

**PENGARUH PENILAIAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH  
(PERPUSDA) SIDOARJO**

**SKRIPSI**



**oleh**

**Olivia Firdaus Santoso  
16410091**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
2020**

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH PENILAIAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH (PERPUSDA)  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada:

Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk memenuhi salah  
Satu Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)



**Oleh:**

**Olivia Firdaus Santoso**

**NIM 16410091**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### Pengaruh Penilaian Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah (PERPUSDA) Sidoarjo

#### SKRIPSI

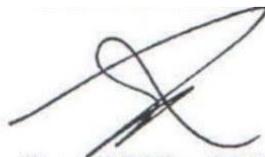
Oleh:

Olivia Firdaus Santoso

NIM. 16410091

Telah disetujui pada tanggal ..... januari 2021

Dosen Pembimbing

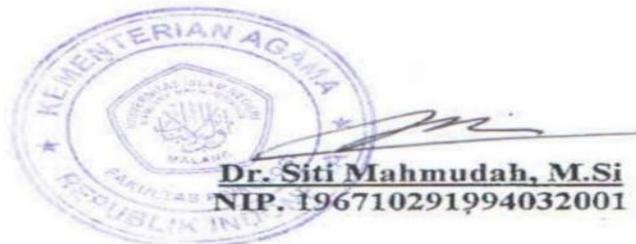


Dr. Ali Ridho, M.Si.  
NIP. 19780429 200604 1 001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Siti Mahmudah, M.Si  
NIP. 196710291994032001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Pengaruh Penilaian Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung  
Perpustakaan Daerah (PERPUSDA) Sidoarjo**

**SKRIPSI**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji tanggal 19 Januari 2021  
Susunan Dewan Penguji

**Dosen Pembimbing**

  
**Dr. Ali Ridho, M.Si.**  
NIP. 19780429 200604 1 001

**Anggota Penguji Lain**

Penguji Utama

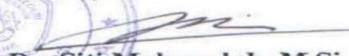
  
**Dr. Fathul Lubabin Nugul, M.Si**  
NIP. 19760512 200312 1 002

Ketua Penguji,

  
**Aprilia Mega Rosdiana, M.Si**  
NIP. 199004102020122004

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana  
Psikologi (S.Psi) Pada Tanggal ..... Januari 2021

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Psikologi  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

  
  
**Dr. Siti Mahmudah, M.Si**  
NIP. 196710291994032001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Olivia Firdaus Santoso

NIM : 16410091

Fakultas : Psikologi

Menyatakan bahwa penelitian yang saya buat dengan judul “PENGARUH PENILAIAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH SIDOARJO” adalah hasil karya penelitian sendiri baik sebagian maupun keseluruhan, terkecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya. jika dikemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing dan pihak Fakultas Psikologi UIN Malang.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila pernyataan ini tidak benar, peneliti siap menerima sanksi akademis.

Malang, Desember 2020

Yang Meyatakan



**Olivia Firdaus Santoso**

NIM. 16410091

## **MOTTO**

*“ Tidak semua orang bisa senyum saat memberi pelayanan akan tetapi senyuman tulus adalah bahasa tubuh yang rendah hati dalam keikhlasan hati memberikan pelayanan yang luar biasa ”*

Olivia Firdaus

16410091

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Atas segala puji kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah Nya. Sholawat serta salam ku panjatkan kehadiran Nabi Muhammad SAW yang menuntun umat manusia dari jaman jahiliyah menuju jalan yang terang benderang yaitu addinul islam. Skripsi ini saya tujukan kepada orang – orang yang telah memberikan support dan dukungan kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Mereka adalah:

1. Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan serta memberikan support kepada saya tak ada henti nya,
2. Sahabat saya Atika Kumalasari yang selalu ada disaat saya membutuhkan bantuan nya.
3. Sahabat saya Gumintang, Palupi, Dhivio, Desy, Diana, Keke yang selalu memberi motivasi untuk saya.

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Puji syukur kehahirat Allah SWT, saya ucapkan *Alhamdulillah* atas berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo” sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Tugas Akhir skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna untuk mendapatkan gelar sarjana bagi mahasiswa program S1 jurusan Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharpkan kritik dan saran yang dapat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terima kasih sebanyak banyaknya kepada Bapak Dr. Ali Ridho, M.Si. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dan doanya selama proses pengerjaan skripsi ini. Semoga rahmat dan hidayah Allah SWT selalu tercurahkan kepada beliau.

Selanjutnya ucapan terimakasih juga peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag, selaku rektor UIN Malang
2. Dr. Siti Mahmudah, M.Si, selaku dekan Fakultas Psikologi UIN Malang
3. Dr. Endah Kurniawati Purwaningtyas, M.PSi, selaku dosen wali yang telah banyak membimbing selama masa perkuliahan

4. Bapak/Ibu dosen dan seluruh civitas akademika Fakultas Psikologi UIN  
Malang
5. Terima kasih atas support dan motivasi nya untuk saya dari kedua orang tua,  
keluarga dan sahabat – sahabat saya.

Malang, Desember 2020

Yang Meyatakan



**Olivia Firdaus Santoso**

NIM. 16410091

## Daftar Isi

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>VI</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>VII</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>VIII</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>XIV</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XVII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	6
1. SECARA TEORITIK.....	6
2. SECARA PRAKTIS .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. KUALITAS LAYANAN.....	8
1. KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN.....	9
2. DIMENSI – DIMENSI KUALITAS LAYANAN.....	12
3. PANDANG ISLAM TENTANG KUALITAS LAYANAN .....	14
B. KEPUASAN .....	14
1. KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN.....	16
2. ASPEK-ASPEK KEPUASAN KONSMEN .....	18
3.FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN.....	20
C. PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ...	21
D. PENELITIAN TERDAHULU .....	22
E. KERANGKA KONSEPTUAL.....	25
F. HIPOTESIS PENELITIAN .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. DESAIN PENELITIAN.....	27
B. IDENTIFIKASI VARIABEL PENELITIAN .....	27
C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN.....	28
D. POPULASI DAN SAMPEL .....	31
E. METODE DAN ALAT PENGUMPULAN DATA .....	32
F. INSTRUMEN PENELITIAN .....	34

G. METODE ANALISIS DATA.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. PROFIL PERPUSTAKAAN DAERAH SIDOARJO .....	39
B. PELAKSANAAN PENELITIAN.....	40
C. HAMBATAN PENELITIAN .....	41
D. GAMBARAN UMUM RESPONDEN .....	41
E. DESKRIPSI TANGGAPAN RESPONDEN .....	42
F. UJI VALIDITAS DAN REABILITAS.....	45
G. UJI REGRESI SEDERHANA .....	48
H. PEMBAHASAN .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
A. KESIMPULAN .....	60
B. SARAN .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1 BLUEPRINT .....	30
TABEL 3. 2 SKOR INSTRUMEN .....	34
TABEL 4.1 RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN .....	42
TABEL 4.2 TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL KUALITAS LAYANAN .....	43
TABEL 4.3 TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN .....	44
TABEL 4.4 UJI VALIDITAS KUALITAS LAYANAN .....	45
TABEL 4. 5 UJI VALIDITAS KEPUASAN .....	47
TABEL 4. 6 UJI RELIABILITAS .....	48
TABEL 4. 7 UJI NORMALITAS .....	49
TABEL 4. 8 UJI LINIERITAS .....	50
TABEL 4. 9 INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI NILAI R .....	51
TABEL 4. 10 HASIL PERHITUNGAN MODEL SUMMARY .....	51
TABEL 4. 11 NILAI STANDAR KOEFISIEN .....	52

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 KERANGKA KONSEPTUAL.....	25
GAMBAR 4.1 STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SIDOARJO..	44

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 LAMPIRAN BUKTI KONSULTASI.....	66
LAMPIRAN 2. SURAT IZIN PENELITIAN .....	67
LAMPIRAN 3. KUISIONER PENELITIAN .....	68
LAMPIRAN 4. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	73
LAMPIRAN 5. UJI NORMALITAS .....	75
LAMPIRAN 6. UJI ANNOVA.....	77
LAMPIRAN 7. UJI DETERMINASI.....	77
LAMPIRAN 8. TABEL DATA EXCEL.....	78

## ABSTRAK

**Firdaus, Olivia**, 16410091, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Daerah Sidoarjo. Skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.2020

---

Kualitas Layanan merupakan suatu kegiatan sosial yang dapat membantu orang lain dan memiliki tujuan membangun kerja sama antar pihak yang terkait. Layanan yang bagus yaitu layanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung beserta usaha untuk memberikan nilai lebih terhadap pengunjung. Disinilah petugas Perpustakaan daerah Sidoarjo memiliki tugas untuk memberi layanan yang baik kepada pengunjung. Karena kualitas layanan berpengaruh paling kuat terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian ini bertujuan untuk 1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan Perpustakaan Daerah terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo. 2. Untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dilakukan pada pengunjung perpustakaan dengan jumlah subyek 50 orang. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik survey dengan rancangan penelitian regresi sederhana. Pengumpulan data ini menggunakan aspek – aspek kualitas layanan yaitu, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa  $H_1$  diterima dan memiliki hubungan yang positif, dimana terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengunjung perpustakaan daerah Sidoarjo. Hal ini dibuktikan dengan nilai – nilai signifikan sebesar  $0.001 < 0.05$ , artinya bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan daerah Sidoarjo.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung**

## ملخص

فردوس, أولفيا, 16410091 ، تأثير جودة الخدمة على اقتناع الزوار بمنطقة سيدوار جو. البحث الجامعي، كلية علم النفس جامعة مولانا مالك إبراهيم مالانج.

2020

جودة الخدمة هي نشاط اجتماعي كانت مساعدة الآخرين و هدف إلى بناء التعاون بين الأطراف المعلق. الخدمة الجيدة هي خدمة التي فهما لرغبات واحتياجات الزوار بمع جهودها لتوفير قيمة كثير للزوار. وكذلك أمين المكتبة في سيدوار جو واجب لتقديم خدمة جيدة للزوار. لأن جودة الخدمة لها التأثير الأقوى على رضا الزائر.

الهدف من هذا البحث يعني (1) عرف أثر جودة الخدمة للمكتبة الدنرة على اقتناع زوار المكتبة سيدوار جو. (2) لعرف جودة الخدمة واقتناع زوار المكتبة سيدوار جو.

قيم هذا البحث باستخدام منهج البحث الكمي التي أجريت على زوار المكتبة بما مجموعه 50 شخصا. أخذت العينات باستخدام تقنية الاستطلاع مع خطة البحث الإنحدار البسيط. استخدم جمع البيانات اسعمال جودة الخدمة، وهي الدليل المباشر والموثوقية والاستجابة والتأكيد والتعاطف.

أظهرت النتائج البحث أن نتائج اختبار الفرضية HI مسموحا وكان لها علاقة إيجابية حيث كان هناك أثارا متشابهها بين جودة الخدمة واقتناع الزوار في مكتبة سيدوار جو. اتضح هذا من خلال القيم المهمة التي تبلغ  $0.001 < 0.05$  ، مما يعني أن جودة الخدمة تأثيرا على اقتناع زوار المكتبة سيدوار جو.

**الكلمات الأساسية: اقتناع الزوار، جودة الخدمة.**

## ABSTRACT

**Firdaus, Olivia**, 16410091, The Effect of Service Quality on Visitor Satisfaction in Sidoarjo Region. Thesis, Faculty of Psychology, State Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang.2020

---

Service Quality is a social activity that can benefit others and aims to foster cooperation among related parties. A good service understands the wants and needs of visitors and strives to provide more value to them. This is where the Sidoarjo regional library officer's duty to provide excellent service to visitors comes into play. Because the quality of service has the greatest impact on visitor satisfaction.

This study aims to 1. Determine the effect of the service quality of the Regional Library on the satisfaction of visitors to the Sidoarjo Regional Library. 2. To determine the quality of service and satisfaction of visitors to the Sidoarjo Regional Library. This study was carried out using quantitative research methods on library visitors, with a total of 50 subjects. A survey technique was used for sampling, with a simple regression research design. This data collection employs service quality characteristics such as direct evidence, dependability, responsiveness, assurance, and empathy.

The results showed that the results of the hypothesis test H1 were accepted and had a positive relationship, where there was a significant influence between service quality and visitor satisfaction at the Sidoarjo regional library. This is evidenced by the significant values of  $0.001 < 0.05$ , meaning that the quality of service affects the satisfaction of visitors to the Sidoarjo regional library.

**Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan pada bukti arkeologis diketahui bahwa perpustakaan pada awal mulanya berupa kumpulan catatan transaksi niaga. Perpustakaan purba merupakan sebuah kemudahan untuk menyimpan catatan niaga. Kegiatan perpustakaan purba tidak lain yaitu menyimpan kegiatan niaga, maka ada kemungkinan bahwa perpustakaan dan arsip semula bersumber pada kegiatan yang sama untuk kemudian terpisah. Dari kegiatan itu, ternyata bahwa sejak semula salah satu kegiatan perpustakaan ialah menyimpan produk tulisan masyarakat sekaligus juga perpustakaan merupakan produk masyarakat karena tidak ada perpustakaan tanpa ada masyarakat (Anwar, dkk. 2019:27).

Perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang didalamnya terdapat sebuah kegiatan penghimpunan, pengelolaan dan penyebarluasan atau pelayanan. Berbagai macam informasi baik secara tercetak maupun terekam dalam berbagai media maupun buku, majalah, surat kabar, film, kaset, video, computer dan lain-lain. Menurut RUU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, pengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan. (Anwar, dkk. 2019:7).

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) perpustakaan dari kata dasar pustaka yang artinya kitab atau buku. Perpustakaan memiliki tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku, memiliki koleksi buku, majalah dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca dan dipelajari (Haryanto 2018:2). Saat mendengar kata perpustakaan, maka tidak asing lagi dengan sebuah kualitas pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan sosial yang dapat membantu orang lain dan memiliki tujuan membangun kerja sama antar pihak yang terkait. Pelayanan yang bagus yaitu pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen beserta usaha untuk memberikan nilai lebih terhadap pelanggan. Perpustakaan daerah Sidoarjo harus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya, karena kualitas layanan merupakan usaha untuk meningkatkan citra dan image konsumen khususnya siswa maupun mahasiswa.

Pelayanan sebagai sesuatu kegiatan yang tidak berwujud yang secara terpisah yang dapat diidentifikasi berfungsi untuk memuaskan keinginan serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau jasa lainnya. Pelayanan merupakan unsur lain dari strategi produk. Pelayanan dapat dikatakan sebagai hal yang sibuk, koleksi bahan perpustakaan sewaktu-waktu harus tersedia untuk orang yang sedang memerlukannya. Apabila perpustakaan tanpa adanya pelayanan dapat disebut dengan gudang buku. Karena itu sebuah perpustakaan harus dikelola dengan baik, mulai dari pengumpulan bahan/informasi, pengelolaan, penataan, perawatan sampai dengan distribusi atau penyebaran informasi kepada pemustaka. Maka dari itu fungsi dari pelayanan perpustakaan

tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri, yaitu perpustakaan harus dapat memberikan informasi dengan cepat, tepat dan akurat kepada penggunanya dan yang paling penting dalam pelayanan perpustakaan adalah kemudahan untuk mendapatkan informasi yang siap untuk digunakan secara langsung.

Kualitas layanan atau jasa merupakan sebuah hal yang diimpikan dan diharapkan oleh produsen atau institusi maupun konsumen. Jika disebuah perpustakaan, sejauh mana pemustaka merasa kebutuhan yang diperlukan dapat terpenuhi dengan baik. Ada baiknya kualitas layanan dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang disediakan. Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan. (Rahmah, dkk. 2019:122 ) Seringkali terjadi masalah perpustakaan adalah masalah “ketiadaan” atau “ketidakberdayaan” fasilitas. Mulai dari ketiadaan tempat, koleksi, sarana pendukung dan prasarana lain (Anwar, dkk. 2019:21). Setelah kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang telah diberikan, tempat atau lokasi menjadi salah satu daya Tarik minat masyarakat untuk berkunjung ke suatu tempat.

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi (Priansa 2017:210). Di sebuah perpustakaan haruslah mempunyai lokasi yang strategis, mudah untuk dijangkau oleh masyarakat dan tentunya memiliki tempat yang luas. Dengan

begitu, maka minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan akan semakin besar.

Setiap daerah pasti memiliki sebuah perpustakaan, yang biasa disebut dengan perpustakaan daerah (perpusda). Perpustakaan daerah adalah yang menjadi sumber referensi bagi masyarakat daerah tersebut. Dasar keberadaan Perpustakaan Umum Kabupaten Sidoarjo ialah berdasarkan Perda No.10 tahun 1978, kemudian disempurnakan dengan Perda No.5 tahun 1984 yang menempatkan Perpustakaan Umum berada di Bagian Hukum dan Ortala bersamaan dengan diresmikannya Gedung Joeang '45. Pada tanggal 18 Desember 1984, Perpustakaan mulai berdiri dan melaksanakan kegiatan operasionalnya pada tahun 1990 berdasarkan Perda No.4 tahun 1990. Perpustakaan Daerah Sidoarjo seharusnya berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Kualitas yang baik tidak didasarkan dari persepsi penyedia jasa, tetapi berdasarkan dari persepsi pelanggan. Pelayanan jasa diberikan kepada konsumen merupakan yang terbaik dengan harapan terciptanya kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen tercipta dari pelayanan yang memiliki tujuan untuk menciptakan image positif dihati konsumen. Kepuasan juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan maka konsumen akan merasan puas.

Menurut Kotler (2002), dengan berkembangnya teknologi, berkembangnya dunia pendidikan, serta berkembangnya penghasilam masyarakat membuat masyarakat jadi menuntut untuk minta diberi pelayanan

yang baik sehingga pelanggan menjadi “puas” dengan apa yang diperoleh, karena kepuasan pelanggan dapat dijadikan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan kualitas. Selain itu dapat juga dijadikan meningkatkan loyalitas pelanggan yang bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang suatu produk tanggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Apabila produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak merasa puas dan akan kecewa. Jika produk tersebut sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika produk tersebut melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut akan senang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dibuat rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Perpustakaan Daerah terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mengembangkan ilmu psikologi dan khususnya pada ilmu psikologi industri mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepuasan penunjang. Selain itu, manfaat lainnya dari penelitian ini yaitu sebagai bahan referensi sehingga dapat menjadi acuan dalam penelitian-penelitian selanjutnya.

##### 2. Secara praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan daerah sidoarjo untuk mengambil tindakan guna memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas pelayanan agar kepuasan pengunjung meningkat.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kualitas Layanan**

Menurut Parasuraman, dkk (Ramseook – Munhurrun, Lukea – Bhiwajee, & Naidoo,2010) Kualitas layanan merupakan penilaian yang dilakukan keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai anteseden dari kepuasan pengunjung secara keseluruhan. Dengan kata lain *expected service* dan *perceived service* yaitu faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dapat diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Lovelock (2009) apabila pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan konsumen sebagai penerima pelayanan maka kualitas dari pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan oleh si penerima pelayanan sebagai konsumen, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa dalam tiga standar. Pertama *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau

diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan informasi yang diketahui. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas layanan. Kedua *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan bakal diterima. Ketiga *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah sebuah layanan yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, jika layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan konsumen maka konsumen akan menilai jika kualitas layanan itu memuaskan dan begitu sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak mencukupi kebutuhannya.

### **1. Kualitas Layanan Perpustakaan**

Kualitas jasa berpusat pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari pelanggan. Kualitas layanan atau jasa merupakan sebuah hal yang diimpikan dan diharapkan oleh produsen atau institusi maupun konsumen.

Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat di bidang ilmu pengetahuan. Melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakatnya dalam berbagai media baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif. Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan,

keterampilan, serta memperluas wawasan dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan perpustakaan, antara lain pemustaka (pengguna), koleksi, pustakawan, dana, sarana dan prasarana. Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui layanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media. Hakikat layanan perpustakaan menurut Darmono dalam Rahmah (2019) adalah sebagai berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan baik untuk dimanfaatkan ditempat maupun dibawa pulang untuk digunakan diluar ruangan perpustakaan.
- b. Manfaat berbagai sarana informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Layanan yang disediakan perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, jasa informasi, layanan multimedia dan jasa pendidikan pengguna. Perpustakaan juga memberikan layanan lain, seperti layanan fotocopy dan pemindaian. Salah satu kegiatan utama perpustakaan adalah memberikan layanan informasi kepada pengguna

perpustakaan. Layanan informasi kepada para pemustaka mencakup penyediaan bahan perpustakaan yang terdiri atas bahan cetak dan noncetak. Bahan cetak dibedakan menurut jenis informasinya seperti buku teks, buku rujukan, terbitan berseri dan karya akademis. Bahan noncetak terdiri atas semua jenis bahan multimedia seperti compact disc, video disc, film, microfis, microfilm dan kaset.

Tujuan layanan perpustakaan yang berstandar adalah menjadikan perpustakaan terpadu dalam layanan informasi yang berbasis teknologi informasi agar dapat mendukung kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Salah satu prinsip kepastakawan menyatakan bahwa perpustakaan diciptakan oleh masyarakat dari dana masyarakat dengan tujuan utama melayani kepentingan masyarakat, sehingga perpustakaan harus memanfaatkan semaksimal mungkin sumber daya yang ada untuk kepentingan pemustaka.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan adalah kegiatan yang diberikan untuk pemustaka lewat berbagai jenis layanan yang tersedia dan fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan guna memberikan informasi untuk kepentingan yang dibutuhkan oleh pemustaka.

## 2. Dimensi – dimensi Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman dalam Kotler (2002) terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu:

### 1. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan atau kemampuan mewujudkan janji merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja perusahaan diharapkan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanannya harus sama untuk semua pelanggan tanpa adanya kesalahan, dan sikap yang simpatik dari pihak perusahaan. Contohnya petugas perpustakaan harus bekerja sesuai dengan visi misinya perpustakaan yaitu selalu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pengunjung perpustakaan, saat ada pengunjung yang menyampaikan keluhan nya mengenai fasilitas yang terdapat pada perpustakaan petugas diharap bisa menangani keluhan tersebut.

### 2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*) merupakan kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk memberikan jasa dengan tanggap, kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan untuk memenuhi kebutuhan, dan merespon permintaan pelanggan secara cepat dan tepat dalam menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan dan masalah

pengunjung. Contohnya saat pengunjung perpustakaan mengeluhkan buku yang dicari tidak ada di rak buku perpustakaan, dengan tanggap petugas mengasih tahu keberadaan buku tersebut.

### 3. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Kemampuan memberikan jaminan pelayanan yang merupakan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pengunjung bahwa pihak penyedia jasa terutama pekerja nya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pekerja. Contohnya ketika ada pengunjung yang tidak paham mengenai pembayaran denda saat telat mengembalikan buku, petugas dapat menjelaskan langkah-langkah pembayarannya.

### 4. *Empathy* (Empati)

Dapat memahami keinginan konsumen yaitu memperhatikan secara individual terhadap pengunjung seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para pengunjung untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Contohnya ketika ada pengunjung yang bingung cara meminjam buku di perpustakaan, petugas perpustakaan bersedia menjelaskan mengenai tata cara meminjam buku tersebut.

### 5. *Tangible* (Tampilan Fisik Pelayanan)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Contohnya perpustakaan memberikan fasilitas komputer untuk memudahkan pengunjung perpustakaan mencari buku yang dicari.

### 3. Pandangan Islam tentang Kualitas Layanan

Islam mengajarkan apabila ingin membuahkan hasil usaha yang baik maka sebaiknya memberikan pelayanan yang berkualitas pula kepada konsumen, baik berupa barang, pelayanan atau jasa. Sebagaimana yang dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 267. Yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ  
وَلَسْتُمْ بِأَجْزِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Pandangan konsumen akan keandalan penjual dalam pengalaman dan terpenuhinya harapan dan kepuasan konsumen. Keandalan penjual atau reability merupakan salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan dimana berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs belanja yang bersangkutan, khususnya sejauh mana situs belanja tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.

#### B. Kepuasan

Kepuasan menurut kamus psikologi Reber (2010) mengatakan bahwa kepuasan merupakan kondisi emosi yang dapat dihasilkan dari pencapaian dari sejumlah tujuan. Define lain ada yang menyebutkan

bahwa kepuasan merupakan suatu keadaan yang mana saat kebutuhan, keinginan, dan harapan pemustaka dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diterima atau digunakan. Kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan layanan yang disediakan (Chorida dan Ati,2012).

Menurut Kotler (2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah konsumen tersebut membandingkan kinerja produk tersebut dengan harapannya. Seorang konsumen akan mengalami berbagai tingkat kepuasan. Apabila kinerja suatu produk tidak sesuai dengan harapan maka kemungkinan konsumen dapat merasakan tidak puas, tapi apabila kinerja suatu produk tersebut sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas. Sedangkan menurut Zeihaml, Bitner & Gremler (2013) kepuasan konsumen merupakan penilaian konsumen atas produk ataupun jasa dalam hal menilai produk ataupun jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen. Menurut Kustiyah & Wahyuningsih (2015) layanan yang berkualitas akan berdampak pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya yaitu:

1. Hubungan antara perusahaan dan para konsumennya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen
4. Membentuk suatu rekomendasi yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata masyarakat
6. Laba yang diperoleh meningkat

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang suatu produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika produk tersebut sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika produk tersebut melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut akan senang (Kotler & Keller, 2009). Mowen (Putri & Suhariadi, 2013) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan sikap mengenai barang atau jasa setelah penggunaannya, hal tersebut sebagai hasil dari pilihan atas evaluasi yang dihasilkan dari pemilihan atas pembelian dan pemakaian barang atau jasa tertentu. Menurut Lovelock dan Wright (2007) kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, dan kesenangan.

### **1. Kepuasan Pengguna Perpustakaan**

Kepuasan menurut Richard Oliver di dalam buku Rahmah (2019) adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal ini

berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Sementara itu, Susan Fournier dan David Glen Mick dalam Rahmah.(2019) menggambarkan lima kesimpulan penting tentang kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan adalah suatu proses yang aktif dan dinamis.
2. Kepuasan tersebut sering kali memiliki dimensi social yang kuat.
3. Makna dan emosi merupakan komponen integral dari kepuasan.
4. Proses kepuasan tergantung pada kontak dan saling berhubungan meliputi berbagai paradig, model dan mode.
5. Kepuasan produk slalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas itu sendiri.

Pencapaian kepuasan merupakan suatu proses yang dinamis dan tidak pernah berhenti, pekerjaan yang tak pernah terselesaikan, aturan – aturan nya berubah, lingkungan nya berubah – ubah dengan munculnya pesaing – pesaing baru dan apa yang dulu anggap sebagai pengalaman sekarang merupakan hal yang biasa. Ini menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan suatu kenyamanan, kenyamanan tersebut suatu kepuasan. Hal yang memuaskan satu pemustakan tidak mungkin dapat memuaskan pemustaka yang lain. Kepuasan pemustka dapat disimpulkan sebgai persepsi terhadap produk

atau jasa yang telah memenuhi harapan dari pemustaka. Oleh karena itu pemustaka tidak akan puas apabila pemustaka mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi.

Pemustaka akan dapat merasakan puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pemustaka adalah target yang berubah – ubah untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas. Hal ini perlu dipikirkan tentang kebutuhan yang dibawa pemustaka pada masing – masing transaksi dengan suatu perpustakaan atau dengan kata lain kinerja perpustakaan harus diselesaikan dengan harapan pemustaka.

Kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan berkaitan dengan kualitas. Kualitas mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja produk dan demikian juga terhadap kepuasan pemustaka. Karena kepuasan pemustaka merupakan salah satu faktor yang penting perpustakaan diharapkan selalu mengutamakan pelayanan yang cepat informatif dan komunikatif.

## **2. Aspek – Aspek Kepuasan Konsumen**

Kotler (2002) mengatakan bahwa aspek – aspek kepuasan konsumen, meliputi:

### *1. Expectation* (Harapan)

Hal ini yang mempengaruhi kepuasan konsumen diawali pada tahap konsumen menyusun harapan tentang apa saja yang akan diterima dari produk. Pada umumnya harapan pelanggan

merupakan keyakinan atau perkiraan pelanggan mengenai apa yang akan diterima apabila mereka mengkonsumsi sesuatu. Contohnya harapan dari pelanggan mengenai kualitas layanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan.

## 2. *Performance* (Kinerja)

Konsumen akan merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara actual dilihat melalui dimensi kepentingan konsumen. Contohnya seperti pengguna perpustakaan melakukan pembayaran denda buku di loket pembayaran, dan layanan selama proses pembayaran yang diberikan oleh petugas administrasi sangat baik dan membuat pengguna perpustakaan merasa puas.

## 3. *Comparison* (Perbandingan)

Setelah menggunakan jasa layanan di perpustakaan dapat membandingkan persepsi kinerja actual yang dibandingkan oleh pengunjung perpustakaan. Contohnya yaitu harapan pengguna perpustakaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan memuaskan tetapi ternyata tidak sesuai dengan harapan pengguna perpustakaan.

## 4. *Confirmation atau Disconfirmation* (Penegasan)

Penegasan dari harapan konsumen apakah Contohnya seperti harapan dan persepsi pengguna perpustakaan mengenai layanan dan kesediaan buku yang terdapat pada perpustakaan

tidak sesuai keberadaannya pada saat mencarinya di rak buku.  
ah harapan konsumen dengan kinerjanya sama atau berbeda.

#### 5. *Discrepancy* (Ketidaksesuaian)

Jika tingkat kinerja tidak sesuai, pengakuan ketidak  
samaan menentukan perbedaan satu sama lain. Diskonfirmasi  
yang negatif menentukan kinerja yang actual terdapat dibawah  
tingkat harapan maka akan semakin besar ketidakpuasan  
konsumen. Contohnya pelayanan yang diberikan oleh petugas  
perpustakaan dinilai kurang memuaskan tidak sesuai dengan  
janji yang diberikan oleh peraturan yang telah disediakan pihak  
perpustakaan.

### **3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Terdapat lima faktor utama yang harus dapat mempengaruhi kepuasan  
konsumen, yaitu:

#### 1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka  
menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

#### 2. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas  
apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai  
yang diharapkan.

#### 3. Emosi

Pelanggan akan merasa bangga dan akan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk tetapi nilai sosial atau *self – esteem* yang membuat pelanggan akan menjadi puas terhadap merk tertentu.

#### 4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

#### 5. Situasi

Keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.

### **C. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan**

Kualitas layanan Perpustakaan Daerah Sidoarjo sangat berkaitan dengan kepuasan pengunjung, pengunjung akan merasa puas apabila mendapatkan layanan sesuai yang diharapkan oleh pengunjung. Sehingga kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Terdapat lima aspek kualitas layanan menurut Parasuraman

(Kotler,2002) yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibles*.

Kepuasan pelanggan penting karena jika pengunjung tidak merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Perpustakaan Daerah Sidoarjo, maka pengunjung tidak lah lagi untuk mengunjungi perpustakaan tersebut. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan maka pengujung akan merasa puas dan itu menjadi kesenangan tersendiri bagi pengunjung.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Warastri Mutada Ngulandari (2016) dengan judul “Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, dan persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan UNY. Merupakan penelitian *ex-post facto* dengan populasi mahasiswa UNY dan sampel yang digunakan sebanyak 251 mahasiswa UNY pengguna perpustakaan pusat UNY. Metode analisis yang digunakan ialah regresi linier berganda. Hasil menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY serta

persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY juga terdapat pengaruh positif dan signifikan.

Asep Saeful Rohman dan Yulianti (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pada kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan Fikom Unpad yang telah terdaftar menjadi anggota perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan di Perpustakaan Fikom Unpad secara umum dinilai belum dapat memberikan kepuasan bagi pengguna perpustakaan. Namun kiranya bagi Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad sebagai lembaga penanung untuk meningkatkan kualitas layanannya yaitu aspek – aspek seperti penyediaan koleksi yang lebih lengkap, mutakhir dan memadai serta informasi dari sumber – sumber elektronik dan digital maupun internet agar dikembangkan sesuai kebutuhan pengguna.

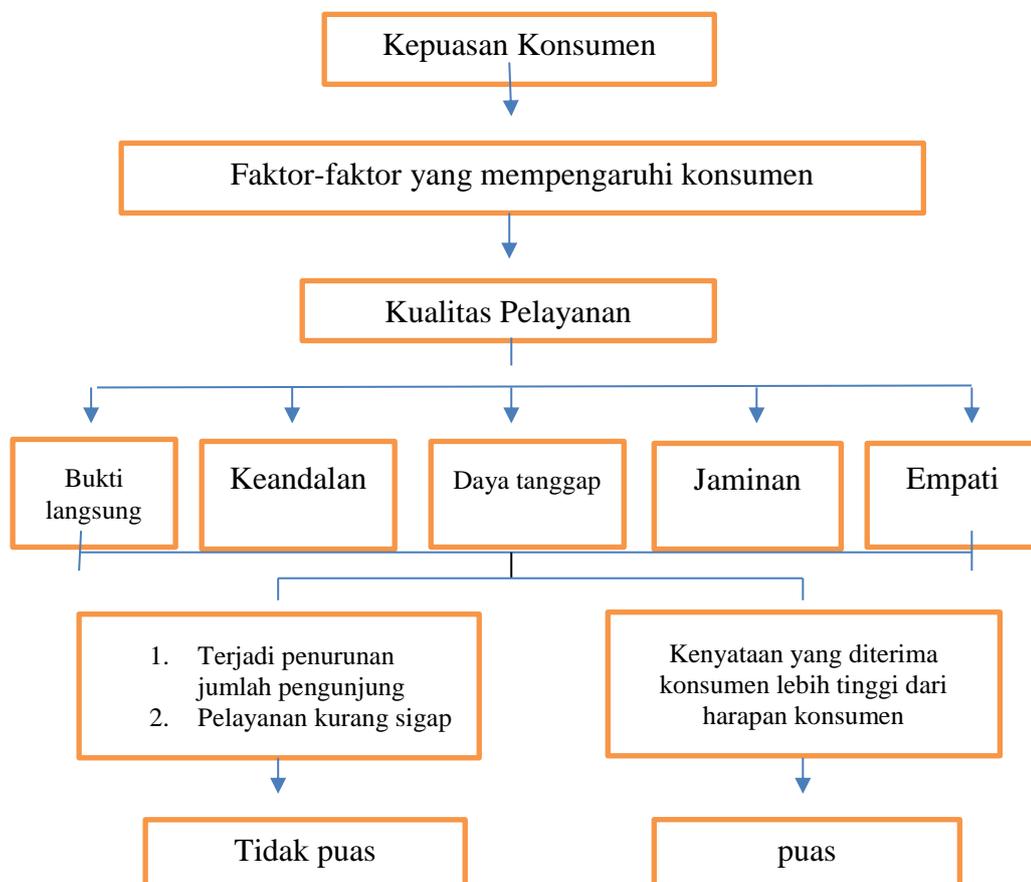
Adhitomo Wirawan dan Risfandi (2018) dengan judul “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas perpustakaan, kinerja pustakawan dan kualitas informasi yang

diberikan pustakawan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Responden penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Teknik pengumpulan data menggunakan (1) kuisisioner (2) dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian dengan menggunakan regresi linier berganda: koefisien regresi pada variabel fasilitas perpustakaan, kinerja pustakawan dan kualitas informasi mempunyai arah positif dalam pengaruhnya yaitu terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Dalam hasil analisis deskriptif, menunjukkan bahwa terdapat 3 hipotesis yang diterima dan 1 hipotesis yang ditolak. Menunjukkan bahwa strategi pemasaran dengan menggunakan fasilitas perpustakaan, kinerja pustakawan dan

kualitas informasi sudah cukup baik dalam meningkatkan kepuasan perpustakaan.

### E. Kerangka Konseptual

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**



## **F. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris. Hipotesis penelitian ini adalah:

Ha: Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan daerah Sidoarjo.

H<sub>0</sub>: Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan daerah Sidoarjo.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis ini ialah penelitian kuantitatif, Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Siregar (2017) menjelaskan bahwa penelitian menurut tingkat eksplanasi (penjelasan) adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan/pengaruh atau membandingkan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Penelitian ini memberikan penjelasan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan rancangan penelitian regresi sederhana. Rancangan regresi ini bertujuan untuk menemukan ada tidaknya pengaruh tersebut. Fokus dari teknik regresi ini adalah pengaruh dari dua variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan sebagai variabel (X) dan kepuasan pengunjung sebagai variabel (Y).

#### **B. Identifikasi Variabel Penelitian**

Variabel adalah symbol yang nilainya dapat bervariasi, yaitu angkanya dapat berbeda – beda dari satu subyek ke subyek yang lain atau

dari satu obyek ke obyek yang lain. Kerlinger dalam sugiyono (2009) menyatakan bahwa variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Variabel juga dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*), dengan demikian variabel itu merupakan suatu yang bervariasi. Dengan demikian, maka variabel-variabel dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

### **1. Variabel Bebas**

Variabel bebas atau variabel X yang menjadi penyebab terjadinya perubahan data pada variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan.

### **2. Variabel Terikat**

Variabel bebas atau variabel Y yaitu variabel yang dipenuhi oleh variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepercayaan Konsumen.

## **C. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik – karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Suatu definisi operasional haruslah memiliki keunikan dan penelitalah yang menentukan definisi operasional yang relevan bagi variabel yang ditelitinya (Azwar,2011).

### **1. Kualitas Layanan (X)**

Kualitas layanan ukuran seberapa bagus layanan yang diraskan atau dipersepsikan (*perceived service*) oleh konsumen sesuai dengan

layanan yang diharapkan (*expected service*). Di dalam objek penelitian ini, yaitu bentuk layanan yang diberikan oleh staff PERPUSDA Sidoarjo kepada konsumen atau pelanggan yang menggunakan jasa layanan PERPUSDA Sidoarjo. Menurut Parasuraman (Kotler,2002) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (reliabilitas), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Ketanggapan (responsivitas, yakni keinginan dan kesediaan para pegawai untuk memberikan bantuan ke para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya fisik, resiko atau keraguan.
4. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, pelatihan personal dan juga pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

## **2. Kepuasan Pengunjung (Y)**

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari hasil pengurangan antara persepsi aktual dan harapan pengunjung. Semakin tinggi skor semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila skor persepsi layanan yang diterima lebih rendah dari skor pelayanan yang

diharapkan pengunjung maka semakin rendah kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila skor persepsi pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pengunjung, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan cukup baik.

**Tabel 3.1 Blueprint Skala Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengunjung**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>
Kualitas Layanan (Service Quality) (X)	Keandalan ( <i>Reliabilitas</i> )	1,2,3
	Ketanggapan ( <i>Responsivitas</i> )	4,5,6
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	7,8
	Empati ( <i>Empathy</i> )	9,10,11
	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	12,13,14,15
	Harapan ( <i>Expectation</i> )	16,17
	Kinerja ( <i>Performance</i> )	18,19
	Perbandingan ( <i>Comparison</i> )	20
	Penegasan ( <i>Confirmation atau Disconfirmation</i> )	21,22
	Ketidaksesuaian ( <i>Discrepancy</i> )	23,24,25
Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ) (Y)		

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian adalah seluruh pengunjung perpustakaan daerah Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode cluster sampling,

yaitu suatu kelompok dari subjek atau kesatuan analisis yang berdekatan satu dengan yang lain secara geometrik. Sehingga penelitian ini dibatasi dengan kriteria sebagai pengunjung perpustakaan dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. serta menggunakan jasa pelayanan perpustakaan. Menurut Arikunto dalam Indra Jaya mengatakan bahwa: “Apabila subyeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya lebih besar, maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%” (Jaya,2010). Berdasarkan ketentuan tersebut, maka penelitian ini termasuk penelitian populasi karena jumlah populasinya kurang dari 100 orang yaitu sebanyak 50 orang sehingga semua populasi digunakan sebagai sampel.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan demikian, sampel merupakan bagian yang dijadikan sumber data atau responden.

Teknik yang digunakan adalah sampling purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (sugiyono,2018). Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel pemustaka yang benar-benar menggunakan jasa perpustakaan, bukan hanya sekedar datang.

## **E. Metode dan Alat Pengumpulan Data**

Dalam penelitian menjadi penting bagi seorang peneliti untuk mengetahui metode dalam pengumpulan data, karena data merupakan hal utama yang akan menjadi objek penelitian. Adapun metode alat pengumpul data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Skala**

Penelitian psikologi memilih skala sebagai metode pengumpulan metode pengumpulan data karena skala memiliki karakteristik khusus, karakteristik tersebut dapat membedakannya dengan metode pengumpulan metode data yang lain misalnya, angket dan lain sebagainya. Skala psikologi ini mengacu pada aspek atau atribut yang efektif, adapun karakteristik tersebut diuraikan oleh Azwar (2009) sebagai berikut, yaitu:

- a. Stimulasi dari skala berupa pertanyaan atau pernyataan yang tidak langsung akan mengungkap atribut akan diukur.
- b. Mengukur satu indikator dari atribut atau aspek yang bersangkutan.
- c. Atribut psikologi akan diungkap secara tidak langsung lewat indikator perilaku yang diuraikan atau diterjemahkan dalam bentuk aitem.
- d. Respon subjek tidak diklasifikasikan dengan jawaban benar atau salah, semua jawaban dapat diterima sepanjang jawaban tersebut diberikan dengan jujur dan bersungguh-sungguh.

Menurut Arikunto, skala atau angket adalah jumlah pernyataan yang tertulis digunakan untuk memperoleh informasi dan responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diteliti. Skala yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu kualitas layanan yang dan kepuasan pengunjung. Instrumen penelitian adalah alat yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam penelitian dengan menggunakan suatu metode. Dalam penelitian ini terdapat dua instrument yaitu kepuasan pengunjung dan kualitas layanan dengan menggunakan model pengukuran skala likert.

## 2. Sumber dan Pengumpulan Data

### 1. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Sumber data diperoleh dari pemustaka Perpustakaan Daerah Sidoarjo, melalui kuisisioner yang telah dibuat berdasarkan indikator masing – masing variabel.

### 2. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur secara langsung atau lebih tepatnya dapat dihitung.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Pada kuisioner ini terdapat beberapa pernyataan yang memberikan jawaban mengenai Pengaruh Kualitas Laynan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan daerah Sidoarjo. Skala yang digunakan adalah skala likert, yang mana skala likert merupakan sebuah alat ukur yang dikembangkan oleh seseorang yang bernama Likert. Dalam skala likert di dalamnya terdapat 4 atau lebih pernyataan – pernyataan.

Pada skala likert terdapat lima alternatif jawaban yang mana responden diharuskan memilih salah satu pernyataan yang menurutnya sesuai dengan dirinya. Berikut ini alternatif jawaban yang ada:

**Tabel 3.2 Skor Instrumen**

<b>KETERANGAN</b>	<b>SKOR</b>
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

## G. Metode Analisis Data

Menurut sugiyono (2018) analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan

perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

#### 1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2002) “Validitas adalah Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat ketepatan atau kesahihan suatu instrumen (kuisisioner), suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Salah satu cara menguji validitas yaitu dengan mengukur setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner. Teknik yang digunakan yaitu dengan cara mengkorelasi setiap skor item dengan skor item variabel (interval validity) kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud

Didalam pengujian validitas menurut Arikunto (2013) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = korelasi

X = skor setiap item

Y = skor total dikurangi item tersebut

N = ukuran sampel

Dengan taraf signifikan 0,05 ditunjukkan bahwa item – item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (dengan signifikan 0,05) dinyatakan item – item pernyataan tidak berkorelasi atau tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto ( 2013) “Realibilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik”.untuk menguji realibilitas digunakan rumus Alpha Cronbach yaitu :

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum a^2}{a^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas instrument

$\sum a^2$  = skor tiap item

$N$  = banyak nya butir soal

$a^2$  = varian total

## 3. Analisis Deskripsi

Menurut Sugiyono (2015) analisis statistik deskriptif adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau regeneralisasi. Dalam memberika penjelasan nilai rata – rata jawaban responden

pada setiap itemnya maka rata – rata dihitung dan dikategorikan dengan ketentuan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Rata – rata interval} &= \frac{\text{Nilai maksimum} – \text{Nilai minimum}}{\text{Jumlah Kelas}} \\ &= \frac{5 – 1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

#### 4. Uji Asumsi

##### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui sebaran data. Normalitas terjadi apabila skor setiap variabel mengikuti distribusi normal. Cara untuk mengetahui normalitas data yang ada yaitu dengan melihat nilai kurtosis dan skyweness data yang telah dianalisis. Data dikatakan normal jika nilai kurtosis dan skyweness diantara nilai -1,96 sampai 1,96 untuk nilai alpha 0,05.

##### b. Uji Lineritas

Uji lineritas digunakan untuk mengetahui apakah data yang sudah ada sesuai atau tidak dengan garis linear, artinya apakah hubungan kedua variabel yang akan dianalisis dapat mengikuti garis lurus atau tidak.

#### 5. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis linier sederhana . Adapun hipotesis yang diajukan “Ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan dengan pengunjung perpustakaan daerah Sidoarjo”. Hasil diperoleh menggunakan SPSS versi 21.0

yang akan diinterpretasikan apabila nilai sig < 0,05. Maka terdapat regresi antara dua variabel.

Berikut rumus regresi linier sederhana:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a = konstanta

b = Koefisien regresi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil Perpustakaan Daerah Sidoarjo**

Perpustakaan daerah Sidoarjo berdasarkan Perda No.10 tahun 1978 tentang susunan organisasi dan tata kerja sekretariat kabupaten Sidoarjo kemudian disempurnakan dengan Perda No.5 tahun 1984, yang menempatkan Perpustakaan Umum berada di Bagian Hukum dan Ortala, yang bersamaan dengan diresmikannya Gedung Joeang '45. Pada tanggal 18 Desember 1984, Perpustakaan mulai berdiri dan melaksanakan kegiatan operasionalnya pada tahun 1990 berdasarkan Perda No.4 tahun 1990 organisasi dan tata laksana menjadi bagian sendiri sehingga Perpustakaan Umum menjadi tanggung jawab organisasi dan tata laksana.

Pada tahun 1992, terjadi perubahan mengenai struktur pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, sehingga organisasi dan tata laksana tidak lagi mengelola perpustakaan, tetapi berdasarkan Perda No.3 tahun 1992, kewenangan dari penyelenggaraan Perpustakaan diberikan kepada Hubungan Masyarakat (HUMAS) yang ada dalam struktur baru tersebut masuk dalam Sub Bagian Dokumentasi dan Perpustakaan Umum yang semula bertempat di Gedung Joeang '45, mulai tanggal 28 Januari 1994 (bertepatan dengan HUT Sidoarjo yang ke 135) pindah di lokasi baru jalan Jaksa Agung R suprpto 5 Sidoarjo, menempati gedung tersendiri dengan luas kurang lebih 162 m<sup>2</sup> dan pada bulan

September 1997 berdasarkan Keputusan Bupati Nomor 26 tahun 1996. Bahwa sebagai tindak lanjut Perda Nomor 26 tahun 1996 Perpustakaan Umum Kabupaten Sidoarjo berdiri sendiri lepas dengan Bagian Humas pada bulan September 1997. Pada tanggal 30 Maret tahun 2001 dengan terbitnya Perda No. 3 tahun 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sidoarjo, maka Perpustakaan Umum menjadi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Sidoarjo.

Perpustakaan Daerah Sidoarjo memiliki jam operasional senin – jumat buka ada mulai pukul 08.00 – 18.30, hari sabtu buka mulai pukul 09.00 – 18.30 dan hari minggu buka pukul 09.00 – 14.00 . Akan tetapi saat adanya COVID-19 ini Perpustakaan Daerah Sidoarjo mulai tanggal 25 maret 2020 jam operasional perpustakaan daerah sidoarjo hanya buka hari senin – jumat pukul 08.00 – 13.00, hari sabtu dan minggu ditiadakan sementara waktu sebagai pencegahan virus COVID-19. Mulai tanggal 8 Oktober 2020 Perpustakaan daerah Sidoarjo saat ini hanya melayani peminjaman buku dan pengembalian buku saja, pengunjung tidak di perbolehkan untuk membaca buku di ruang baca perpustakaan daerah Sidoarjo.

#### 1. Visi dan Misi Perpustakaan Daerah (PERPUSDA) Sidoarjo

Visi : Mewujudkan kabupaten sidoarjo yang inovatif, mandiri, sejahtera & berkelanjutan.

2. Misi :

a. Meningkatkan Perekonomian daerah melalui optimalisasi potensi basis industry pengelolaan, pertanian, perikanan, pariwisata, UMKM dan koperasi serta pemberdayaan masyarakat.

b. Meningkatkan perekonomian daerah melalui optimalisasi potensi basis industry pengelolaan, pertanian, perikanan, pariwisata, UMKM dan koperasi serta pemberdayaan masyarakat.

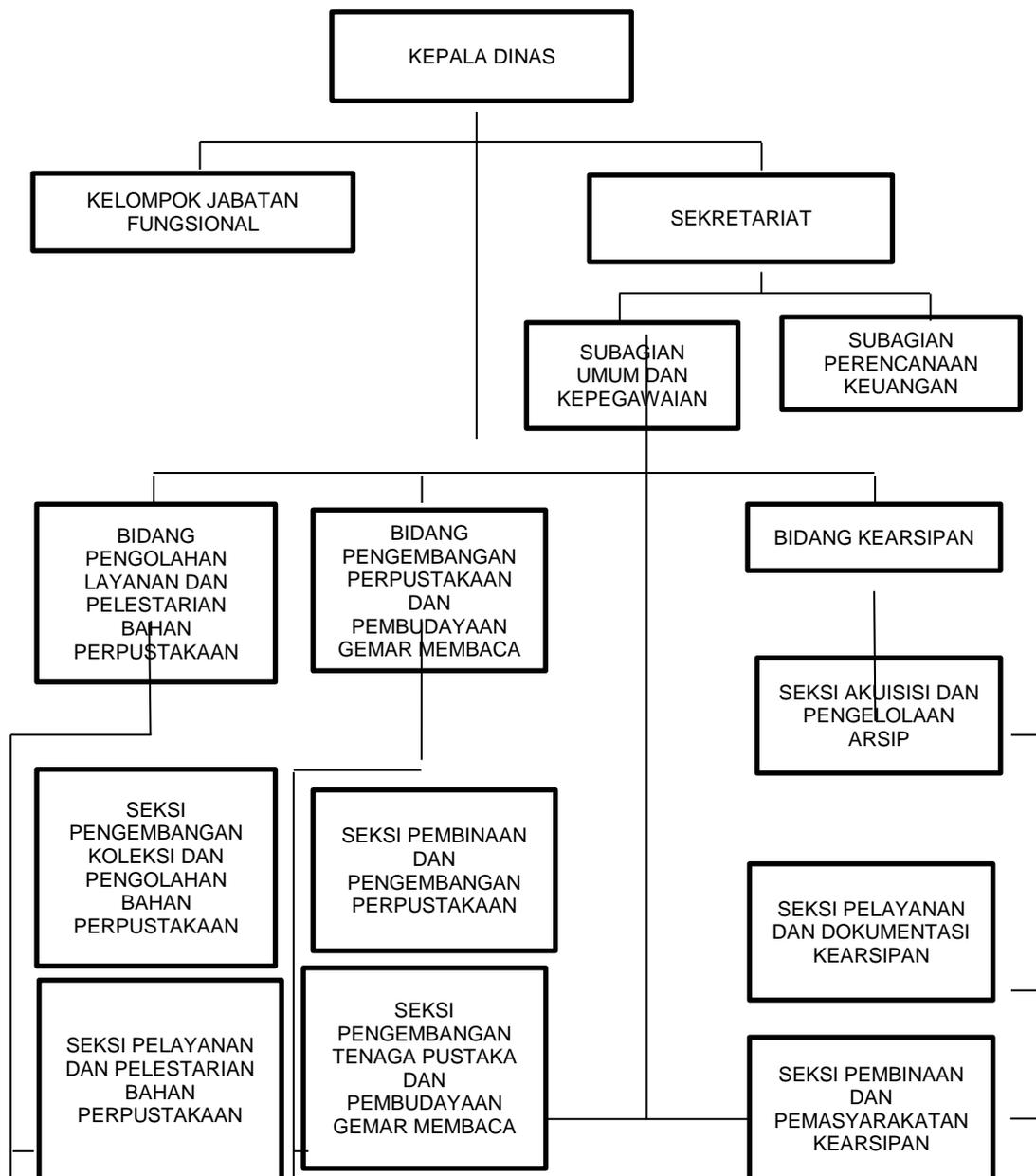
c. Meningkatkan kualitas dan standar pelayanan pendidikan dan kesehatan.

d. Meningkatkan tatanan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berakhlakul karimah kepada Tuhan Yang Maha Esa, serta dapat memelihara kerukunan, ketentraman dan ketertiban.

## 2. Struktur Organisasi Perpustakaan Daerah (PERPUSDA) Sidoarjo

### “STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SIDOARJO”

Sesuai Peraturan Bupati No. 11 Tahun 2016



Gambar 4.1 struktur organisasi perpustakaan dan kearsipan kabupaten sidoarjo

## **B. Pelaksanaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Daerah Sidoarjo. Penelitian ini menyebarkan skala terhadap pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 Oktober 2020 sampai tanggal 2 Oktober 2020 dilanjutkan tanggal 5 Oktober sampai 7 Oktober. Penelitian ini dilakukan pada jam 08.00 – 13.00 menyesuaikan jam operasional Perpustakaan Umum Daerah Sidoarjo.

## **C. Hambatan Penelitian**

Berikut hambatan yang terjadi selama penelitian:

1. Pengunjung di Perpustakaan Umum Daerah Sidoarjo yang semestinya banyak yang berkunjung di perpustakaan jadi menurun dikarenakan adanya covid-19. Setiap hari nya cuma terdapat kurang lebih 10 pengunjung saja. Bahkan terkadang tidak ada pengunjung.
2. Setelah 7 hari pengambilan data tiba-tiba adanya surat edaran bahwa siswa magang ataupun mahasiswa yang lagi penelitian skripsi ditiadakan untuk pencegahan covid-19. Jadi peneliti cuma mendapatkan 50 responden.

## **D. Gambaran Umum Responden**

Gambaran hasil penyebaran dari 50 responden yang karakteristiknya berdasarkan jenis kelamin. Untuk lebih jelasnya akan ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Laki-Laki	25	50,0	50,0	50,0
Valid	Perempuan	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini sejumlah 25 orang atau sebesar 50% merupakan laki-laki. Sedangkan sisanya sejumlah 25 orang atau sebesar 50% merupakan perempuan.

#### **E. Deskripsi Tanggapan Responden**

- a. Tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan (X) berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap pernyataan dari kualitas layanan:

**Tabel 4.2**  
**Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan (X)**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	50	2	5	3,90	,580
X2	50	3	5	3,94	,470
X3	50	2	5	4,00	,639
X4	50	2	5	3,78	,708
X5	50	3	5	3,94	,470
X6	50	1	5	3,90	,707
X7	50	3	5	3,98	,553
X8	50	3	5	4,10	,614
X9	50	1	5	3,64	,827
X10	50	3	5	4,02	,428
X11	50	3	5	4,02	,473
X12	50	2	5	3,98	,654
X13	50	3	5	3,96	,493
X14	50	3	5	3,92	,488
X15	50	3	5	3,94	,620
Valid	50				
N					

Pada tabel diatas dapat kita ketahui nilai rata-rata tanggapan responden yang paling besar pada pernyataan ke 8 yaitu pengetahuan petugas perpustakaan daerah sidoarjo memiliki pengetahuan sesuai tugasnya, dengan nilai rata-rata sebesar 4.10 yang artinya mayoritas responden menjawab setuju.

- b. Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan kepuasan pengunjung (Y) berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap pernyataan dari variabel kepuasan pengunjung:

**Tabel 4.3**

**Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pengunjung**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	50	3	5	3,94	,470
Y2	50	3	5	3,88	,480
Y3	50	3	5	3,96	,450
X4	50	3	5	3,78	,507
Y5	50	3	5	3,80	,495
Y6	50	3	5	4,00	,286
Y7	50	3	5	3,76	,591
Y8	50	2	5	3,92	,528
Y9	50	2	5	3,62	,602
Y10	50	3	5	3,98	,473
Valid	50				
N					

Pada tabel diatas dapat kita ketahui nilai rata-rata tanggapan responden yang paling besar pada pernyataan ke 6 yaitu petugas perpustakaan daerah sidoarjo selalu tanggap saat saya membutuhkan bantuan, dengan nilai rata-rata sebesar 4.00 yang artinya mayoritas responden menjawab setuju.

## **F. Uji validitas dan reliabilitas**

### a. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah instrument penelitian benar – benar mampu mengukur kerangka penelitian. Agar memperoleh nilai validitas pada kuesioner dan data, uji validitas dilakukan dengan cara mencermati indikator-indikator variabel. Untuk menguji valid dan tidaknya pernyataan yang akan diajukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.

- Apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka pernyataan valid.
- Apabila  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka pernyataan tidak valid.

Hasil uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program software SPSS 21 dapat dilihat sebagai berikut:

## 1. Kualitas Layanan (X)

**Tabel 4.4****Uji Validitas Kualitas Layanan (X)**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0.481	0.2353	Valid
X1.2	0.524	0.2353	Valid
X1.3	0.419	0.2353	Valid
X1.4	0.519	0.2353	Valid
X1.5	0.326	0.2353	Valid
X1.6	0.356	0.2353	Valid
X1.7	0.495	0.2353	Valid
X1.8	0.471	0.2353	Valid
X1.9	0.525	0.2353	Valid
X1.10	0.485	0.2353	Valid
X1.11	0.312	0.2353	Valid
X1.12	0.418	0.2353	Valid
X1.13	0.289	0.2353	Valid
X1.14	0.404	0.2353	Valid
X1.15	0.327	0.2353	Valid

---

Berdasarkan hasil diatas dapat dijelaskan bahwa r hitung  $>$  r tabel (0.2353) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item dalam indikator variabel-variabel penelitian ini adalah valid.

## 2. Kepuasan Pengunjung (Y)

**Tabel 4.5****Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y)**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0.328	0.2353	Valid
Y2	0.446	0.2353	Valid
Y3	0.579	0.2353	Valid
Y4	0.340	0.2353	Valid
Y5	0.581	0.2353	Valid
Y6	0.512	0.2353	Valid
Y7	0.301	0.2353	Valid
Y8	0.710	0.2353	Valid
Y9	0.445	0.2353	Valid
Y10	0.666	0.2353	Valid

Berdasarkan hasil diatas dapat dijelaskan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.2353) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item dalam indikator variabel-variabel penelitian ini adalah valid.

## b. Uji reliabilitas

Untuk menguji reliable dan tidak dapat diukur dengan melihat koefisien *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60 variabel dikatakan Reliabel, sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha*  $<$  0,60 variabel dikatakan tidak reliabel. Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat di tabel 4.5:

**Tabel 4.6****Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X	0.667	>0,60	Reliabel
Y	0.627		Reliabel

Sumber: Output SPSS 21

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, maka hasil keseluruhan variabel adalah Reliabel.

**G. Uji Regresi Sederhana**

## 1. Uji normalitas

Merupakan uji yang digunakan untuk menguji variabel pengganggu dimana memiliki distribusi yang normal atau tidak yang terdapat dalam model regresinya. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal dapat menggunakan uji statistik *One-Sample Kolmogrov-Smirnov*, yaitu jika nilai *Asym.sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan normal. Berikut hasil dari uji normalitas.

**Tabel 4.7**  
**Uji Normalitas**

Variabel	Sig	Status
Kualitas Layanan	0.837	Normal
Kepuasan Pengunjung	0.334	Normal

Dari tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa nilai Asym.sig sebesar 0,970 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat diketahui bahwa data berdistribusi normal.

## 2. Uji linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui korelasi yang linier antara variabel independent dan variabel dependent. Dalam uji linieritas ketentuan signifikansi yaitu kurang dari 0,05 dan *deviation from linierity* lebih dari 0,05 artinya, kedua variabel terdapat hubungan yang linier. Dalam perhitungan linieritas menggunakan bantuan program SPSS 21.0 *for Windows*.

**Tabel 4.8**  
**Uji Linieritas**

Variabel	Sig	<i>Deviation From Linierity</i>	Korelasi
X-Y	0.002	0.629	Linier

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai Sig adalah sebesar 0.002 lebih kecil dari 0.05, dan nilai *Deviation From Linierity* sebesar 0.629 lebih besar dari 0.05, artinya bahwa terdapat korelasi linier antara variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengunjung.

### 3. Uji hipotesis regresi linier sederhana

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis yang dibuat oleh peneliti dapat diterima atau tidak. Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 21.0 for Windows. Pada regresi linier sederhana untuk mengetahui seberapa besar korelasi kedua variabel yaitu dengan melihat analisis korelasi (R), nilai R berkisar dari 0 sampai 1, semakin nilai R mendekati angka satu maka korelasi antara variabel dependen dan variabel independen semakin kuat, sebaliknya jika nilai R mendekati 0 maka semakin lemah.

**Tabel 4.9**

**Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r**

<b>Tingkat Korelasi</b>	<b>Kategori</b>
0.80-1.00	Sangat Kuat
0.60-0.799	Kuat
0.49-0.599	Cukup
0.20-0.399	Rendah
0.00-0.199	Sangat Rendah

**Tabel 4.10**  
**Hasil Perhitungan Model Summary**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,446 <sup>a</sup>	,199	,182	2,145	1,709

Berdasarkan tabel diatas nilai dari korelasi r adalah sebesar 0,446 artinya korelasi yang terdapat pada kedua variabel bebas dapat dikategorikan cukup. Sedangkan nilai dari R *square* sebesar 0,199. Artinya bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 19,9%.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Perhitungan Anova**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54,743	1	54,743	11,902	,001 <sup>b</sup>
	Residual	220,777	48	4,600		

Berdasarkan tabel diatas nilai sig sebesar 0.001 lebih kecil dari 0.05, artinya bahawa terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung.

**Tabel 4.11**  
**Nilai Standar Koefisien**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	21,931	4,853	4,519	,000
1	Kualitas Layanan	,283	,082	,446	3,450

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Constant* sebesar 21.931, sedangkan nilai B sebesar 0.283, dan nilai Sig sebesar 0.001. Sehingga dapat ditarik sebuah persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 21.931 + 0.283X + e$$

Hasil uji statistik di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X) secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y). Dari hasil persamaan regresi, dapat diketahui bahwa :

1. Konstanta dari persamaan regresi liner berganda didapatkan hasil sebesar 21.931. Artinya jika variabel Kepuasan Pengunjung (Y) tidak dipengaruhi oleh variabel Kualitas Layanan (X1), maka besarnya Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 21.931.
2. Variabel Kualitas Layanan (X) didapatkan hasil sebesar 0.283. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap

Kepuasan Pengunjung. Artinya, apabila variabel Kualitas Layanan (X) mengalami perubahan kenaikan sebesar 1 maka nilai Kepuasan Pengunjung (Y) akan naik sebesar 0.283 asumsi variabel bebasnya konstan.

Diketahui bahwa nilai t hitung sebesar  $4.519 > t$  tabel sebesar 2.00856, dan nilai Sig sebesar  $0.001 < 0.05$ , artinya bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung, sehingga Hipotesis diterima.

## **H. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan daerah Sidoarjo**

Pada bagian ini dilakukan pembahasan yang akan ditujukan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Selanjutnya akan dibahas pada penerimaan terhadap hipotesis disertai dengan dukungan fakta atau penolakan terhadap hipotesis disertai dengan penjelasan yang dibutuhkan dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana yang perhitungannya dilakukan menggunakan bantuan program SPSS, dan hasil uji koefisien jalur presentase serta taraf signifikannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Sidoarjo. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 50 pengunjung. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Daerah

Sidoarjo yang dapat dilihat dari nilai  $t$  pada variabel Kualitas Layanan ( $X$ ) menunjukkan nilai 3,450 lebih besar dari nilai  $t$  tabel sebesar 2.00856. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek – aspek yang terdapat pada variabel kualitas layanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan daerah Sidoarjo. Sedangkan *assurance* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan daerah Sidoarjo diketahui dengan nilai rata – rata 4.10 yang mana banyak responden menjawab setuju.

Aspek – aspek yang terdapat pada variabel kepuasan menunjukkan bahwa Penegasan (*Confirmation* atau *Disconfirmation*) mendapatkan nilai rata – rata dari tanggapan responden yang paling besar pada pernyataan ke 6 yaitu petugas perpustakaan daerah Sidoarjo selalu tanggap saat saya membutuhkan bantuan. Dengan nilai rata – rata 4.00 yang mana responden menjawab setuju.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Triastity & Triyaningsih, 2013). Pada penelitian ini kenyataan yang didapatkan oleh pengunjung perpustakaan daerah Sidoarjo mengenai kepuasan yang didapatkan oleh petugas perpustakaan sesuai dengan harapan.

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Dharmmesta dan Handoko (2000) bahwa terdapat tiga tingkatan kepuasan pelanggan yaitu, tingkatan yang pertama yaitu pelanggan merasa sangat puas apabila layanan yang diterima (*perceived service*) lebih dari layanan yang diharapkan (*expected service*), tingkatan yang kedua yaitu pelanggan akan merasa puas apabila layanan yang diterima (*perceived service*) sama dengan layanan yang diharapkan (*expected service*), sedangkan tingkatan yang ketiga yaitu pelanggan akan merasa tidak puas apabila layanan yang diterima (*perceived service*) tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan (*expected service*). Oleh karena itu, dapat disimpulkan jika kualitas layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan daerah Sidoarjo dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Penelitian publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Terdapat pengaruh variabel secara bersamaan terdiri dari bukti fisik, keandalan, responsive, jaminan dan empati yang mana itu semua mempengaruhi kepuasan masyarakat di kanor kecamatan kenjeran Surabaya (Alfa Sakinata Mahardika, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Kenjeran Surabaya, 2016).

Kualitas layanan sangatlah memiliki peran penting terhadap kepuasan, jika kualitas yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengunjung maka pengunjung akan merasa puas dan ingin kembali ke perpustakaan. Jika layanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan

yang diharapkan oleh pengunjung maka pengunjung tidaklah lagi untuk berkunjung ke perpustakaan. Jika tidak lagi heran sering mendengarkan tuntutan dilakukannya perubahan yang ditujukan kepada perpustakaan daerah Sidoarjo, dengan membuat nyaman mungkin pengunjung perpustakaan saat berkunjung ke perpustakaan. Dengan memperhatikan fasilitas yang ada di perpustakaan daerah Sidoarjo dan juga pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan daerah Sidoarjo kepada pengunjung daerah Sidoarjo.

Pelayanan yang terbaik bukanlah hanya tercermin dari sikap yang ramah dan senyum saja. Akan tetapi sikap ramah dan senyum hanya bagian kecil dari unsur – unsur yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya terdapat lima dimensi dari kualitas layanan (Suwarno dan Rohmad, 2013).

Berdasarkan penjabaran dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan daerah Sidoarjo, memiliki kualitas layanan yang Cukup. Variabel kualitas layanan yang paling berpengaruh besar terhadap kepuasan yaitu *assurance*. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Farisman, 2013) yaitu bahwa aspek *assurance* memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. FIF dibandingkan dari aspek – aspek pelayanan lainnya. Hal ini didorong oleh adanya minimnya kesalahan dan ketepatan waktu dalam mencatat dokumen – dokumen yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dua variabel yaitu variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan pengunjung di Perpustakaan daerah Sidoarjo. Dalam hal ini hasil hipotesis diterima dan pengaruh yang didapatkan adalah positif. Hasil tersebut dapat dibuktikan dengan diaptkannya nilai signifikan dapat dilihat dari nilai korelasi (R), nilai R berkisar dari 0 sampai 1, semakin nilai R mendekati angka satu maka korelasi antara variabel dependen dan variabel independen semakin kuat, sebaliknya jika nilai R mendekati 0 maka semakin lemah. Berdasarkan dari hasil yang diperoleh nilai korelasi (R) 0,199 yang artinya pengaruh kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 19.9%

Variabel Kualitas Layanan didapatkan hasil sebesar 0.283. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung. Artinya, apabila variabel Kualitas Layanan mengalami perubahan kenaikan sebesar 1 maka nilai Kepuasan Pengunjung akan naik sebesar 0.283 asumsi variabel bebasnya konstan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewa Putu Gede Wedha (2013) "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas pelanggan pada UD. Dewa Putu". Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien 0,557 arah positif. Maka kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas Layanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2009) mengatakan bahwa adanya hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang yang dapat memiliki keuntungan untuk instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi dapat menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dapat dipahami bahwa keinginan dan kebutuhan seseorang, dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan. Yang melakukan komunikasi efektif kepada pengunjung, memberikan perhatian penuh terhadap keluhan dari pengunjung, serta dapat memahami kebutuhan para pengunjung perpustakaan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan Sarwono dan Rohmad (2013) membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan. Kualitas layanan merupakan hal yang sangatlah penting untuk dapat dikelola dengan baik, apabila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dengan kata lain dapat dibayangkan bahwa antara kepuasan layanan dengan kepuasan memiliki hubungan yang sangatlah erat.

Kualitas yang diberikan oleh petugas perpustakaan harus diikuti dengan rasa kepuasan dari pengunjung, dimana jasa yang ditawarkan oleh petugas perpustakaan adanya unsur layanan. Agar kualitas layanan baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap pengunjung perpustakaan daerah Sidoarjo maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud.

Begitu juga seseorang ada yang merasa tidak puas dari keluhan keluhan yang disampaikan dapat dijadikan sebuah masukan untuk introspeksi, sehingga dapat membenahi apa yang kurang dan memungkinkan nya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah – masalah yang timbul khususnya mengenai kualitas layanan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan dapat dikategorikan sedang, nilai dari korelasi  $r$  adalah 0.446. sedangkan nilai dari  $R$  square nilai yang didapat 0.199 yang artinya bahwa kualitas layanan mempengaruhi kualitas layanan sebesar 19.9%.
2. Pada variabel kualitas layanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan daerah Sidoarjo. Sedangkan *assurance* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan daerah Sidoarjo.
3. Dari hasil penelitian ini kepuasan dapat terpenuhi jika petugas perpustakaan dapat melakukan komunikasi yang efektif kepada pengunjung, memberikan perhatian penuh terhadap keluhan dari pengunjung, serta dapat memahami kebutuhan para pengunjung perpustakaan.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Terdapat beberapa saran yang ditemukan peneliti:

1. Bagi Perpustakaan

Perpustakaan daerah Sidoarjo harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung, terutama pada aspek *reliability* agar kepasan pengunjung daerah Sidoarjo juga dapat meningkat.

2. Bagi Pengunjung

Jangan malu – malu untuk meminta bantuan kepada petugas, jika merasa kebingungan seperti mencari rak buku ataupun buku yang dicari, karena tugas dari petugas adalah memberi pelayanan kepada pengunjung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk metode lain untuk mengukur kepuasan pengunjung, hal ini untuk mengetahui *output* lain yang didapatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, P. H. (2013). *Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Singgasana*. Skripsi Fakultas Manajemen. UPN “Veteran” Jawa Timur.
- Amaniyah, A. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Guru dengan Siswa terhadap Prestasi Belajar di SMA NEGERI 1 TUMPANG*. Skripsi Fakultas Psikologi. UIN MALANG.
- Anggarayana, D. P. G. W., & Pramudana, K. A. S. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada UD. DEWA PUTU TORIS Gianyar. *Jurnal Manajemen*. Vol 02, No 10. Jurnal diakses pada 10 Oktober 2013.
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar; Yogyakarta.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. (2018). *Sejarah Perpustakaan Sidoarjo*. <http://e-perpus.sidoarjokab.go.id/webv2/index.php?reqDataId=1>. diakses pada 7 Mei 2018
- Fadillah, W. (2015). *Pengaruh Kualitas Pembimbing Ibadah Manasik Umroh terhadap tingkat Kepuasan Jama'ah pada PT. CITRA CERIA USAHA JAMA'AH (Khalifah Tour) Bandung*. Skripsi Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Jakarta.
- Hanum, F. (2017). Psikologi Laynan terhadap Pemustaka dan Kualitas Layanan Prima. *Jurnal Psikologi*, Vol 11, No 01.
- Hariyani, E. gewa. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Konsumen dalam Berbelanja Online (Studi pada Toko Online Teensgallery)*. *Jurnal Fakultas Psikologi*. UIN Malang.
- Jaya, I. (2010). *Statistik Penelitian untuk Pendidikan*. Cipta Pustaka Media Perintis. Bandung.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2009) . *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Keller, K. N. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, P & Armstrong. (2012). *Prinsip Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: PT. Erlangga.
- Lovelock. C, & Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widiantro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mahardika, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya*. Jurnal Manajemen. Vol 02, No 01. Universitas Tujuh Belas Agustus.
- Naryawan. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pengguna jasa Perpustakaan referensi FE UNDIP*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Ngulandari, M. W. (2016). *Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pertiwi, O. P. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (studi pada pasien poli spesialis RS. St. Elisabeth Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Putri, N. R. & Suhariadi, F. (2013). *Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan word of mouth pada pelanggan klinik kecantikan London Beauty Care*. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, Vol 02, No 01. Hlm 1-8.
- Rahmah, E. (2017). *Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. Skripsi Fakultas Bahasa dan Seni. Universitas Negeri Padang.
- Rahmah, E., Marlina, & Erlianti, G. (2019). *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM*. Depok: Rajawali Pers.
- Ramseok-Munhurrin, P. Lukea-Bhiwaje, S, D, & Naidoo, P. (2010). *Service Quality In The Public Service*. Jurnal Internasional Manajmen dan Marketing. Vol 03 No 01. Hlm 37-50.
- Riskiah, A. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BAPERASDA) Provinsi Sumatera Utara*. Skripsi Fakultas Sastra Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Universitas Sumatera Utara.
- Rochman, M. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi*. Jurnal UIN Malang.

- Rohman,A.S. & Yulianti. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol 06, No 02.
- Romatua, D., & Nurlina. (2017). *Analisis Pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Lapangan All Star Futsal Padang*. Jurnal Akuntansi Bareleng, 14-23.
- Sahidi. (2018). Eksistensi Perpustakaan sebelum Kehadiran Islam. Jurnal Iqra', vol 12 no 01. Jurnal diakses pada Mei 2018.
- Saebani, B. A., & Sutisna, Y. (2018). *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Saputri, F. (2016). *Persepsi Siswa terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SDN 28 Unggulan Kota Pare*. Karya Ilmiah Program Studi Ilmu Perpustakaan. Universitas Terbuka.
- Selamat Datang di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo*. Diakses tanggal 8 November 2019, from [e-perpus.sidoarjokab.go.id](http://e-perpus.sidoarjokab.go.id).
- Setiawati, R. (2019). *Implementasi Manajemen Perpustakaan*.Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. UIN Raden Intan.
- Sihombing, Chandra. (2009). *Analisis Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Persampahan di Kota Pemantangsiantar*. Jurnal Ilmu Administrasi, Vol 6, No. 1
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, T. U. (2015). *Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty terhadap Loyalitas Pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi*.Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Jurnal Ekonomi,Bisnis & Entrepreneurship, Vol 5 No 01
- Taringan, H. I., Manurung, Y., & Marpaung, W. (2019). Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Jasa Transportasi Online. Jurnal Psychology, Vol 03 no 01.
- Wahyuni, N. (2020). *Pengaruh Brand Ambassador dan Tagline terhadap Kepuasan Pembelian Nature Republic (studi pada remaja pengguna kosmetik nature republic di Malang)*.Skripsi Fakultas Ekonomi. UIN Malang.

- Wanita, F., Ashari, & Nurpaida. (2016). *Mengukur Kepuasan Costumer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMIK AKBA Menggunakan Metode Kano*. *JTIULM*, 1-9.
- Wardani, D. K., Paramita, P. D., & Minarsih, M. M. (2016). *Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Repurchase Itention*. *Journal of Management*, 1-12.
- Widyastuti, S. N. R. (2019). *Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah sebagai Sumber Belajar Siswa Sekolah Dasar Gugus Dahlia Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen*. Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Semarang.
- Wirawan,A, & Risfandi, R. (2018). *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan dan Kualitas Informasi TerhadapMahasiswa dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 02, No 01.Hlm 20-28. Jurnal diakses pada Maret 2018.
- Zain, K. (2019). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online di Kota Malang*.Skripsi Fakultas Psikologi. UIN Malang.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Bukti Konsultasi

## Lampiran 2 : surat izin penelitian

	<b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG</b> <b>FAKULTAS PSIKOLOGI</b>	
<small>Jalan Gajayana 50 Malang, 65144, Telpom: 0341-358916, Website: ipsi.uin-esalang.ac.id</small>		
No. :	786 /FPsi.1/PP.009/10/2020	01 Oktober 2020
Perihal :	<b>IZIN PENELITIAN SKRIPSI</b>	
Kepada Yth. Kepala Perpustakaan Daerah Sidoarjo di Sidoarjo		
Dengan hormat, Dalam rangka pengembangan keilmuan bagi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi kepada:		
Nama / NIM	: OLIVIA FIRDAUS SANTOSO / 16410091	
Tempat Penelitian	: Perpustakaan Daerah Sidoarjo	
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo	
Dosen Pembimbing	: 1. Dr. Ali Ridho, M.Si. 2. Prof. Dr. H. Mulyadi, M.Pd.I.	
Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.		
		
Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik, Ali Ridho		
Tembusan: 1. Dekan; 2. Para Wakil Dekan; 3. Ketua Jurusan; 4. Arsip.		

### Lampiran 3. Lampiran kuesioner penelitian

#### **Identitas diri**

Jenis kelamin :

Pada table dibawah ini ada beberapa pernyataan, jawablah pernyataan berikut dengan cara mencoreng salah satu table disamping pernyataan sesuai dengan apa yang anda rasakan.

Coreng pada bagian;

SS (Sangat Setuju)

S (setuju)

N (Netral)

TS (tidak setuju)

STS (Sangat tidak setuju)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo dapat memberikan layanan dengan tepat.					
2	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memberikan layanan yang memuaskan.					
3	Menurut saya perpustakaan daerah sidoarjo memiliki petugas yang dapat diandalkan					
4	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo dapat dengan cepat saat memberikan pelayanan					
5	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo dapat merespon pengunjung dengan baik saat membutuhkan bantuan					
6	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo dapat membantu pengunjung yang kurang memahami suatu layanan					

7	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo sopan					
8	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memiliki pengetahuan sesuai dengan tugasnya					
9	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada pengunjung					
10	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo dapat memahami kebutuhan pengunjung					
11	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memperhatikan pengunjung yang kesulitan					
12	Menurut saya perpustakaan daerah sidoarjo memiliki tempat yang nyaman					
13	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memberikan kemudahan dalam proses pelayanan					
14	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo disiplin saat memberikan pelayanan					

15	Menurut saya perpustakaan daerah sidoarjo memiliki fasilitas yang memadai					
----	------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Kualitas Layanan (X)

## Kepuasan Pengunjung

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
16	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan					
17	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang sudah ada					
18	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memiliki kinerja yang baik saat pengunjung butuh bantuan					
19	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo membantu pengunjung dengan pelayanan yang maksimal					
20	Perbandingan yang saya lakukan terhadap layanan perpustakaan daerah sidoarjo sesuai harapan					
21	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo kurang tanggap saat saya membutuhkan bantuan					
22	Saya memiliki persepsi yang sama sebelum berkunjung dengan sesudah					

	berkunjung ke perpustakaan daerah sidoarjo					
23	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memberikan pelayanan kepada pengunjung tidak sama dengan ketentuan yang sudah ada					
24	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memberikan pelayanan yang membuat ketidakpuasan pengunjung					
25	Menurut saya petugas perpustakaan daerah sidoarjo memberikan pelayanan yang mengecewakan yang membuat pengunjung tidak ingin kembali					

## Lampiran 4. Lampiran Uji Validitas dan Reabilitas

## Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	25	50,0	50,0	50,0
Valid Perempuan	25	50,0	50,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	50	2	5	3,90	,580
X2	50	3	5	3,94	,470
X3	50	2	5	4,00	,639

X4	50	2	5	3,78	,708
X5	50	3	5	3,94	,470
X6	50	1	5	3,90	,707
X7	50	3	5	3,98	,553
X8	50	3	5	4,10	,614
X9	50	1	5	3,64	,827
X10	50	3	5	4,02	,428
X11	50	3	5	4,02	,473
X12	50	2	5	3,98	,654
X13	50	3	5	3,96	,493
X14	50	3	5	3,92	,488
X15	50	3	5	3,94	,620
Valid N (listwise)	50				

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	50	3	5	3,94	,470
Y2	50	3	5	3,88	,480
Y3	50	3	5	3,96	,450
X4	50	3	5	3,78	,507
Y5	50	3	5	3,80	,495
Y6	50	3	5	4,00	,286
Y7	50	3	5	3,76	,591
Y8	50	2	5	3,92	,528
Y9	50	2	5	3,62	,602
Y10	50	3	5	3,98	,473
Valid N (listwise)	50				

. Uji Validitas (X)

## Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X
X1 Pearson Correlation	1	,427**	,330	,144	,127	,025	,184	,143	,179	,008	,230	,048	,057	,115	,096	,481**
Sig. (2-tailed)		,002	,019	,318	,379	,864	,200	,322	,215	,955	,108	,739	,694	,425	,505	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2 Pearson Correlation	,427**	1	,476**	,327	,168	,166	,152	-,049	,153	,108	,097	,195	-,011	,068	,128	,524**
Sig. (2-tailed)	,002		,000	,020	,243	,250	,291	,733	,288	,457	,502	,174	,942	,641	,377	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3 Pearson Correlation	,330	,476**	1	,271	,068	,090	-,058	-,052	,309*	,075	,270	-,049	,065	,000	-,206	,419**
Sig. (2-tailed)	,019	,000		,057	,639	,533	,690	,720	,029	,607	,058	,736	,655	1,000	,151	,002
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X4 Pearson Correlation	,144	,327	,271	1	,205	,077	,145	,052	,141	,419**	,135	,122	,091	,125	,016	,519**
Sig. (2-tailed)	,318	,020	,057		,154	,593	,315	,722	,330	,002	,349	,397	,529	,387	,913	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X5 Pearson Correlation	,127	,168	,068	,205	1	,289*	,074	,092	-,109	,006	,006	,062	-,011	,157	,128	,326*
Sig. (2-tailed)	,379	,243	,639	,154		,042	,610	,526	,450	,967	,970	,667	,942	,278	,377	,021
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X6 Pearson Correlation	,025	,166	,090	,077	,289*	1	,204	-,023	,321*	,074	-,116	-,049	,047	-,142	,033	,356*
Sig. (2-tailed)	,864	,250	,533	,593	,042		,156	,871	,023	,609	,423	,738	,747	,326	,822	,011
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X7 Pearson Correlation	,184	,152	-,058	,145	,074	,204	1	,426**	,118	,347*	,080	,112	-,003	,296*	,175	,495**
Sig. (2-tailed)	,200	,291	,690	,315	,610	,156		,002	,415	,014	,583	,440	,984	,037	,224	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X8 Pearson Correlation	,143	-,049	-,052	,052	,092	-,023	,426**	1	,193	,225	,133	,208	,148	,299*	-,230	,471**
Sig. (2-tailed)	,322	,733	,720	,722	,526	,871	,002		,180	,116	,356	,147	,305	,035	,107	,001
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X9 Pearson Correlation	,179	,153	,309*	,141	-,109	,321*	,118	,193	1	,367**	,227	,100	-,086	,028	-,003	,525**
Sig. (2-tailed)	,215	,288	,029	,330	,450	,023	,415	,180		,009	,112	,492	,552	,845	,982	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X10 Pearson Correlation	,008	,108	,075	,419**	,006	,074	,347*	,225	,367**	1	,199	,220	,101	,105	-,072	,485**
Sig. (2-tailed)	,955	,457	,607	,002	,967	,609	,014	,116	,009		,165	,125	,487	,466	,618	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X11 Pearson Correlation	,230	,097	,270	,135	,006	-,116	,080	,133	,227	,199	1	,001	,003	,095	-,205	,312*
Sig. (2-tailed)	,108	,502	,058	,349	,970	,423	,583	,356	,112	,165	,993	,981	,510	,154	,028	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X12 Pearson Correlation	,048	,195	-,049	,122	,062	-,049	,112	,208	,100	,220	,001	1	,377**	,123	,198	,418*
Sig. (2-tailed)	,739	,174	,736	,397	,667	,738	,440	,147	,492	,125	,993		,007	,396	,167	,003
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X13 Pearson Correlation	,057	-,011	,065	,091	-,011	,047	-,003	,148	-,086	,101	,003	,377**	1	,071	,126	,289*
Sig. (2-tailed)	,694	,942	,655	,529	,942	,747	,984	,305	,552	,487	,981	,007		,623	,385	,042
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X14 Pearson Correlation	,115	,068	,000	,125	,157	-,142	,296*	,299*	,028	,105	,095	,123	,071	1	,456**	,404**
Sig. (2-tailed)	,425	,641	1,000	,387	,278	,326	,037	,035	,845	,466	,510	,396	,623		,001	,004
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X15 Pearson Correlation	,096	,128	-,206	,016	,128	,033	,175	,230	-,003	-,072	-,205	,198	,126	,456**	1	,327*
Sig. (2-tailed)	,505	,377	,151	,913	,377	,822	,224	,107	,982	,618	,154	,167	,385	,001		,021
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X Pearson Correlation	,481**	,524**	,419**	,519**	,326*	,356*	,495**	,471**	,525**	,485**	,312*	,418**	,289*	,404**	,327*	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,021	,011	,000	,001	,000	,000	,028	,003	,042	,004	,021	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## . Uji Realibilitas (X)

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,667	15

## . Uji Validitas (Y)

## Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y
Y1 Pearson Correlation	1	,148	,085	,115	,123	,152	-,273	,227	-,010	,178	,328*
Y1 Sig. (2-tailed)		,304	,558	,427	,395	,292	,055	,113	,945	,216	,020
Y1 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y2 Pearson Correlation	,148	1	,072	,141	,327*	-,149	,040	,203	,192	,079	,446**
Y2 Sig. (2-tailed)	,304		,620	,329	,021	,302	,781	,158	,181	,585	,001
Y2 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y3 Pearson Correlation	,085	,072	1	,319*	,330*	,476**	,040	,330*	,093	,284*	,579**
Y3 Sig. (2-tailed)	,558	,620		,024	,019	,000	,783	,019	,519	,046	,000
Y3 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y4 Pearson Correlation	,115	,141	,319*	1	,147	,282*	-,180	,162	-,279*	,151	,340*
Y4 Sig. (2-tailed)	,427	,329	,024		,310	,047	,211	,262	,049	,294	,016
Y4 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y5 Pearson Correlation	,123	,327*	,330*	,147	1	,144	,321*	,250	,082	,070	,581**
Y5 Sig. (2-tailed)	,395	,021	,019	,310		,317	,023	,080	,571	,631	,000
Y5 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y6 Pearson Correlation	,152	-,149	,476**	,282*	,144	1	-,121	,676**	,000	,453**	,512**
Y6 Sig. (2-tailed)	,292	,302	,000	,047	,317		,403	,000	1,000	,001	,000
Y6 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y7 Pearson Correlation	-,273	,040	,040	-,180	,321*	-,121	1	-,063	,254	,128	,301*
Y7 Sig. (2-tailed)	,055	,781	,783	,211	,023	,403		,665	,075	,374	,034
Y7 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y8 Pearson Correlation	,227	,203	,330*	,162	,250	,676**	-,063	1	,223	,646**	,710**
Y8 Sig. (2-tailed)	,113	,158	,019	,262	,080	,000	,665		,119	,000	,000
Y8 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y9 Pearson Correlation	-,010	,192	,093	-,279*	,082	,000	,254	,223	1	,331*	,445**
Y9 Sig. (2-tailed)	,945	,181	,519	,049	,571	1,000	,075	,119		,019	,001
Y9 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y10 Pearson Correlation	,178	,079	,284*	,151	,070	,453**	,128	,646**	,331*	1	,666**
Y10 Sig. (2-tailed)	,216	,585	,046	,294	,631	,001	,374	,000	,019		,000
Y10 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y Pearson Correlation	,328*	,446**	,579**	,340*	,581**	,512**	,301*	,710**	,445**	,666**	1
Y Sig. (2-tailed)	,020	,001	,000	,016	,000	,000	,034	,000	,001	,000	
Y N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## . Uji Realibilitas (Y)

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,627	10

## Lampiran 5. Uji Normalitas

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X	Y
N		50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	59,02	38,64
	Std. Deviation	3,733	2,371
Most Extreme Differences	Absolute	,088	,134

	Positive	,088	,123
	Negative	-,072	-,134
Kolmogorov-Smirnov Z		,620	,945
Asymp. Sig. (2-tailed)		,837	,334

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

## 10. Uji Linieritas

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	115,803	16	7,238	1,495	,160
Y * X	Between Groups					
	Linearity	54,743	1	54,743	11,311	,002
	Deviation from Linearity	61,061	15	4,071	,841	,629
	Within Groups	159,717	33	4,840		
	Total	275,520	49			

## Lampiran 6. Model Summary

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,446 <sup>a</sup>	,199	,182	2,145	1,709

- a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

## Lampiran 7 . Uji Anova

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54,743	1	54,743	11,902	,001 <sup>b</sup>
	Residual	220,777	48	4,600		
	Total	275,520	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

## . Koefisien

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,931	4,853		4,519	,000
	Kualitas Layanan	,283	,082	,446	3,450	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

## Lampiran 8. Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,446 <sup>a</sup>	,199	,182	2,145

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Lampiran 9 Tabel Data Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	jenis kelamin	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X	
2	Perempuan	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	59	59
3	Laki-laki	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58	58
4	Perempuan	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	63	63
5	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60
6	Perempuan	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	64	64
7	Laki-laki	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	66	66
8	Laki-laki	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	67	65
9	Perempuan	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	56
0	Laki-laki	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61	61
1	Laki-laki	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	59	59
2	Laki-laki	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	62	62
3	Perempuan	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	57	57
4	Laki-laki	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	66	66
5	Perempuan	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	55	55
6	Laki-laki	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	58	58
7	Perempuan	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	59	59
8	Laki-laki	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	54	54
9	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	58	58
10	Perempuan	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	62	62
11	Laki-laki	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61	59
2	Laki-laki	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	59	58
13	Perempuan	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63	62
14	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	58	58
15	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59	53
16	Laki-laki	3	3	3	4	4	1	4	5	1	4	4	5	5	5	5	56	56
17	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	60
18	Laki-laki	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	64	64
19	Perempuan	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	55
10	Perempuan	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	62	62
11	Laki-laki	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	65	65
12	Perempuan	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	54	54
13	Laki-laki	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	61	61
14	Perempuan	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	64	64
15	Laki-laki	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	60	60
16	Laki-laki	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	58	58
17	Perempuan	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3	53	53
18	Perempuan	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	61	61
19	Laki-laki	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	61	61
10	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	58	58
11	Laki-laki	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58	58
12	Perempuan	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	57	57
13	Laki-laki	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	52	52
14	Perempuan	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	55	55
15	Laki-laki	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	56	56
16	Perempuan	4	4	2	2	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	51	51
17	Laki-laki	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	56	56
18	Laki-laki	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	55	55
19	Perempuan	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61	61
10	Perempuan	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	56	56
11	Perempuan	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	58	58

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
1	jenis kelamin	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y	43
2	Perempuan	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	40
3	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	42
5	Perempuan	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	40
6	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
10	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
11	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
12	Laki-laki	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
13	Perempuan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
14	Laki-laki	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45
15	Perempuan	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36
16	Laki-laki	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
17	Perempuan	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
18	Laki-laki	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
19	Laki-laki	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
20	Perempuan	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
21	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
22	Laki-laki	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
23	Perempuan	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
24	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	Perempuan	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	36
26	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	Laki-laki	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
29	Perempuan	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	42
30	Perempuan	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	41
31	Laki-laki	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	43
32	Perempuan	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	41
33	Laki-laki	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41
34	Perempuan	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
35	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
36	Laki-laki	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
37	Perempuan	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	39
38	Perempuan	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
39	Laki-laki	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	39
40	Perempuan	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35
41	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
42	Perempuan	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
43	Laki-laki	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	34
44	Perempuan	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	36
45	Laki-laki	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	39
46	Perempuan	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	36
47	Laki-laki	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	36
48	Laki-laki	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
49	Perempuan	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	36
50	Perempuan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	37
51	Perempuan	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36