

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN
KELILING DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KOTA PALEMBANG
DI KECAMATAN BUKIT KECIL**



SKRIPSI

Nama : Nadya Vio Saputri

Nim : 212021235

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN
KELILING DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KOTA PALEMBANG
DI KECAMATAN BUKIT KECIL**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Nadya Vio Saputri

NIM : 212021235

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya Vio Saputri

NIM : 212021235

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung
Pada Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Kota Palembang di Kecamatan Bukit Kecil.

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata Satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2025


Nadya Vio Saputri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengunjung Pada Layanan Perpustakaan Keliling
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota
Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil.
Nama : Nadya Vio Saputri
NIM : 212021235
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Mei 2025

Pembimbing I,



Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN: 0206016702

Pembimbing II,



Nadia Afrilliana, S.E., M.Si
NIDN: 0219048501

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si. CHRO
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“...Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...”

(Q.S: Ar-Ra’d: 11)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S: Al-Baqarah: 286)

“menomor satukan Allah dan menjadikan orang lain terhormat”

(Drs. KH Jalal Suyuthi, S.H)

PERSEMBAHAN:

Alhamdulillah Skripsi Ini Kupersembahkan Kepada:

- ❖ Kepada Orang Tuaku Tercinta. Ayahku Andani dan Ibuku Mahdalena.
- ❖ Kepada Dosen Pembimbingku Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M dan Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si.
- ❖ Kepada Sahabat dan Teman-Teman Seperjuangan Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang Angkatan 2021.
- ❖ Kepada Almamater Tercinta.

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang, serta kerendahan hati penulis mempersembahkan skripsi ini **terkhusus kepada kedua orangtua, Ayahanda yaitu Andani dan Ibunda yaitu Mahdalena, dan Saudara/I** ku yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis, memberikan dorongan motivasi, memberikan do'a, serta selalu ada disetiap masalah yang datang. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orangtua dan saudara/I yang sangat baik serta keluarga besar yang selalu mendukung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena keterbatasan yang dimiliki penulis baik dari segi pengetahuan maupun pengalaman. Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari do'a, bantuan, dorongan, bimbingan, serta motivasi dari beberapa

pihak. Maka dengan kesempatan ini penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak DR. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si, CHRO dan Bapak Mister Candra, S.pd., M.M selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu DR. Choriyah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1, dan Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing, membantu, dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Terimakasih kepada Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Terimakasih kepada keluarga tercinta terutama kedua orangtua dan saudara/I yang selalu mendo'a kan, mendukung, dan memberikan semangat untuk kelancaran skripsi ini.

9. Terimakasih kepada teman seperjuanganku Abeliza, Levina, Yuni, Intan, Kiya dan teman-teman lainnya yang selalu memberikan semangat dan dorongan, selalu membantu, dan selalu ada dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan, dan semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Palembang, Maret 2025



Nadya Vio Saputri

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Plagiat	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Motto dan Perembahan	v
Halaman Prakata	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian sebelumnya.....	20
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Operasionalisasi Variabel	32
D. Populasi dan Sampel	33
E. Data Yang Diperlukan	34
F. Metode Pengumpulan Data	35
G. Analisis dan teknik analisis	36
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	45
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Data Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat dan Unsur Penyusunnya Tahun 2023	1
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar IV.1 Jenis Kelamin Responden	48
Gambar IV.2 Usia Responden.....	49
Gambar IV.3 Frekuensi Kunjungan	50

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Alasan Ketidakpuasan Pengunjung Pada Layanan PUSLING	5
Tabel III.1 Operasional Variabel.....	32
Tabel IV.1 Hasil Kepuasan Pengunjung (Y).....	51
Tabel IV.2 Hasil Jawaban Responden (X1).....	52
Tabel IV.3 Hasil Jawaban Responden (X2).....	54
Tabel IV.4 Hasil Jawaban Responden (X3).....	55
Tabel IV.5 Hasil Jawaban Responden (X4).....	56
Tabel IV.6 Hasil Jawaban Responden (X5).....	58
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas	59
Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel IV.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel IV.10 Hasil Uji F.....	64
Tabel IV.11 Hasil Uji t.....	65
Tabel IV.12 Koefisien Determinasi	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	86
Lampiran 2 Sistematika Penulisan	87
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden.....	91
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	94
Lampiran 6 Analisis Regresi, Uji F, Uji t	103
Lampiran 7 Tabel F	104
Lampiran 8 Tabel t	105
Lampiran 9 Tabel R	106
Lampiran 10 Surat Keterangan Lunas BPP	107
Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset	108
Lampiran 12 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi	109
Lampiran 13 <i>Plagiarism Checker</i>	110
Lampiran 14 Sertifikat AIK	111
Lampiran 15 Sertifikat Komputer	112
Lampiran 16 Sertifikat Komputer Dalam Bisnis	113
Lampiran 17 Sertifikat <i>Digital Marketing</i> Telkomsel	114
Lampiran 18 Sertifikat <i>Pelatihan Public Speaking</i> Palembang Tv	115
Lampiran 19 Sertifikat <i>Digital Marketing</i> Gojek.....	116
Lampiran 20 Sertifikat <i>Social Management Essas</i>	117
Lampiran 21 Sertifikat <i>Package For The Social Science</i> (SPSS).....	118
Lampiran 22 Sertifikat Pembekalan <i>Softskill</i> Memasuki Dunia Kerja	119
Lampiran 23 Biodata Penulis	120

ABSTRAK

Nadya Vio Saputri/ 212021235/ 2025/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling, (2) Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling, (3) Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling, (4) Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling, (5) Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling, (6) Pengaruh empati terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dengan metode pengumpulan data yaitu kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan (1) ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling, (2) ada pengaruh signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling, (3) ada pengaruh signifikan keandalan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling, (4) ada pengaruh signifikan ketanggapan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling, (5) tidak ada pengaruh tidak signifikan jaminan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling, (6) ada pengaruh signifikan empati terhadap kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling. Hasil koefisiensi determinasi kualitas pelayanan hanya mampu berkontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan pengunjung dengan besar sumbangan yang dihasilkan sebesar 37,7%.

kata kunci: kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati) dan kepuasan pengunjung

ABSTRACT

Nadya Vio Saputri/ 212021235/ 2025/ The Influence of Service Quality on Visitor Satisfaction in mobile library Keliling At The Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang in Bukit Kecil District

This study aims to determine (1) The influence of service quality on visitor satisfaction with mobile library, (2) The influence of tangible on visitor satisfaction with mobile library, (3) The influence of reliability on visitor satisfaction with mobile library, (4) The influence of responsiveness on visitor satisfaction with mobile library, (5) The influence of assurance on visitor satisfaction with mobile library, (6) The influence of empathy on visitor satisfaction with mobile library. The sample used with 100 respondents with purposive sampling technique. The data used is primary data and secondary data, with a questionnaire data collection method. The analysis technique used is multiple linear regression. The results of the analysis prove (1) there is a significant influence of service quality on visitor satisfaction with mobile library, (2) there is a significant influence of tangible on visitor satisfaction with mobile library, (3) there is a significant influence of reliability on visitor satisfaction with mobile library, (4) there is a significant influence of responsiveness on visitor satisfaction with mobile library, (5) there is no significant influence of assurance on visitor satisfaction with mobile library, (6) there is a significant influence of empathy on visitor satisfaction with mobile library. The results of the coefficient of determination of service quality are only able to contribute to changes that occur in visitor satisfaction with a large contribution of 37,7%.

keywords: service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and visitor satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia pendidikan dalam era globalisasi seperti yang sedang terjadi saat ini, perpustakaan tidak hanya menyediakan berbagai macam buku, tetapi juga sebagai akses informasi dan pembelajaran bagi masyarakat. Di Palembang ada banyak perpustakaan menetap. Hal ini membuat kesulitan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari perpustakaan menetap untuk datang langsung ke perpustakaan tersebut. Akibatnya ada banyak masyarakat yang minim informasi serta pengetahuan. Pada tahun 2023, berdasarkan Data Indeks Literasi Masyarakat dan Unsur Penyusunnya Sumatera Selatan menjadi Provinsi di urutan ke 30 dari 34 Provinsi di Indonesia pada Tingkat Gemar Membaca (TGM).

Gambar I.1

Data Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat dan Unsur Penyusunnya Tahun 2023

Kabupaten/Kota	Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat	Pemerataan Layanan Perpustakaan	Ketercukupan Koleksi Perpustakaan	Rasio Ketercukupan Tenaga Perpustakaan	Tingkat Kunjungan Masyarakat per hari	Perpustakaan yang dibangun sesuai SNP	Keterlibatan Masyarakat dalam Kegiatan Sosialisasi Perpustakaan
Kota Palembang	64,4000	0,5841	0,0895	0,7787	0,0558	1,0000	1,0000

Sumber: Badan Pusat Statistik 2

Dapat dilihat bahwa nilai dari indeks pembangunan literasi masyarakat 64,4, pemerataan layanan perpustakaan 0,58, ketercukupan koleksi perpustakaan 0,89, rasio ketercukupan tenaga perpustakaan 0,77, tingkat kunjungan masyarakat /hari 0,05, perpustakaan yang dibina sesuai SNP 1,00, keterlibatan masyarakat dalam kegiatan sosialisasi perpustakaan. Hal ini menjadi catatan bagi pemerintah Provinsi Sumatera Selatan agar mengupayakan peningkatan literasi melalui beragam program pemerintah, salah satunya sudah tersedia beberapa kendaraan perpustakaan keliling yang dapat menjangkau sekolah, perguruan tinggi, serta masyarakat yang sulit atau malas datang ke perpustakaan menetap.

Perpustakaan merupakan suatu tempat yang berisikan banyak buku, dan memiliki berbagai macam buku yang bisa dipinjam, tetapi tidak diperjual belikan. Perpustakaan keliling merupakan akses untuk masyarakat yang tidak mudah dijangkau oleh perpustakaan menetap, dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui banyak informasi, dan meningkatkan minat baca masyarakat yang sudah menurun.

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan, dan memberikan layanan selayak nya perpustakaan menetap kepada masyarakat daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan menetap. Perpustakaan keliling menyediakan berbagai macam buku cerita, buku pelajaran, dan berbagai macam buku yang dibutuhkan anak-anak didaerah untuk memberikan mereka petunjuk dalam memilih bacaan.

menyediakan berbagai macam buku cerita, buku pelajaran, dan berbagai macam buku yang dibutuhkan anak-anak di daerah untuk memberikan mereka petunjuk dalam memilih bacaan.

Pada layanan perpustakaan keliling ini, kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan pegawai perpustakaan keliling terhadap kepuasan pengunjung dapat memberikan kontribusi kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang dalam meningkatkan minat baca masyarakat dan kepercayaan masyarakat kepada pegawai perpustakaan keliling dalam melayani atau membantu para pengunjung secara maksimal dan sistematis, serta tidak melanggar etika yang sudah ditentukan.

Layanan yang berhubungan langsung dengan pengunjung tidak dapat dihindari jika kualitas pelayanan menjadi satu-satunya faktor penentu kepuasan pengunjung terhadap perpustakaan keliling. Jika kualitas pelayanan kurang diperhatikan, maka pengunjung tidak akan datang lagi. Dalam hal ini, layanan perpustakaan keliling harus mampu membuat pengunjung merasa puas dengan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Giovani, dkk (2023) berpendapat bahwa kepuasan pengunjung merupakan tingkat pelayanan yang tersedia ketika pengunjung meminta, pengunjung akan melakukan kunjungan lagi dan merekomendasikan kepada orang lain. Menurut Kumrotin, dkk (2021),

kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan dalam memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Halim et al (2021), berikut adalah lima dimensi dari kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan perusahaan: Bukti fisik (*Tangible*) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan (*Assurance*), merupakan sikap, pengetahuan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

Empati (*Empathy*) merupakan memberikan perhatian yang bersikap individual kepada pelanggan. Dimana itu semua merupakan beberapa indikator dari kualitas pelayanan sebuah sektor atau industri yang dijalankan. Dimana pada akhirnya indikator tersebut secara signifikan mempengaruhi minat baca masyarakat dan kepuasan pengunjung pada layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang.

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pengunjung yang sering menggunakan layanan perpustakaan keliling Kota Palembang. Beberapa pernyataan dinyatakan sebagai berikut, saya kesulitan dalam menemukan buku karena susunan buku di rak yang kurang rapi (*Tangible*),

perpustakaan keliling sering terlambat datang dari jadwal yang sudah ditentukan (*Reliability*), pegawai perpustakaan keliling lambat merespons ketika saya membutuhkan bantuan dan informasi (*Responsiveness*), pegawai perpustakaan keliling tidak selalu bisa menjawab pertanyaan dengan baik (*Assurance*), pegawai perpustakaan keliling kurang memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengunjung (*Empathy*), pelayanan perpustakaan keliling belum memenuhi harapan saya (Kepuasan pengunjung. Setelah dilakukan nya wawancara tersebut, maka timbul berbagai fenomena berdasarkan indikator kualitas pelayanan dengan Pra Riset 30 pengunjung yang pernah menggunakan perpustakaan keliling.

Tabel I.1
Pra Riset Pada Layanan PUSLING

No	Fenomena	Puas	Tidak Puas
1	Sesuai harapan / ekspektasi pengunjung (Kepuasan Pengunjung).	12	18
2	Kembali berkunjung (Kepuasan Pengunjung).	11	19
3	Pegawai pusling menggunakan seragam yang rapi (Bukti Fisik).	16	14
4	Susunan buku dan perlengkapan mudah digunakan (Bukti Fisik).	10	20
5	Pegawai pusling memberikan informasi yang jelas (Keandalan).	14	16
6	Pegawai pusling mampu menggunakan fasilitas pusling dengan baik (Keandalan).	13	17
7	Pegawai pusling melayani pengunjung dengan cepat (Ketanggapan).	18	12
8	Pegawai pusling membantu pengunjung dalam menyelesaikan masalah (Ketanggapan).	15	15
9	Tata bicara pegawai pusling baik, sopan, dan mudah dipahami (Jaminan).	15	15
10	Pegawai pusling bersikap ramah (Jaminan).	13	17
11	Pegawai pusling memberikan perhatian pada kebutuhan pengunjung. (Empati).	11	19
12	Pegawai pusling memprioritaskan kepentingan dan keinginan pengunjung (Empati).	15	15
Jumlah		30	30

Sumber: Wawancara prariset, 2024

Berdasarkan hasil pra riset diatas dapat dilihat adanya fenomena yang membuat muncul nya variabel. Pernyataan perpustakaan keliling sering terlambat datang dari jadwal yang sudah ditentukan, pengunjung kesulitan untuk mendapatkan informasi kapan jadwal kunjungan perpustakaan keliling (*Reliability*). Pegawai perpustakaan keliling lambat merespon ketika saya membutuhkan bantuan, dan saya harus menunggu lama untuk mendapatkan bantuan dari pegawai perpustakaan keliling (*Responsiveness*). Pegawai perpustakaan keliling tidak selalu bisa menjawab pertanyaan dengan baik, dan bersikap kurang sopan ketika berinteraksi dengan pengunjung (*Assurance*).

Pegawai perpustakaan keliling kurang memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengunjung (*Empathy*). Pengunjung merasa kesulitan ketika mencari buku karena susunan buku-buku di rak yang kurang rapi (*Tangible*). Kualitas pelayanan dari pegawai perpustakaan keliling belum bisa memenuhi harapan pengunjung dan membuat pengunjung tidak puas dengan layanan yang diterima (Kepuasan Pengunjung).

Berdasarkan paparan diatas, saya tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang menjadi pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Saya percaya jika pengunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka akan berdampak positif bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang serta masyarakat sekitar.

Dari latar belakang diatas, judul yang ingin diangkat adalah “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil.**”

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil?
2. Adakah pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil?
3. Adakah pengaruh kehandalan (*Reliabilitas*) terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil?
4. Adakah pengaruh ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil?
5. Adakah pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil?
6. Adakah pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil.
2. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil.
3. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*Reliabilitas*) terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil.
4. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil.
5. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil.
6. Untuk mengetahui pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan serta wawasan penulis dan sebagai alat untuk membangun pengetahuan dan menganalisis hubungan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat terhadap pihak terkait untuk lebih mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang Di Kecamatan Bukit Kecil.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif bagi pembaca dan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Almira, R. K., Meilya, I. R., & Syahid, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Lkp Prisma Computer Karawang. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 7(1), 90-97.
- Amalia, N. M., Suchatiningsih, D. W. P., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170-180.
- Arlinda, F., & Sulistyowati, R. (2021). Pengaruh penerapan program adaptasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata Kabupaten Kediri di era new normal serta dampaknya pada pengembangan ekonomi pariwisata & industri kreatif. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1404-1416.
- As, J. H. W., Salsabila, R. A. D. A., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe Cuci Mulut Depok). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(9), 7611-7616.
- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., & Nurahmi, M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Evianta, S., Lusiah, L., & Ginting, R. S. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Hill Hotel Dan Resort Sibolangit. *Jurnal Cafetaria*, 3(2), 87-100.
- Fahlevi, R. A., & Ali, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Promosi Sebagai Variabel Intervening Di Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi. *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(3), 2727-2735.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giovani, G., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Implikasi Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Jabal Arafah Destinasi Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 655-666.

- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Sisca, Simarmata, H. M. P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In Manajemen Pemasaran Jasa (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Hulu, P. S., & Karlina, N. (2024). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Kependudukan. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(2), 175-186.
- Husin, C., Sabar, L. A., Rumahorbo, J. S., Sulisty, V. S., & Nasution, N. A. (2024). Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Pada Bisnis Transportasi Online Grab (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Negeri Medan). *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 5(8), 108-118.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko. we. cok di solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1-13.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Millah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 134-142.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal pundi*, 7(1), 53-62.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.

- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 11(2), 111-122.
- Putri, S. P. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Analisis Pengaruh Kinerja Pengawas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pacific Palace Batam. *Jurnal Mata Pariwisata*, 2(1), 29–33. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/terapan_pariwisata_5
- Silvia, R., & Arifiansyah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan DI Cillo Coffee. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), 662-675.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1), 127-146.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 2). Bandung: Alfabeta.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A., & Walangitan, O. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7-12.
- Tumiyem, T., Syasmita, I., & Umara, Y. (2024). Pengaruh Empati Dan Kontrol Diri Terhadap Agresivitas Siswa Kelas XI SMK NEGERI 1 Bintang Bayu. *Pedagogi: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 10(1), 85-93.
- Utami, D., & Lestari, N. S. (2020). Pengaruh Ketanggapan Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Sendangsari. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 4(2), 304-319.
- Verawaty, V., Saeni, N., Singkeruang, A. W. T. F., Kausar, A., & Mattarima, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 238-253.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.