

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA PRABUMULIH**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

Nama: Della Putri Suka Maharani

NIM : 212022192

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TAHUN 2026**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA PRABUMULIH**

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi
Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Della Putri Suka Maharani

NIM : 212022192

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Della Putri Suka Maharani
Nim : 212022191
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan
Kearsipan Kota Prabumulih

Dengan ini saya menyatakan :

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

Palembang , Agustus 2026



Della Putri SM

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Prabumulih
Nama	: Della Putri Suka Maharani
Nim	: 212022191
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, September 2026

Pembimbing I



Dr. Maftuha Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN: 0216057001

Pembimbing II



Fitantina, S.E., M.Si
NIDN: 0028026301

**Mengetahui,
Dekan u.b. Ketua Program Studi
Manajemen**



Dr. Mister Candra, S.Pd., M.Si
NIDN : 1005068902

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

"Barang siapa bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil; barang siapa bersabar, maka ia akan menang."

“PERSEMBAHAN”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang Tua Ku Tercinta Mama Ummi Latifah

Terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang selalu diberikan.

2. Kakak dan Abang Tercinta

Terima kasih atas dukungan, semangat, dan perhatian yang selalu kalian berikan.

3. Teman-teman Tersayang Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan semangat, dan menemani setiap proses perjuangan.

4. Diri Sendiri

Terima kasih telah bertahan, berusaha, dan tidak menyerah sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun sering tumbang terima kasih sudah bertahan sejauh ini.

Untuk malam-malam yang dilalui dengan air mata, untuk rasa ingin menyerah yang berkali-kali datang, dan untuk luka yang dipendam sendirian, aku bangga karena ternyata aku tidak berhenti. Untuk diriku yang pernah hampir menyerah ternyata, aku masih di sini.

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, nikmat, serta pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

3. Bapak Dr. Mister Candra, S.Pd., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama penulis menjalani proses pendidikan..
4. Ibu Dr. Maftuha Nurrahmi S.E., M.Si selaku dosen pengganti pembimbing I Ibu Dr. Trisniarty Adjeng Moelyaty, S.E., M.M., yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, koreksi, serta masukan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Setiap nasihat dan arahan yang diberikan menjadi bagian penting dalam proses penyempurnaan karya ilmiah ini.
5. Ibu Fitantina, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, perhatian, arahan, dan saran secara konsisten sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lebih terarah dan sistematis. Penulis sangat menghargai waktu, ilmu, dan kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Dr. Maidiana Astuti Handayani, S.E., M.Si. dan Ibu Efrina Masdaini, S.E., M.Si.,CHRO, selaku Dosen Penguji/Penelaah, yang telah memberikan kritik, saran, koreksi, dan masukan yang membangun. Berbagai masukan tersebut menjadi bahan evaluasi yang sangat berharga bagi penulis untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Fadhil Yamaly. S.E.A.K., M.M yang selama masa perkuliahan telah memberikan arahan, perhatian, dan pendampingan dalam perjalanan akademik penulis. Terima kasih atas bimbingan dan nasihat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menjalani proses perkuliahan dengan lebih baik.
8. Pimpinan beserta seluruh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih, yang telah memberikan izin, kesempatan, informasi, serta bantuan kepada penulis selama melaksanakan penelitian. Terima kasih atas kerja sama dan keterbukaan yang diberikan sehingga proses pengumpulan data dapat terlaksana dengan baik. Penelitian ini secara khusus dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih sebagai objek penelitian.

9. Mama dan keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menjalani setiap proses pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini. Segala pencapaian yang penulis raih tidak terlepas dari doa dan pengorbanan yang telah diberikan.
10. Ponakan tersayang, terima kasih telah menjadi salah satu sumber keceriaan dan kebahagiaan bagi penulis di tengah berbagai proses dan kesibukan dalam menyelesaikan skripsi. Kehadiran, tingkah laku, dan kebahagiaan sederhana yang diberikan telah menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis.
11. Teman seperjuangan, sefti yuliantika dan de safitri yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, serta kebersamaan selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas setiap bantuan, diskusi, dan kebersamaan yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis.
12. Pasangan tercinta, terima kasih atas dukungan, perhatian, kesabaran, pengertian, dan semangat yang telah diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan motivasi ketika penulis merasa lelah, serta tetap memberikan dukungan dalam setiap proses yang dijalani. Kehadiran dan dukungan tersebut menjadi salah satu hal yang sangat berarti bagi penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, peneliti selanjutnya, serta menjadi tambahan informasi dan bahan pertimbangan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

Akhir kata, semoga segala bantuan, dukungan, dan doa dari semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga

skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian kecil yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen dan pelayanan publik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Agustus 2026

Della Putri Suka Maharani
Nim: 212022192

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat	iii
Halaman Pengesahan Usulan Penelitian	iv
Halaman Pengesahan Usulan Penelitian Setelah Seminar	v
Daftar Isi	vi
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	16
C. Kerangka pemikiran.....	28
D. Hipotesis	28
 BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	30
C. Operasional Variabel.....	31
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Data yang Diperlukan	33

F. Metode Pengumpulan Data.....	34
G. Analis Data dan Teknik Analisis Data.....	36
H. Jadwal Penelitian	45
I. Sistematika Penelitian.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Alasan Responden Tidak Puas
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian
Tabel III.2	Distribusi Populasi dan Sampel.....
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas.....
Tabel IV.2	Hasil Uji Reliabilitas
Tabel IV.3	Kepuasan Siswa (Y)
Tabel IV.4	<i>Tangible</i> (X_1)
Tabel IV.5	<i>Reliability</i> (X_2).....
Tabel IV.6	<i>Responsiveness</i> (X_3)
Tabel IV.7	<i>Empathy</i> (X_4)
Tabel IV.8	<i>Assurance</i> (X_5).....
Tabel IV.9	Hasil Analisis Regresi Berganda
Tabel IV.10	Hasil Uji F
Tabel IV.11	Hasil Uji t.....
Tabel IV.12	Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasrkan Jenis Kelamin
Gambar IV.2 Karakteristik Berdasarkan Kelas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	
Lampiran 2. Kuisioner	
Lampiran 3. Surat Riset.....	
Lampiran 4. Tabulasi Data	
Lampiran 5. Frekuensi Deskriptif Jawaban Responden.....	
Lampiran 6. Frekuensi Deskriptif Jawaban Responden.....	
Lampiran 7. Uji Validitas	
Lampiran 8. Uji Reliabilitas	
Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda	
Lampiran 10. Distribusi r tabel 10% ($df=30-2$)	
Lampiran 11. Distribusi F Tabel 10% ($df_1=6-1=5$ dan $df_2 = 100-6=94$)	
Lampiran 12 Distribusi t Tabel 10% ($df =100-6= 94$)	
Lampiran 13 Kartu Aktivitas Bimbingan.....	
Lampiran 14 Sertifikat-Sertifikat Pendukung	

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih

Della Putri Suka Maharani¹, Dr. Maftuha Nurrahmi S.E.,M.Si², Fitantina, S.E.,M.Si³

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih, baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih tahun 2025 yang tercatat sebanyak 2.958 orang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan teknik *Slovin* dengan tingkat toleransi kesalahan 10%. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data mengaplikasikan statistik inferensial regresi linier berganda, uji F, uji t, serta koefisien determinasi (R^2). **Secara simultan**, kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung ($F_{hitung} = 40,760 > F_{tabel} = 1,91$ dengan nilai $p = 0,000 < 0,10$). **Secara parsial**, masing-masing dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung ($t_{hitung} > t_{tabel} = 1,661$). Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar **0,668 (66,8%)**, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pengunjung sebesar 66,8%, sedangkan sisanya sebesar 33,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance*, Kepuasan Pengunjung.

ABSTRACT

The Influence Of Service Quality On Visitor Satisfaction At The Library And Archives Office Of Prabumulih City

Della Putri Suka Maharani¹ , Dr. Maftuha Nurrahmi S.E.,M.Si² , Fitantina, S.E.,M.Si³

This study aims to determine and analyze the effect of service quality (comprising tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance dimensions) on visitor satisfaction at the Library and Archives Office of Prabumulih City, both simultaneously and partially. This research employs an associative quantitative approach. The population consisted of 2,958 registered visitors in 2025. Using the Slovin formula with a 10% margin of error, a sample size of 100 respondents was selected. Data were collected via questionnaires and analyzed using multiple linear regression, F-test, t-test, and coefficient of determination (R^2). Simultaneously, service quality dimensions significantly affect visitor satisfaction ($F_{\text{count}} = 40.760 > F_{\text{table}} = 1.91, p = 0.000 < 0.10$). Partially, each dimension (tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance) has a statistically significant positive effect on visitor satisfaction ($t_{\text{count}} > t_{\text{table}} = 1.661$). The Adjusted R Square value of **0.668 (66.8%)** indicates that 66.8% of the variance in visitor satisfaction can be explained by service quality, while the remaining 33.2% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: *Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Visitor Satisfaction.*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era perkembangan informasi dan teknologi yang pesat saat ini, perpustakaan umum memegang peranan yang sangat strategis sebagai pusat layanan ilmu pengetahuan, peningkatan literasi, dan rekreasi intelektual bagi masyarakat. Perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana penyimpanan buku fisik belaka, melainkan telah bertransformasi menjadi sarana interaksi sosial, pembelajaran sepanjang hayat (lifelong learning), serta pintu gerbang utama dalam mengakses berbagai informasi dan dokumen daerah. Dalam sektor pelayanan publik, kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi faktor kunci yang menentukan tingkat pemanfaatan sarana dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang unggul dan berorientasi pada pengguna (user-oriented) akan mendorong frekuensi kunjungan yang lebih tinggi, menciptakan persepsi positif terhadap kinerja pemerintah daerah, serta meningkatkan kepuasan pengunjung secara menyeluruh.

Kepuasan pengunjung pada dasarnya merupakan evaluasi purna-layanan ketika pengguna membandingkan antara harapan yang diinginkan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan secara aktual. Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk/jasa terhadap harapan mereka. Untuk menciptakan kepuasan pengguna di sektor publik, instansi penyedia layanan

harus mampu memenuhi lima dimensi utama kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Namun pada kenyataannya, fenomena yang terjadi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara optimal, sehingga berdampak pada fluktuasi dan penurunan tingkat kunjungan masyarakat.

Tabel 1.1
Layanan Tahunan Pengunjung Tahun 2025

No.	Bulan	Layanan Baca Ditempat
1	Januari	275
2	Februari	455
3	Maret	398
4	April	315
5	Mei	281
6	Juni	228
7	Juli	183
8	Agustus	207
9	September	198
10	Oktober	183
11	November	117
12	Desember *	118
	Total	2958

Keterangan * : Sampai tanggal 16 Desember 2025

Berdasarkan data rekapitulasi pengunjung tahun 2025 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih, jumlah kunjungan layanan baca di tempat mengalami tren penurunan yang cukup signifikan dari bulan ke bulan.

Sebagai gambaran, pada bulan Februari 2025 jumlah pengunjung mencapai 455 orang. Angka ini terus mengalami penurunan secara berturut-turut hingga pada bulan Juli mencapai 183 orang, Agustus 207 orang, September 198 orang, dan puncaknya pada bulan November hanya mencapai 117 orang pengunjung. Secara akumulasi, total pengunjung sepanjang tahun 2025 hanya mencatatkan 2.958 orang.

Penurunan jumlah pengunjung ini diduga kuat disebabkan oleh berbagai permasalahan terkait kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Berdasarkan pra-penelitian dan survei awal yang dilakukan terhadap 30 pengunjung di ruang pelayanan baca Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih, teridentifikasi sejumlah keluhan utama pengguna layanan, di antaranya:

Bukti Fisik (*Tangible*): Fasilitas fisik yang kurang mendukung, seperti keterbatasan dan keusangan koleksi buku terbaru, beberapa fisik buku yang rusak/terdapat coretan, kondisi pendingin ruangan (AC) yang kurang dingin, serta fasilitas tempat duduk/kursi baca yang kurang nyaman untuk waktu yang lama.

Keandalan (*Reliability*): Sistem penataan dan klasifikasi buku yang masih menyulitkan pemustaka dalam pencarian, ketidakstabilan akses koneksi internet/Wi-Fi, serta lambatnya proses sirkulasi peminjaman buku.

Daya Tanggap (*Responsiveness*): Petugas pelayanan yang dinilai kurang proaktif dan responsif dalam memberikan bantuan serta masukan arahan pemilihan buku.

Empati (*Empathy*): Kurangnya perhatian personal terhadap kendala pengunjung, serta belum tersedianya fasilitas dan pelayanan khusus bagi pengunjung disabilitas.

Jaminan (*Assurance*): Petugas yang dinilai kurang menguasai detail sistem informasi koleksi perpustakaan serta keramahan petugas yang belum konsisten dalam melayani pengunjung.

Di samping permasalahan empiris di lapangan, secara teoritis penelitian yang mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan secara komprehensif pada perpustakaan umum di tingkat daerah regional seperti Kota Prabumulih masih relatif terbatas (*research gap*). Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada perpustakaan perguruan tinggi (mahasiswa) atau hanya meninjau salah satu aspek seperti layanan digital belaka. Penelitian seperti yang dilakukan oleh Purnama Sari & Bahrum Jamil (2016) serta Fathoni et al. (2022) menegaskan pentingnya evaluasi mutu pelayanan terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan publik daerah.

Urgensi dari penelitian ini sangat penting, mengingat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih memiliki visi untuk mewujudkan layanan

perpustakaan yang unggul berbasis literasi demi mendukung masyarakat kota yang cerdas dan berbudaya. Tanpa adanya pembenahan kualitas pelayanan secara menyeluruh, fungsi strategis perpustakaan sebagai pusat pencerdasan masyarakat tidak dapat tercapai secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang, fenomena lapangan, dan urgensi penelitian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah secara mendalam dengan judul: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PRABUMULIH"**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reability, responsiveness, empathy, assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.?
2. Apakah ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.?
3. Apakah ada pengaruh *reability* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.?
4. Apakah ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.?
5. Apakah ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.?
6. Apakah ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangible, reability, responsiveness, empathy, assurance*) terhadap Kepuasan Pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih
2. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih
3. Untuk mengetahui pengaruh *reability* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih

4. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih
5. Untuk mengetahui pengaruh *emphity* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih
6. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Prabumulih

D. Manfaat penelitian**1. Bagi Peneliti**

Sebagai media pengembangan wawasan dalam mempraktekan teori-teori yang telah penulis ketahui selama perkuliahan.

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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi materi dan kajian, sebagai referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulis dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust (Vol. 1)*. Pasuruan: Qiara Media.
- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., Nurrahmi, M., & Choiriyah. (2019): *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri
- Giovani, E., Misbah, H., & Revaldi, A. J. (2023). *Manajemen Pelayanan Terpadu*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, H. dkk. (2012). *Prosiding Seminar Nasional IPS*. Bandung: UPI
- Hasan, M. D. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press: Surabaya
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., Keller, K.L., & Chernev. (2022). *Marketing Management*, 16th Edition Adaptation. Pearson Education.
- Kumrotin, E. L., Hasnah., & Susanti, A. (2021). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Misbahudin, Iqbal Hasan. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muin, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zahriyah., Suprianik., Parmono., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika - Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*.

JURNAL

- Fathoni, M. I., & Siyamto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis*, 1(2); 89-97.
- Linda dan Hartono. (2023). Pengaruh Assurance Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Umum Kota Surabaya. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 10(2), 1-10.
- Lubis, L, D, N., Susanti, N (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak. *JEAC : Journal of Economic Academic*, E-ISSN : XXXX
- Oscar, B., Fadillah, R., Santosa, S (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN (STUDI KASUS DI DISPUSIPDA). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* , ISSN : 2087-3077
- Purnama, S., & Bahrum, J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 3(7), 181-193.
- Rini dan Arief. (2023). Analisis Pengaruh Empathy Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Umum Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 12(1), 11-20.
- Sari, P., & Jamil, B (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4 (1) (2016): 1-15
- Siregar, W,V., Biby, S., Murdani (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unimal. *JURNAL VISIONER & STRATEGIS*, ISSN : 2338-2864 p. 4
- Widyana, V. S., Richard, L., Wina, P., & Prayogi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Perpustakaan) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unimal. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JEB)*, 8(2), 42-49.