

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN PADA KANTOR BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH (BAPPEDA) PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**Jayanti Riana Putri<sup>1</sup>, Eka Yudhyani<sup>2</sup>, Ida Rahmawati<sup>3</sup>**  
**Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda**  
**Email : jr.putriaurora@gmail.com**

---

**Keywords :**

*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and visitor satisfaction*

**ABSTRACT**

*The purposes of this research was determine the effect of each indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the satisfaction of library visitors either partially or simultaneously.*

*This research was conducted in the library of the East Kalimantan Regional Development Planning Agency (Bappeda) office, on Kesuma Bangsa Street Number 2 Samarinda which is located on the 2nd floor of the PUSIDO building area of the East Kalimantan Province Bappeda office. The method used in this research is descriptive research method through a quantitative approach using multiple linear regression analysis tools. The research data source is primary data through distributing questionnaires to 87 respondents of visitors to the library of Bappeda East Kalimantan Province.*

*The results of the analysis and calculations show the effect of service quality partially with indicators of tangibles, reliability, assurance has a positive and insignificant effect, responsiveness has a significant positive effect, and empathy has a negative and insignificant effect on visitor satisfaction at the Bappeda library of East Kalimantan Province.*

*Simultaneously, the five service indicators have a significant positive effect on visitor satisfaction at the Bappeda library of East Kalimantan Province.*

---

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah merupakan sebuah instansi Pemerintah yang bertugas dalam merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi pembangunan daerah, dalam hal ini membantu Kepala Daerah Gubernur dan Bupati/Walikota untuk menyusun perencanaan pembangunan baik Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD), Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), maupun rencana kerja tahunan yang disebut Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD). Perencanaan Pembangunan Daerah sebagai proses untuk menentukan kebijakan yang akan datang dengan melibatkan berbagai unsur pemangku kepentingan guna pemanfaatan dan pengalokasian sumber daya dalam jangka waktu tertentu di daerah.

Bappeda Provinsi Kalimantan Timur beralamat di Jalan Kesuma Bangsa Nomor 2 Samarinda dan memiliki gedung khusus untuk perpustakaan yang terletak di Lantai 2 area gedung Pusat Data Dan Informasi (PUSIDO). Perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dibangun

dalam rangka menyediakan informasi data maupun referensi ilmu pengetahuan untuk digunakan dalam berbagai kegiatan pelaksanaan pembangunan dan penelitian, perpustakaan ini dibuka untuk umum tetapi pengunjungnya kurang. Pelayanan pada perpustakaan ini dibantu oleh petugas yang terdiri dari 2 Aparatur Sipil Negara (ASN), dimana salah satunya sebagai Kepala Urusan Perpustakaan dan 3 Tenaga Alih Daya (TAD) yang bertugas dalam melayani pengunjung perpustakaan.

Definisi pelayanan, menurut Rahman Mulyawan (2016:33): “Pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Ciri-ciri pelayanan yang baik, menurut Kasmir dalam Rianto Alexandro (2020:9) diantaranya sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik;
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
5. Mampu berkomunikasi;
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan;
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Pengertian kualitas pelayanan, menurut Wyckof dalam Rahman Mulyawan (2016:47) : “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Taufiqurokhan dan Evi Satipsi (2018:186-187):

**1) *Tangibles* (Bukti fisik)**

Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).

**2) *Reliability* (Keandalan)**

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

**3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

#### 4) *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

#### 5) *Emphaty* (Empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensi emphaty memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, peusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Kepuasan, menurut Rahman Mulyaman (2016:10) : "Memberikan pelayanan kepada masyarakat seoptimal mungkin sehingga mereka merasa semua kebutuhan terhadap pelayanan terpuaskan atau memenuhi harapan keseluruhan dari apa yang diharapkan oleh masyarakat".

Kepuasan, menurut Budi Rahayu Tanama Putri (2017:5) : "Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja atau prestasi sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pembelinya akan merasa puas".

Menurut Richardson dalam Nasrudin, Jauhar, dan Sumarmi (2018:358), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator:

- 1) Mutu produk atau jasa adalah mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya;
- 2) Mutu Pelayanan adalah berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu;
- 3) Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan;
- 4) Waktu pelayanan maksudnya bahwa baik pendistribuan maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati; dan
- 5) Keamanan adalah ketika pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan pengunjung, semakin kualitas pelayanan ditingkatkan maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung. Berdasarkan hal tersebut penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Provinsi Kalimantan Timur.**

#### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur?
2. Apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur?

5. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur?
6. Apakah bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur?

## METODE

### Definisi Operasional

Menjelaskan pengertian secara khusus dari variabel yang diteliti yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Kalimantan Timur. Variabel independen (variabel bebas) pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*) sebagai  $X_1$ , keandalan (*reliability*) sebagai  $X_2$ , daya tanggap (*responsiveness*) sebagai  $X_3$ , jaminan (*assurance*) sebagai  $X_4$ , dan empati (*emphaty*) sebagai  $X_5$  sedangkan variabel dependennya (variabel terikat) adalah kepuasan pengunjung (Y).

### Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Kalimantan Timur. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

### Rincian Data Yang Diperlukan

Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, adapun data-data tersebut adalah data primer yang digunakan pada penelitian ini diperoleh langsung dengan melakukan wawancara kepada petugas perpustakaan dan pengisian kuesioner kepada pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dan data sekunder yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari literatur, data yang ada di perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dan penelitian sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah melalui penelitian lapangan (observasi, wawancara, angket, dokumentasi) dan kepustakaan (*Library Research*).

### Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur yang terdata dari tahun 2018 – 2020 yaitu mencapai 111 pengunjung. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana atau *simple random sampling*. Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dan persen kelonggaran ditetapkan sebesar 5% atau 0,05 dengan tingkat kepercayaan 95%. Dari hasil perhitungan diperoleh sampel penelitian sebanyak 87 orang.

### Uji Instrumen Penelitian

Uji instrument penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas dari setiap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner.

### **Alat Analisis**

Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$\text{Rumusnya : } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

### **Uji Asumsi Klasik**

Analisis regresi linier berganda perlu memenuhi uji asumsi klasik agar regresi yang digunakan dapat memenuhi syarat, yaitu :

1. Uji Normalitas;
2. Uji Linieritas;
3. Uji Multikolinearitas; dan
4. Uji Heteroskedastisitas.

### **Uji t**

Menurut Duwi Priyanto (2013:50) : “Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak”.

Uji t pada penelitian ini dengan melihat hasil nilai t hitung yang kemudian dibandingkan dengan nilai t kritis.

### **Uji F**

Menurut Duwi Priyanto (2013:50) : “Uji F atau uji koefisien secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak”.

Uji F pada penelitian ini dengan melihat hasil nilai f hitung yang kemudian dibandingkan dengan nilai f kritis.

### **Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Duwi Priyanto (2013:56): Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap perubahan variabel dependen. Dari tabel Model Summary dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*).

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai hasil  $R^2$  (*Adjusted R Square*) pada tabel model summary hasil perhitungan statistik.

### **Jangkauan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Kalimantan Timur yang berada di Jalan Kesuma Bangsa Nomor 2 Samarinda. Sumber data, wawancara kepada petugas perpustakaan dan kuesioner disebarkan kepada pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur. Penulis hanya membatasi pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Uji Normalitas**

Hasil perhitungan nilai *test statistic* uji *Kolmogorov-Smirnov* pada variabel-variabel penelitian sebagai berikut:

1. Bukti fisik  $X_1$  (*tangibles*) dengan nilai  $0,204 > 0,05$ ;
2. Keandalan  $X_2$  (*reliability*) dengan nilai  $0,393 > 0,05$ ;
3. Daya tanggap  $X_3$  (*responsiveness*) dengan nilai  $0,229 > 0,05$ ;

4. Jaminan  $X_4$  (*assurance*) dengan nilai  $0,248 > 0,05$ ;
5. Empati  $X_5$  (*emphaty*) dengan nilai  $0,196 > 0,05$ ; dan
6. Kepuasan pengunjung Y dengan nilai  $0,215 > 0,05$

**Tabel 1. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

			One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
			X1 Bukti Fisik (Tangibles)	X2 Keandalan (Reliability)	X3 Daya Tanggap (Responsiveness)	X4 Jaminan (Assurance)	X5 Empati (Emphaty)	Y Kepuasan Pengunjung
N			87	87	87	87	87	87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		26.99	12.32	17.20	12.87	8.56	12.98
	Std. Deviation		1.681	.739	1.044	.900	1.064	1.045
Most Extreme Differences	Absolute		.204	.393	.229	.248	.196	.215
	Positive		.136	.393	.229	.248	.196	.215
	Negative		-.204	-.309	-.138	-.166	-.195	-.152
Test Statistic			.204	.393	.229	.248	.196	.215
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.000	.000	.000	.000	.000	.000
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		Upper Bound	.000	.000	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1502173562.

(Sumber : Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov pada SPSS, 2021)

Nilai *test statistic* variabel penelitian menunjukkan lebih besar dari 0,05. Berdasarkan ketentuan uji normalitas yang menyatakan apabila nilai perhitungan *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 dikatakan berdistribusi normal.

### Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan dengan tujuan agar dapat melihat hubungan linieritas antara variabel terikat dengan variabel bebas yang dalam penelitian ini adalah  $X_1$  Bukti Fisik (*tangibles*),  $X_2$  Keandalan (*reliability*),  $X_3$  Daya Tanggap (*responsiveness*),  $X_4$  Jaminan (*assurance*),  $X_5$  Empati (*emphaty*) dan Y (Kepuasan Pengunjung). Pada penelitian ini uji linieritas adalah dengan membandingkan nilai p hitung dengan nilai p kritis atau nilai signifikansi 0,05 (nilai p hitung > dari nilai p kritis maka dinyatakan linier) dari hasil perhitungan melalui aplikasi SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 2. Rangkuman Hasil Uji Linieritas**

No	Hubungan Variabel	Nilai F Hitung (Deviation From Linearity)	Nilai P (Sig.)	Signifikansi	Kesimpulan Hasil Uji
1	$X_1$ Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) dengan Y (Kepuasan pengunjung)	1,626	0,131	0,05	Linier
2	$X_2$ Keandalan ( <i>reliability</i> ) dengan Y (Kepuasan pengunjung)	2,016	0,100	0,05	Linier
3	$X_3$ Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) dengan Y (Kepuasan pengunjung)	1,945	0,129	0,05	Linier
4	$X_4$ Jaminan ( <i>assurance</i> ) dengan Y (Kepuasan pengunjung)	0,915	0,405	0,05	Linier
5	$X_5$ Empati ( <i>emphaty</i> ) dengan Y (Kepuasan pengunjung)	1,117	0,347	0,05	Linier

(Sumber : Diolah Penulis, 2021)

### Hasil Uji Multikolinearitas

Pada penelitian ini uji multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Varian Inflation Factor (VIF)* dengan ketentuan apabila nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dan sebaliknya apabila nilai *Tolerance* < 0,1 dan nilai VIF > 10, maka terjadi multikolinearitas antara variabel independen. Dari hasil perhitungan melalui aplikasi SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t			Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.836	2.266		.369	.713							
	BUKTI FISIK	.113	.064	.182	1.768	.081	.318	.193	.166	.831	1.204		
	KEANDALAN	.119	.167	.084	.715	.476	.356	.079	.067	.634	1.578		
	DAYA TANGGAP	.298	.104	.298	2.859	.005	.420	.303	.269	.816	1.225		
	JAMINAN	.252	.128	.217	1.972	.052	.343	.214	.185	.731	1.369		
	EMPATI	-.089	.095	-.091	-.933	.354	.043	-.103	-.088	.937	1.067		

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

(Sumber : Hasil Coefficients<sup>a</sup> pada SPSS, 2021)

Hasil perhitungan pada tabel coefficients<sup>a</sup> diperoleh nilai *tolerance* pada setiap variabel yang hasilnya > dari 0,1 dan nilai VIF < 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser dengan melihat apabila koefisien parameter  $\beta$  dari persamaan signifikan secara statistik, maka hal ini menunjukkan bahwa dalam data dari model yang sedang diestimasi terdapat masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya apabila koefisien parameter  $\beta$  dari persamaan tidak signifikan secara statistik, maka ini menunjukkan bahwa dalam data dari model yang sedang diestimasi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Adapun tingkat signifikansi pada penelitian ini adalah 0,05. Dari hasil perhitungan melalui aplikasi SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	1.106	1.432		.772	.442	
	BUKTI FISIK	-.005	.041	-.014	-.121	.904	
	KEANDALAN	-.134	.106	-.174	-1.269	.208	
	DAYA TANGGAP	.035	.066	.064	.530	.597	
	JAMINAN	.024	.081	.038	.296	.768	
	EMPATI	.052	.060	.097	.857	.394	

a. Dependent Variable: abresid

(Sumber : Hasil Coefficients<sup>a</sup> pada SPSS, 2021)

Hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien parameter  $\beta$  yaitu nilai t pada tabel coefficients yang menunjukkan semua variabel independen tidak signifikan secara statistik, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam data model yang diestimasi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

### Hasil Uji t

Pada penelitian ini uji t adalah dengan melihat hasil nilai t hitung yang kemudian dibandingkan dengan nilai t kritis dengan ketentuan t hitung < t kritis adalah berpengaruh tidak signifikan dan t hitung > t kritis adalah berpengaruh signifikan.

Menurut Menurut Duwi Priyatno (2013:51) : “t kritis dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$ ”.

Nilai t kritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$df = n-k-1$$

Keterangan :

$$df = \text{Nilai t kritis}$$

n = Jumlah sampel penelitian (87 sampel)

k = Jumlah variabel independen (5 variabel)

$df = 87 - 5 - 1 = 81$ . Pada tabel titik persentase distribusi t diperoleh nilai t kritis untuk  $df = 81$  sebesar 1,98969 yang dibulatkan menjadi 1,990. Dari hasil perhitungan melalui aplikasi SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Standardized Coefficients			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.836	2.266		.369	.713					
	BUKTI FISIK	.113	.064	.182	1.768	.081	.318	.193	.166	.831	1.204
	KEANDALAN	.119	.167	.084	.715	.476	.356	.079	.067	.634	1.578
	DAYA TANGGAP	.298	.104	.298	2.859	.005	.420	.303	.269	.816	1.225
	JAMINAN	.252	.128	.217	1.972	.052	.343	.214	.185	.731	1.369
	EMPATI	-.089	.095	-.091	-.933	.354	.043	-.103	-.088	.937	1.067

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

(Sumber : Hasil Coefficients<sup>a</sup> pada SPSS, 2021)

Hasil perhitungan melalui aplikasi SPSS maka dapat dijelaskan hasil pengujian pengaruh dari kelima variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan sebagai berikut :

1. Pengaruh Bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur, hasil perhitungan pada tabel *coefficients* diperoleh nilai t hitung variabel bukti fisik adalah 1,768 dengan nilai sig 0,081 dan jika dibandingkan dengan nilai t kritis 1,990 adalah  $1,768 < 1,990$  sehingga bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.
2. Pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur, hasil perhitungan pada tabel *coefficients* diperoleh nilai t hitung variabel keandalan adalah 0,715 dengan nilai sig 0,476 dan jika dibandingkan dengan nilai t kritis 1,990 adalah  $0,715 < 1,990$  sehingga keandalan (*reliability*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.
3. Pengaruh Daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur, hasil perhitungan pada tabel *coefficients* diperoleh nilai t hitung variabel daya tanggap adalah 2,859 dengan nilai sig 0,005 dan jika dibandingkan dengan nilai t kritis 1,990 adalah  $2,859 > 1,990$  sehingga daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.
4. Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur, hasil perhitungan pada tabel *coefficients* diperoleh nilai t hitung variabel jaminan adalah 1,972 dengan nilai sig 0,052 dan jika dibandingkan dengan nilai t kritis 1,990 adalah  $1,972 < 1,990$  sehingga jaminan (*assurance*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.



5. Pengaruh Empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur, hasil perhitungan pada tabel *coefficients* diperoleh nilai t hitung variabel keandalan adalah -0,933 dengan nilai sig 0,354 dan jika dibandingkan dengan nilai t kritis 1,990 adalah  $-0,933 < 1,990$  sehingga empati (*emphaty*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

### Hasil Uji F

Pada penelitian ini uji F dengan melihat hasil nilai f hitung yang kemudian dibandingkan dengan nilai f kritis dengan ketentuan  $F \text{ hitung} < F \text{ kritis}$  adalah berpengaruh tidak signifikan dan  $F \text{ hitung} > F \text{ kritis}$  adalah berpengaruh signifikan. Menurut Duwi Priyatno (2013:49) : “f kritis dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05  $df_1 = k-1$ , dan  $df_2 = n-k$ ”. Nilai f kritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$df_1 = k-1$$

Keterangan :

$df_1$  = Nilai f kritis untuk pembilang

$df_2$  = Nilai f kritis untuk penyebut

n = Jumlah sampel penelitian (87 sampel)

k = Jumlah variabel independent (5 variabel)

$df_1 = 5 - 1 = 4$  dan  $df_2 = 87 - 5 = 82$ . Pada tabel titik persentase distribusi f untuk probabilitas 0,05 diperoleh nilai f kritis untuk  $df_1 = 4$  dan  $df_2 = 82$  sebesar 2,48. Dari hasil perhitungan melalui aplikasi SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji f**

		ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	26.634	5	5.327	6.409	.000 <sup>b</sup>	
	Residual	67.320	81	.831			
	Total	93.954	86				

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

b. Predictors: (Constant), EMPATI, KEANDALAN, BUKTI FISIK, DAYA TANGGAP, JAMINAN

(Sumber : Hasil ANOVA<sup>a</sup> pada SPSS, 2021)

Hasil perhitungan pada tabel ANOVA diperoleh nilai f hitung dari kelima variabel independen adalah 6,409 dan jika dibandingkan dengan nilai f kritis 2,48 maka berdasarkan ketentuan uji f dapat dilihat bahwa  $6,409 > 2,48$  sehingga dapat disimpulkan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai hasil  $R^2$  (*R Square*) pada tabel model summary hasil perhitungan statistik. Hasil perhitungan melalui aplikasi SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.532 <sup>a</sup>	.283	.239	.912	.283	6.409	5	81	.000

a. Predictors: (Constant), EMPATI, KEANDALAN, BUKTI FISIK, DAYA TANGGAP, JAMINAN

(Sumber : Hasil Model Summary<sup>b</sup> pada SPSS, 2021)

Hasil perhitungan melalui aplikasi SPSS diperoleh nilai *R Square* pada tabel model summary sebesar 0,283 yang dapat diartikan bahwa pengaruh bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama atau simultan sebesar 28,30% terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur. Sedangkan sisanya (100% - 28,30%) 71,70% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### **Pembahasan**

Dari hasil penelitian diatas maka dapat dijelaskan beberapa hal keterkaitan dan hubungan pengaruh masing-masing variabel baik secara parsial maupun secara simultan sebagai berikut :

#### **Pengaruh Bukti Fisik (*tangibles*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur**

Hasil analisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) berada pada urutan ketiga setelah daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sebesar  $1,768 < 1,990$  hal ini menunjukkan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

Semakin bukti fisik (*tangibles*) ditingkatkan maka semakin tinggi kepuasan pengunjung perpustakaan, dan sebaliknya jika bukti fisik (*tangibles*) tidak ditingkatkan maka semakin berkurang kepuasan pengunjung perpustakaan.

Hasil penelitian yang dilakukan, bukti fisik (*tangibles*) pada perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sudah diperhatikan dengan baik seperti petugas perpustakaan yang berpenampilan baik dan rapi, fasilitas penunjang baik kursi, meja sudah memadai, koleksi buku yang banyak , koneksi internet yang lancar, kondisi ruang perpustakaan bersih, sejuk dan pencahayaan yang memadai. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam Rahman Mulyaman (2016:49) yang menyatakan bahwa : “Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain”.

#### **Pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur**

Hasil analisis pengaruh keandalan (*reliability*) berada pada urutan keempat setelah daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sebesar  $0,175 < 1,990$  hal ini menunjukkan keandalan (*reliability*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

Semakin keandalan (*reliability*) ditingkatkan maka semakin tinggi kepuasan pengunjung perpustakaan, dan sebaliknya jika keandalan (*reliability*) tidak ditingkatkan maka semakin berkurang kepuasan pengunjung perpustakaan.

Hasil penelitian yang dilakukan, keandalan (*reliability*) pada perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan petugas perpustakaan yang melayani pengunjung dengan tepat waktu dan mampu dalam menangani keluhan pengunjung perpustakaan, selain itu petugas juga mampu dalam menyelesaikan administrasi perpustakaan baik proses peminjaman buku maupun pembuatan kartu anggota.

### **Pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur**

Hasil analisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) berada pada urutan pertama terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sebesar  $2,859 > 1,990$  hal ini menunjukkan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

Semakin daya tanggap (*responsiveness*) ditingkatkan maka semakin tinggi kepuasan pengunjung perpustakaan, dan sebaliknya jika daya tanggap (*responsiveness*) tidak ditingkatkan maka semakin berkurang kepuasan pengunjung perpustakaan.

Hasil penelitian yang dilakukan, daya tanggap (*responsiveness*) pada perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sudah sangat baik sekali, hal ini ditunjukkan petugas perpustakaan yang tanggap dalam melayani keinginan pengunjung seperti keanggotaan perpustakaan, peminjaman buku atau referensi yang diinginkan serta rujukan tentang sumber buku yang dicari, selain itu petugas juga tanggap dalam menjawab pertanyaan pengunjung jika terdapat permasalahan pengunjung seperti pencarian buku atau referensi yang diinginkan. Petugas perpustakaan juga cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan dan siap sedia dalam memberikan informasi kepada pengunjung seputar layanan perpustakaan mulai dari tempat, jenis layanan, prosedur pelayanan, syarat keanggotaan dan lain sebagainya sehingga daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif signifikan.

### **Pengaruh Jaminan (*assurance*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur**

Hasil analisis pengaruh jaminan (*assurance*) berada pada urutan kedua setelah daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sebesar  $1,972 < 1,990$  hal ini menunjukkan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

Semakin jaminan (*assurance*) ditingkatkan maka semakin tinggi kepuasan pengunjung perpustakaan, dan sebaliknya jika jaminan (*assurance*) tidak ditingkatkan maka semakin berkurang kepuasan pengunjung perpustakaan.

Hasil penelitian yang dilakukan, jaminan (*assurance*) pada perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan kepercayaan pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan sesuai keinginan pengunjung. Petugas perpustakaan bersikap ramah, sopan dan santun kepada pengunjung perpustakaan serta petugas perpustakaan mampu menjawab setiap pertanyaan pengunjung.

### **Pengaruh Empati (*emphaty*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur**

Hasil analisis pengaruh empati (*emphaty*) berada pada urutan terakhir setelah daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*) dan keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sebesar  $-0,933 < 1,990$  hal ini menunjukkan empati (*emphaty*) berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

Semakin empati (*emphaty*) ditingkatkan maka semakin berkurang kepuasan pengunjung perpustakaan, dan sebaliknya jika empati (*emphaty*) tidak ditingkatkan maka semakin bertambah kepuasan pengunjung perpustakaan.

Hasil penelitian yang dilakukan, hal tersebut dikarenakan penelitian ini dilakukan di perpustakaan dimana pengunjung perpustakaan menginginkan suasana yang tenang pada saat membaca atau mencari referensi ilmu pengetahuan. Semakin negatif pengaruh empaty maka semakin tinggi pula kepuasan pengunjung perpustakaan, karena jika empaty berpengaruh positif akan berdampak pada ketidak tenangan pengunjung diperpustakaan. Petugas perpustakaan di Bappeda hanya sebatas memberikan pelayanan tanpa memberikan perhatian khusus maupun spesifik kepada pengunjung perpustakaan.

## **Pengaruh Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) Dan Empati (*emphaty*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur**

Analisis berdasarkan hasil penelitian, pengaruh bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur yaitu  $6,409 > 2,48$  dengan koefisien determinasi sebesar 28,30%.

Semakin ditingkatkannya kualitas pelayanan maka kepuasan pengunjung perpustakaan akan meningkat dan sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak ditingkatkan maka kepuasan pengunjung perpustakaan akan menurun.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*tangibles*) secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur;
2. Keandalan (*reliability*) secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur;
3. Daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur;
4. Jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur;
5. Empati (*emphaty*) secara parsial berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur;
6. Bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur.

### **Saran**

Memperhatikan hasil analisis dan kesimpulan, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai rekomendasi baik dalam peningkatan pelayanan perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur maupun untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada pada perpustakaan Bappeda Provinsi Kalimantan Timur agar kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda semakin meningkat sehingga semakin banyak yang berkunjung ke perpustakaan Bappeda;
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian melalui metode maupun alat analisis yang berbeda dengan indikator atau faktor lain diluar penelitian ini terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Bappeda.

## REFERENCES

- Alexandro, Rianto. 2020. *Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan*. Yogyakarta: Bildung
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Unpad Press
- Nasrudin, Jauhar Arifin dan Indriati Sumarmi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Jasa Indonesia Di Kabupaten Tabalong Provinsi Kalimantan Selatan*. JAPB Vol. I No. 1. 354-368
- Prinyatno, Duwi, 2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Jogjakarta: Gava Media
- Putri, Budi Rahayu Tanama. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana
- Taufiqurokhman dan Evi Satipsi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press