

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

Della Putri Suka Maharani¹, Maftuhah Nurrahmi², Fitantina³

^{1,2,3} Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang

Email: dellaputrimaharani02@gmail.com¹, maftuhahnurrahmi16@gmail.com²,

fitantina@um-palembang.ac.id³

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality, which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance, on visitor satisfaction at the Prabumulih City Library and Archives Service, both simultaneously and partially. This study employs an associative research design with a quantitative approach. The population consists of all visitors to the Prabumulih City Library and Archives Service in 2025, totaling 2,958 visitors. A sample of 100 respondents was determined using the Slovin formula with a 10% margin of error. Data were collected through questionnaire distribution. The data analysis techniques employed inferential statistics, multiple linear regression, the F-test, the t-test, and the coefficient of determination (R^2). Simultaneously, service quality (tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance) has a significant effect on visitor satisfaction. Partially, each dimension of service quality has a significant effect on visitor satisfaction. The coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.668 (66.8%), indicating that service quality explains 66.8% of the variation in visitor satisfaction, while the remaining 33.2% is explained by other factors outside the scope of this study.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Visitors

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih, baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih tahun 2025 yang tercatat sebanyak 2.958 orang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan teknik *Slovin* dengan tingkat toleransi kesalahan 10%. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data mengaplikasikan statistik inferensial regresi linier berganda, uji F, uji t, serta koefisien determinasi (R^2). Secara simultan, kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*) berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial, masing-masing dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,668 (66,8%), yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pengunjung sebesar 66,8%, sedangkan sisanya sebesar 33,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pengunjung*

Pendahuluan

Perpustakaan umum memiliki peran penting sebagai pusat informasi, peningkatan literasi, dan pembelajaran masyarakat. Perkembangan teknologi telah mendorong perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengunjung. Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan minat masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Kepuasan pengunjung merupakan hasil evaluasi setelah menerima pelayanan dengan membandingkan harapan dan kinerja yang dirasakan. Menurut Kotler & Keller (2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapannya. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.

Permasalahan kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih dapat dilihat dari data kunjungan layanan baca di tempat tahun 2025. Jumlah pengunjung mengalami penurunan dari 455 orang pada Februari menjadi 117 orang pada November, dengan total kunjungan sebanyak 2.958 orang selama tahun 2025. Data tersebut menunjukkan adanya perubahan tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan yang perlu diperhatikan. Meskipun penurunan kunjungan tidak secara langsung membuktikan rendahnya kualitas pelayanan, kondisi tersebut menjadi dasar penting untuk mengevaluasi kepuasan pengunjung.

Berdasarkan pra-penelitian terhadap 30 pengunjung, ditemukan beberapa keluhan terkait kualitas pelayanan. Pada dimensi *tangible*, keluhan meliputi keterbatasan koleksi buku terbaru, kerusakan buku, pendingin ruangan yang kurang optimal, dan kursi baca yang kurang nyaman. Pada dimensi *reliability*, pengunjung mengalami kesulitan dalam pencarian buku, koneksi internet yang tidak stabil, dan proses peminjaman yang lambat. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kurangnya responsivitas petugas dalam membantu pengunjung serta perhatian personal dan fasilitas bagi penyandang disabilitas yang masih terbatas.

Permasalahan lainnya berkaitan dengan dimensi *assurance*, yaitu penguasaan petugas terhadap sistem informasi koleksi dan konsistensi keramahan dalam

memberikan pelayanan. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu dikaji secara menyeluruh, baik dari aspek fasilitas maupun interaksi antara petugas dan pengunjung. Evaluasi terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.

Penelitian terdahulu, seperti Purnama Sari & Bahrum Jamil (2016), serta Fathoni et al. (2022), menjelaskan pentingnya evaluasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Namun, penelitian yang mengkaji pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan secara bersamaan pada perpustakaan umum tingkat daerah, khususnya di Kota Prabumulih, masih perlu dikembangkan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian kualitas pelayanan publik serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih, baik secara simultan maupun parsial. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kenyamanan pengunjung, dan pemanfaatan perpustakaan sebagai pusat literasi masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, karena penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat, adapun variabel bebas yang digunakan yaitu *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *empathy* (X_4) dan *Assurance* (X_5), sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung (Y).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah 2.958 pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih Tahun 2025. Populasi dihitung menggunakan rumus Slovin 10%, sehingga diperoleh sampel sebesar 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang digunakan bersumber pada kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang dikuantitatifkan dengan menggunakan skala *likert*.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2019) analisis regresi linier berganda adalah adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsi

antara dua variabel atau lebih dengan satu variabel terikat. Kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis yang terdiri dari uji F dan uji t. Menurut Sugiyono (2019), pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis itu. Pengujian hipotesis keputusan yang dibuat mengandung ketidakpastian artinya keputusan bisa benar atau salah sehingga menimbulkan resiko dinyatakan dalam bentuk Probabilitas.

Pembahasan Hasil Penelitian

Uji Instrumen

Uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan 30 sampel sebagai uji coba, dimana bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur dalam melakukan fungsi ukurnya, yaitu bertujuan agar data yang diperoleh bisa relevan atau sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran uji tersebut. Hasil uji validitas dapat diketahui bahwa keseluruhan ítem pada setiap indikator yang digunakan pada setiap butir pernyataan dalam kuesioner ini dikatakan valid, karena keseluruhan indikator yang digunakan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,306). Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa keseluruhan indikator yang digunakan pada setiap butir pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliabel, karena keseluruhan indikator yang digunakan memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih. Analisis dalam penelitian ini menggunakan *SPSS Versi 26.0*. Berikut disajikan analisis untuk masing-masing teknik analisis yang digunakan:

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,007	0,201		0,037	0,971
	Tangible (X_1)	0,216	0,074	0,253	2,921	0,004
	Reliability (X_2)	0,167	0,066	0,211	2,520	0,013
	Responsiveness (X_3)	0,155	0,058	0,191	2,684	0,009
	Emphaty (X_4)	0,160	0,107	0,193	2,794	0,009
	Assurance (X_5)	0,204	0,129	0,206	2,880	0,005

Berdasarkan Tabel 1, dapat disusun menjadi suatu persamaan regresi linier berganda, sebagai berikut :

$$Y = 0,007 + 0,216X_1 + 0,167X_2 + 0,155X_3 + 0,160X_4 + 0,204X_5$$

Nilai konstanta sebesar 0,007 (positif), menunjukkan bahwa seandainya kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*) bernilai 0 (nol), maka kepuasan pengunjung tetap ada tetapi bernilai 0,007.

Nilai koefisien variabel *tangible* sebesar 0,216 (positif), menunjukkan variabel *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,921 > t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,004 < 0,1$ (signifikan), maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, artinya ada pengaruh signifikan *tangible* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.

Nilai koefisien variabel *reliability* sebesar 0,167 (positif), menunjukkan variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,520 > t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,013 < 0,1$ (signifikan), maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, artinya ada pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.

Nilai koefisien variabel *responsiveness* sebesar 0,155 (positif), menunjukkan variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,684 > t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,009 < 0,1$ (signifikan), maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, artinya ada pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.

Nilai koefisien variabel *empathy* sebesar 0,160 (positif), menunjukkan variabel *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,794 > t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,009 < 0,1$ (signifikan), maka H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima, artinya ada pengaruh signifikan *empathy* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.

Nilai koefisien variabel *assurance* sebesar 0,204 (positif), menunjukkan variabel *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,880 > t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,005 < 0,1$ (signifikan), maka H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima, artinya ada pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.

Uji F

Uji F (simultan) ini dimaksudkan untuk menguji variabel-variabel bebas secara serentak/bersama-sama terhadap variabel terikat, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70,359	5	14,072	40,760	0,000
	Residual	32,452	94	0,345		
	Total	102,812	99			

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} 40,760 > F_{tabel} 1,91, dengan tingkat sig.F 0,000 < 0,1 (signifikan), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,827 ^a	0,684	0,668	0,58757

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,668 atau 66,8%, artinya kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy*, dan *assurance*) mampu memberikan sumbangan terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan pengunjung sebesar 66,8%, sisanya sebesar 33,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan, membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih. Hal ini didukung dengan hasil koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung yaitu sebesar 66,8%.

Hasil ini sejalan dengan pendapat Tjiptono & Candra (2017), yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan lima dimensi yang diukur berdasarkan teori Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018), yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya

tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*). Artinya hasil penelitian ini yang membuktikan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, terbukti secara teoritis.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Fathoni & Selamat Siyamto (2022), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul daerah Istimewa Yogyakarta memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan *tangible* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fathoni & Selamat Siyamto (2022), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa *tangible* yang diberikan oleh pihak dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul daerah Istimewa Yogyakarta memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh signifikan *tangible* terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fathoni & Selamat Siyamto (2022), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa *reliability* yang diberikan oleh pihak dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul daerah Istimewa Yogyakarta memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fathoni & Selamat Siyamto (2022), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa *responsiveness* yang diberikan oleh pihak dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul daerah Istimewa Yogyakarta memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan *empathy* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fathoni & Selamat Siyamto (2022), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa *empathy* yang diberikan oleh pihak dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul daerah Istimewa Yogyakarta memiliki pengaruh positif signifikan

terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh signifikan *empathy* terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fathoni & Selamat Siyamto (2022), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa *assurance* yang diberikan oleh pihak dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gunungkidul daerah Istimewa Yogyakarta memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Prabumulih, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, baik secara simultan maupun parsial. Dimensi *assurance* merupakan dimensi yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pihak perpustakaan disarankan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme pegawai melalui pelatihan pelayanan publik, memperbarui koleksi buku, memperbaiki fasilitas ruang baca, meningkatkan kerapian penataan buku dan kestabilan internet, mempercepat respons petugas dalam membantu pengunjung, serta memberikan perhatian dan fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust (Vol. 1)*. Pasuruan: Qiara Media.
- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., Nurrahmi, M., & Choiriyah. (2019): *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri
- Fathoni, M. I., & Siyamto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis*, 1(2); 89-97.
- Giovani, E., Misbah, H., & Revaldi, A. J. (2023). *Manajemen Pelayanan Terpadu*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan*

Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Hasan, H. dkk. (2012). *Prosiding Seminar Nasional IPS*. Bandung:UPI

Hasan, M. D. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press: Surabaya

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga.

Kotler, P., Keller, K.L., & Chernev. (2022). *Marketing Management*, 16th Edition Adaptation. Pearson Education.

Kumrotin, E. L., Hasnah., & Susanti, A. (2021). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.

Linda dan Hartono. (2023). Pengaruh Assurance Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Umum Kota Surabaya. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 10(2), 1-10.

Lubis, L, D, N., Susanti, N (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak. *JEAC : Journal of Economic Academic*, E-ISSN : XXXX.

Misbahudin, Iqbal Hasan. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muin, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi

Oscar, B., Fadillah, R., Santosa, S (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan (Studi Kasus di Dispusipda). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, ISSN : 2087-3077

Purnama, S., & Bahrum, J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 3(7), 181-193.

Rini dan Arief. (2023). Analisis Pengaruh Empathy Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Umum Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 12(1), 11-20.

Sari, P., & Jamil, B (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4 (1) (2016): 1-15

Siregar, W,V., Biby, S., Murdani (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unimal. *JURNAL VISIONER & STRATEGIS*, ISSN : 2338-2864 p. 4.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tjiptono, F. (2017). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyana, V. S., Richard, L., Wina, P., & Prayogi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Perpustakaan) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unimal. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JEB)*, 8(2), 42-49.
- Zahriyah., Suprianik., Parmono., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika - Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*.