan uji normalitas dengan menggunakan SPSS mencakup:

1. Klik menu *Analyze* › *Regression* › *Linear*
2. Masukkan variabel kepuasan pengunjung ke kotak *dependent* dan variabel kualitas pelayanan ke kotak *independent*;
3. Klik *save* › pilih *unstandardized* pada bagian *residuals* › klik *continue*;
4. Klik *OK*; muncul nilai *residual* pada tab *data view*;

5. Klik menu *Analyze* › *Nonparametric Tests* › *Legacy Dialogs* › *1-Sample K-S*;
6. Pindahkan *Unstandardized Residual* ke dalam kolom *Test Variable List*;
7. Centang Normal pada *Test Distribution*;
8. Klik *OK*.

### 3.9 Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel, yaitu variabel *response* (dependen variabel) dan variabel *predictor* (independen variabel). Analisis regresi linier sering digunakan untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel. Menurut Susanto (2020) menyatakan bahwa uji linearitas adalah cara untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki hubungan yang linear dengan variabel dependen. Pengujian analisis regresi linear ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS.

Keuntungan dari analisis regresi linier adalah kemampuannya untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang hubungan antara variabel yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan dan membuat suatu strategi yang lebih efektif. Namun, analisis regresi linier juga memiliki beberapa batasan, seperti asumsi bahwa hubungan antara variabel adalah linier dan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi hubungan tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang lebih lanjut untuk memastikan bahwa model regresi linier memenuhi asumsi ini sebelum digunakan. Model hubungan regresi linear dapat disusun dalam persamaan berikut (Ardiansyah & Abadi, 2023):

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pengunjung

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>1</sub> (*tangible*)

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>2</sub> (*reliability*)

b<sub>3</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>3</sub> (*responsiveness*)

- b4 = Koefisien regresi variabel X4 (*assurance*)  
b5 = Koefisien regresi variabel X5 (*empathy*)  
X1 = Bukti fisik (*tangible*)  
X2 = Keandalan (*Reliability*)  
X3 = Daya tanggap (*Responsiveness*)  
X4 = Jaminan (*Assurance*)  
X5 = Empati / kepedulian (*Empathy*)  
e = *error* / variabel pengganggu

### **3.10 Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data adalah proses pengumpulan dan pengorganisasian, memeriksa, menganalisis, dan menginterpretasi data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

#### **3.10.1 Analisis Kualitatif**

Analisis kualitatif merupakan bentuk analisis data dalam bentuk uraian. Analisis kualitatif ini digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan kalimat. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mengetahui keadaan suatu lingkungan dengan memusatkan pada penjabaran yang sangat detail dan mendalam tentang suatu kondisi yang bersifat alami (*natural setting*), mengenai peristiwa faktual yang terjadi di lapangan (Fadli, 2021).

#### **3.10.2 Analisis Kuantitatif**

Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang sistematis, terencana dan terstruktur dari awal sampai pada pembuatan desain penelitiannya (Widiasworo, 2019, p. 31). Analisis kuantitatif digunakan untuk analisis data yang berbentuk angka dan dapat dihitung dengan program *SPSS for Windows ver 16.0*. Proses pengolahan terdiri dari:

1. *Editing* dilakukan untuk memilih data yang relevan dan membuang data yang tidak dibutuhkan.

2. *Coding* adalah proses memberi kode pada kuesioner untuk memudahkan kategorisasi.
3. *Scoring* adalah proses menghitung angka-angka kuantitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesis. Skala *likert* digunakan untuk pengukuran *scoring*, yaitu (Anantadjaya, 2023):
  - a. skor 5 untuk sangat setuju
  - b. skor 4 untuk setuju
  - c. skor 3 untuk netral
  - d. skor 2 untuk tidak setuju
  - e. skor 1 untuk sangat tidak setuju.