



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser

Amir Hamzah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Praja, Indonesia

Hamzahassegaf69@gmail.com

Alamat: Jl. Jenderal Sudirman No.149, Tanah Grogot, Kec. Tanah Grogot, Kabupaten Paser, Kalimantan Timur 76251

Koresponden: Hamzahassegaf69@gmail.com

Abstract. *The purpose of this research is to determine the simultaneous and partial influence as well as the dominant variables of Service Quality (X) which include the variables Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), Physical Evidence (X5), on Satisfaction of Library Members (Y) at the Paser Regency Archives and Library Service. From the results of the validity test of the total number of questions, 18 statements all have a value of $r_{count} > r_{table}$, which means all questions are valid (feasible). From the results of the reliability test, it can be seen that the results obtained were 0.836, which means that the questionnaire items can be said to be reliable, because the Cronbach's Alpha value is > 0.6 . From the results of multiple linear regression analysis research, the regression equation $Y = 0.465 + 0.366X_1 + 0.265X_2 + 0.183X_3 - 0.185X_4 + 0.246X_5$. The correlation coefficient (R) is 0.843 at a relationship level of 0.80-1.000, which means it is at a very strong relationship level between the variables Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), Evidence Physical (X5), to Member Satisfaction (Y). The Adjusted R square value (coefficient of determination) is 0.503, which means that the Service Quality (X) variable consisting of Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4) and Physical Evidence (X5) contributes of the dependent variable, namely Member Satisfaction (Y), while the remaining 49.7% is influenced by other variables not included in this research. From the results of the F test, the Fcount value is 14.372 $> F_{table} 2.37$, so it can be concluded that the Service Quality (X) variable consists of Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4) and Physical Evidence (X5) has a significant effect simultaneously (together) on the Member Satisfaction variable (Y), so that the first hypothesis can be accepted or H_0 is rejected. H_a is accepted. From the results of the t test for the variables Reliability (X1), Responsiveness (X2), and Physical Evidence (X5) have a significant effect on Member Satisfaction (Y) of libraries at the Paser Regency Archives and Library Service. Meanwhile, the variables Assurance (X3), Empathy (X4) do not have a significant effect on Library Member Satisfaction (Y) at the Paser Regency Archives and Library Service. Furthermore, the t test results show that the Reliability variable (X1) has a dominant influence on Member Satisfaction (Y) which is strengthened by the highest t value of 3.299 and a significance value of 0.002. So the hypothesis states that it is not proven or rejected. H_0 is accepted. H_a is rejected.*

Keywords: Service Quality, Member Satisfaction, Library

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial serta variabel dominan dari Kualitas Pelayanan (X) yang meliputi variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), Bukti Fisik (X_5), terhadap Kepuasan Anggota (Y) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser. Dari hasil uji validitas dari jumlah soal sebanyak 18 pernyataan semuanya memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang berarti semua soal valid (layak). Dari hasil uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa diperoleh hasil sebesar 0,836 yang berarti butir kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ Dari hasil penelitian analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi $Y = 0,465 + 0,366X_1 + 0,265X_2 + 0,183X_3 - 0,185X_4 + 0,246X_5$. Besaran koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,843 berada pada tingkat hubungan 0,80-1,000 yang artinya berada pada tingkat hubungan sangat kuat antara variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), Bukti Fisik (X_5), terhadap Kepuasan Anggota (Y). Nilai Adjusted R square (koefisien determinasi) sebesar 0,503 yang artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan(X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Bukti Fisik (X_5) memberikan kontribusi terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Anggota (Y), adapun sisanya sebesar 49,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dari hasil Uji F diperoleh nilai $F_{hitung} 14,372 > F_{tabel} 2,37$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Bukti Fisik (X_5) berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y), sehingga hipotesis pertama dapat diterima atau H_0 ditolak H_a diterima. Dari hasil uji t untuk variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), dan Bukti Fisik (X_5) berpengaruh

Received Januari 25, 2023; Revised: Februari 12, 2023; Accepted: Februari 26, 2023; Published: Februari 28, 2023

signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser. Sedangkan variabel Jaminan (X_3), Empati (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser. Selanjutnya hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X_1) berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Anggota (Y) yang diperkuat dengan nilai t_{hitung} tertinggi sebesar 3,299 serta nilai signifikansi 0,002. Sehingga hipotesis menyatakan tidak terbukti atau ditolak H_0 diterima H_a ditolak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Perpustakaan

1. LATAR BELAKANG

Dalam era digitalisasi, informasi menjadi hal yang sangat penting dan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser memainkan peran penting dalam menyediakan informasi dan pengetahuan. Sebagai lembaga publik, perpustakaan didirikan dan dioperasikan oleh pemerintah sebagai bagian dari sistem pendidikan dan kesejahteraan masyarakat. Perpustakaan berperan sebagai tempat pengetahuan, referensi, dan sumber informasi bagi seluruh lapisan masyarakat, pengetahuan, dan pengalaman. Perpustakaan harus menyediakan fasilitas dan sumber daya yang lengkap agar mudah diakses oleh pengguna. Melalui koleksi buku dan media lainnya, perpustakaan memfasilitasi kebutuhan belajar dan membantu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat. Perpustakaan harus memberikan layanan yang berkualitas yaitu dapat memenuhi tuntutan pengguna perpustakaan, dalam kapasitasnya sebagai penyedia dan pengelola layanan informasi dan pengetahuan.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019:61) “Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Adapun yang melatar belakangi masalah yang terjadi pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser yaitu kurang efektifnya kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga penting bagi perpustakaan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan terus ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi anggota perpustakaan.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen

Menurut Sikula dalam Hasibuan (2019:2) Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien. Manajemen

berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu. Secara umum, manajemen adalah suatu proses dimana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu atau kelompok. Manajemen perlu dilakukan guna mencapai tujuan atau target dari individu ataupun kelompok tersebut secara kooperatif menggunakan sumber daya yang tersedia.

Pemasaran

Menurut Kotler dan Amstron dalam Bharmawan dan Hanif (2022:11) “Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.” Pemasaran merupakan kegiatan utama yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan, baik perusahaan barang maupun jasa, guna mempertahankan kelangsungan usahanya serta untuk mengembangkan dan menghasilkan keuntungan dengan melakukan berbagai macam kegiatan ekonomi barang atau jasa dalam pembangunan perekonomian salah satu kegiatan barang atau jasa.

Manajemen Pemasaran

Menurut Indrasari (2019:8) “Manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian proses analisis, perencanaan pelaksanaan serta dimana tujuannya adalah untuk mencapai target pemasaran secara efektif dan efisien.” Manajemen pemasaran adalah tindakan merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi aktivitas bisnis yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menciptakan nilai bagi pelanggan serta untuk mencapai tujuan organisasi.

Jasa

Menurut Tjiptono (2019:31) Berbagai riset dan literatur pemasaran jasa mengungkap bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada cara memasarkannya. pemasaran jasa adalah proses menciptakan, mengembangkan, dan mempromosikan layanan agar dapat dikenal dan digunakan oleh pelanggan secara berkelanjutan dan bertahan lama. Pemasaran jasa lebih fokus pada kebutuhan dan keinginan pelanggan dibandingkan produk barang karena jasa tidak dapat dilihat secara langsung.

Pelayanan

Menurut Supriyono dalam Indrasari (2019:57) Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau *customer service* dapat dibedakan menjadi dua kriteria, yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas layanan ini tidak permanen atau kaku, tetapi fleksibel dan dapat diubah. Tentunya perubahan ini berupa peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas layanan diperlukan beberapa hal untuk mendukung proses tersebut. Misalnya, survei atau pengamatan pelanggan memberikan umpan balik, pendapat, dan komentar tentang layanan yang diberikan.

Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting khususnya pada perusahaan jasa karena kesuksesan sebuah perusahaan jasa sangat bergantung pada kebahagiaan dan loyalitas pelanggan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan perusahaan harus terus mengembangkan dan meningkatkan cara pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Suatu perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini adalah anggota perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser. Pada penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 67 anggota perpustakaan berdasarkan dari jumlah populasi pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser yaitu sebesar 203 anggota perpustakaan. Teknik pengambilan sampel dalam

penelitian ini dengan teknik sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*) yang menggunakan aplikasi spin. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil analisa data dan tabulasi data, maka dapat diketahui hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 0,465 + 0,366X_1 + 0,265 X_2 + 0,183X_3 - 0,185X_4 + 0,246 X_5$$

A = adalah jika variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), Bukti Fisik (X_5) adalah sama dengan 0 (nol), maka nilai variabel Kepuasan Anggota (Y) akan sama dengan 0,456.

b₁ = 0,366 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel Keandalan (X_1), maka Kepuasan Anggota (Y) pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser meningkat sebesar 0,366. Dengan asumsi bahwa variabel yang lain adalah konstan atau tetap.

b₂ = 0.265 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel Daya Tanggap (X_2), maka Kepuasan Anggota (Y) pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser meningkat sebesar 0,265. Dengan asumsi bahwa variabel yang lain adalah konstan atau tetap.

b₃ = 0,183 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel Jaminan (X_3), maka Kepuasan Anggota (Y) pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser meningkat sebesar 0,183. Dengan asumsi bahwa variabel yang lain adalah konstan atau tetap.

b₄ = -0,185 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel Empati (X_4), maka Kepuasan Anggota (Y) pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser menurun sebesar 0.185.

Dengan asumsi bahwa variabel yang lain adalah konstan atau tetap.

- b = 0,246 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel
5 Bukti Fisik (X_5), maka Kepuasan Anggota (Y) pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser meningkat sebesar 0,246. Dengan asumsi bahwa variabel yang lain adalah konstan atau tetap.

Hasil Analisis Koefisien Korelasi (R)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai R sebesar 0,843 yang menggambarkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel independen Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) dengan variabel dependen Kepuasan Anggota (Y) yang berada pada tingkatan 0,80 – 1,000.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Adjusted R Square sebesar 0,503 atau sebesar 50,3%. Dapat disimpulkan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan(X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Bukti Fisik (X_5) memberikan kontribusi terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Anggota (Y), adapun sisanya sebesar 49,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ maka dapat dilihat hasil uji F atau F_{hitung} adalah sebesar 14,372 dimana f_{tabel} $df = n-k-1$, maka diperoleh $df = 67-5-1$. $df = 61$ berarti F_{tabel} pada df (5:61) kolom 61 yaitu sebesar 2,37 maka akan diperoleh hasil yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $14,372 > 2,37$, artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan(X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Bukti Fisik (X_5) berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) variabel Kepuasan Anggota (Y), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis dapat diterima atau H_0 ditolak H_a diterima.

Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

- a. Dari hasil analisis diperoleh nilai t_{hitung} variabel Keandalan (X_1) sebesar 3,299 dan kemudian dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 2,000 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,299 > 2,000$ dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$ (signifikan). Hal ini berarti bahwa variabel Keandalan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser, maka pengujian hipotesis secara parsial adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Dari hasil analisis diperoleh nilai t_{hitung} variabel Daya Tanggap (X_2) sebesar 2,352 dan kemudian dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 2,000 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,352 > 2,000$ dengan tingkat signifikansi $0,022 < 0,05$ (signifikan). Hal ini berarti bahwa variabel Daya Tanggap (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser, maka pengujian hipotesis secara parsial adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.
- c. Dari hasil analisis diperoleh nilai t_{hitung} variabel Jaminan (X_3) sebesar 1,847 dan kemudian dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 2,000 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,847 < 2,000$ dengan tingkat signifikansi $0,070 > 0,05$ (tidak signifikan). Hal ini berarti bahwa variabel Jaminan (X_3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser, maka pengujian hipotesis secara parsial adalah H_0 diterima dan H_a ditolak.
- d. Dari hasil analisis diperoleh nilai t_{hitung} variabel kebutuhan Empati (X_4) sebesar -1,842 dan kemudian dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 2,000 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-1,842 < 2,000$ dengan tingkat signifikansi $0,070 > 0,05$ (tidak signifikan). Hal ini berarti bahwa variabel Empati (X_4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser, maka pengujian hipotesis secara parsial adalah H_0 diterima dan H_a ditolak.
- e. Dari hasil analisis diperoleh nilai t_{hitung} variabel Bukti Fisik (X_5) sebesar 2,321 dan kemudian dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 2,000 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,321 > 2,000$ dengan tingkat signifikansi $0,024 < 0,05$ (signifikan). Hal ini berarti bahwa variabel Bukti Fisik (X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser, maka pengujian hipotesis secara parsial adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa dari variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel Keandalan (X_1) lebih dominan dimana nilai t_{hitung} 3,299 lebih tinggi dibandingkan dengan nilai t_{hitung} lainnya. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa variabel Empati (X_4) tidak terbukti atau ditolak H_0 diterima dan H_a ditolak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a. Hasil uji validitas dari 18 pernyataan pada penelitian ini. Memiliki nilai r_{tabel} sebesar 0,2404 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada masing-masing pernyataan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan semua soal dinyatakan valid
- b. Hasil uji reliabilitas berdasarkan uji reliabilitas diketahui bahwa kuesioner reliabel berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang nilainya lebih besar dari 0,6 ($0,836 > 0,6$)
- c. Hasil persamaan regresi linear berganda diperoleh, $Y = 0,465 + 0,366X_1 + 0,265 X_2 + 0,183X_3 - 0,185X_4 + 0,246 X_5$ yang artinya terdapat pengaruh dari kelima variabel yang terdiri dari Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), dan Bukti Fisik (X_5) terhadap Kepuasan Anggota (Y) berpengaruh positif yang menunjukkan bahwa perubahan variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), dan Jaminan (X_3), dan Bukti Fisik (X_5) akan searah dengan perubahan Kepuasan Anggota (Y). Karena variabel Empati (X_4) bernilai negatif maka tidak searah terhadap perubahan variabel Kepuasan Anggota (Y).
- d. Hasil nilai korelasi (R) sebesar 0,843 yang berarti memiliki hubungan yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), Bukti Fisik (X_5) dengan variabel dependen Kepuasan Anggota (Y) yang berada pada tingkatan 0,80 – 1,000.
- e. Berdasarkan hasil *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,503 atau sebesar 50,3% yang artinya variabel independen Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Bukti Fisik (X_5) dan dapat mempengaruhi Kepuasan Anggota (Y), adapun sisanya sebesar 49,7% dipengaruhi oleh variabel lain.
- f. Hasil analisis diperoleh nilai F_{hitung} dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan

Bukti Fisik (X_5) berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y) atau H_0 ditolak H_a diterima.

- g. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), dan Bukti Fisik (X_5) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Anggota (Y), sedangkan Jaminan (X_3) dan Empati (X_4) tidak berpengaruh terhadap Keputusan Anggota (Y) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser. Berdasarkan perhitungan pada uji t, bahwa variabel Keandalan (X_1) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap Kepuasan Anggota (Y) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,299 dengan taraf signifikan 0,002 pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa variabel Empati (X_4) tidak terbukti atau ditolak H_0 diterima dan H_a ditolak.

Saran

- a. Diharapkan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan dengan sebaik-baiknya serta dengan cara memberikan layanan yang menjanjikan, dan memberikan layanan yang lebih memuaskan.
- b. Sebaiknya pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam Jaminan dengan cara memberikan pengetahuan atas pelayanan yang dilakukan, memberikan kompetensi atau kemampuan yang lebih baik, bersikap sopan, memiliki sifat yang dapat dipercaya atau keraguan dalam pelayanan kepada anggota.
- c. Sebaiknya pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Paser dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam Empati dengan cara memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan perpustakaan.

DAFTAR REFERENSI

2022. Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Arief. 2020. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing
- Asiah, Ade Nurul. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pusat Kesehatan Masyarakat (PUKESMAS) Desa Mendik Kecamatan Long Kali. Skripsi. Tanah Grogot. STIE Widya Praja.
- Astuti, Miguna dan Amanda, Agni Rizkita. 2020. Pengantar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta. Deepublish. PDF eBook
- Bharmawan, Agus Surya dan Hanif, Nofal. 2022. Manajemen Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan.. Surabaya. Scopindo. PDF eBook
- Digdowiseiso, Kumba. 2017. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Jakarta Selatan: Lembaga Penerbitan Universitas Nasional. PDF eBook.
- Fatihudin, Didin dan M Anang, Firmansyah. 2019. Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta. Deepublish. PDF eBook
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Melayu. 2019. Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah. Cetakan Kelima Belas. Jakarta: Bumi Aksara
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Jawa Timur: Unitomo Press
- Malik, Adam. 2018. Pengantar Statistika Pendidikan. Yogyakarta: Deepublish. PDF eBook.
- Mesra. 2017. Statistika Ekonomi & Bisnis. Medan: Universitas Pembangunan Panca Budi. PDF eBook.
- Rahayu, Dwi Puji. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Tanah Grogot. Skripsi. Tanah Grogot. STIE Widya Praja.
- Sudrajat, Didi. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Dengan Pendekatan Kuantitatif. Cetakan ke-2. Solo: Inputs. PDF eBook.
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan Ke-29. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2015. Statistik untuk Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sunyanto, Danang. 2011. Metodologi Penelitian untuk Ekonomi. Yogyakarta: CAPS
- Tjiptono, Fandy. 2019. Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. 2007. Jakarta. Diperbanyak oleh Perpustakaan Nasional RI.
- Widarjono, Agus. 2016. Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya Disertai Panduan EViewa. Edisi Kelima. Yogyakarta: UPP STIM YKPN