

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN
DAERAH KABUPATEN MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh

Fitri Husni Pulungan
NIM. 19090015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN
DAERAH KABUPATEN MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh

Fitri Husni Pulungan

NIM: 19090015

PEMBIMBING I

Andy Hakim, M.M.
NIP. 198609252019031009

PEMBIMBING II

Mufti Fauzizal Harahap, M.M.
NIP. 198903292020121009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Fitri Husni Pulungan, NIM: 19090015 dengan judul skripsi **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal"** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Agustus 2023

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

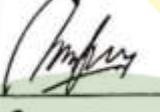
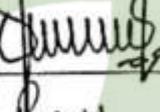
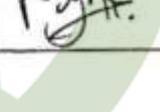

Andy Hakim, M.M
NIP. 198609252019031009


Mufti Fahrizal Harahap, M.M
NIP. 198903292020121009

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal" a.n. Fitri Husni Pulungan, NIM. 19090015, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 23 Agustus 2023.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No.	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Andy Hakim, M.M NIP. 198609252019031009	Ketua Sidang/Penguji I		23/08/23
2.	Mufti Fahrizal Harahap, M.M NIP. 198903292020121009	Sekretaris Sidang/Penguji II		23/08/23
3.	Vebri Sugiharto, M.M NIP. 198702082019031003	Penguji III		23/08/23
4.	Rizka Ar Rahmah, M.E NIP. 199108042019032016	Penguji IV		23/08/23.

Mandailing Natal, Agustus 2023

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal


Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 197203132003121002



LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

al : -

ump. :

kepada Yth. Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah
 Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal
 di Panyabungan.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta
 mengadakan perbaikan sebelumnya, maka kami selaku pembimbing berpendapat
 bahwa skripsi saudara:

Nama : Fitri Husni Pulungan
 NIM : 19-09-0015
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
 Pengunjung Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten
 Mandailing Natal.

Sudah dapat diajukan Kembali kepada Program Studi Manajemen Bisnis
 Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal sebagai salah satu
 syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu pada bidang Manajemen Bisnis
 Syariah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat
 segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

PEMBIMBING I



Andy Hafim, M.M.
NIP. 198609252019031009

PEMBIMBING II



Mufti Fahrizal Harahap, M.M.
NIP. 198903292020121009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah in:

Nama : Fitri Husni Pulungan
NIM : 19090015
Tempat/Tgl. Lahir : Lumban Dolok, 11 Januari 2000
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Lumban Dolok, Kec Siabu. Kab, Mandailing Natal

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal**" adalah benar hasil karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



Fitri Husni Pulungan
NIM. 19-09-0015

ABSTRAK

Fitri Husni Pulungan (NIM: 19090015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal.

Perpustakaan adalah sebuah bangunan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lain yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan. Sedangkan kepuasan pengunjung adalah reaksi emosional yaitu perasaan senang dan kecewa seseorang atas pengalamannya memanfaatkan layanan. Maka perpustakaan harus memiliki kualitas dalam hal pemberian layanan serta sumber daya manusianya. Perpustakaan yang memiliki kualitas pelayanan atau kinerja yang bagus akan membuat pengunjung perpustakaan merasa nyaman berada di perpustakaan. Perpustakaan Daerah Mandailing Natal diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pada kenyataannya, perpustakaan kini kurang diminati oleh pengunjung karena pelayanan yang diberikan tidak mencapai harapan pengunjung seperti fasilitas buku yang kurang lengkap, fasilitas yang kurang memadai, sarana dan prasarana perpustakaan yang masih minim (masih manual), serta lokasinya yang kurang baik dan akses internet yang lambat.

Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan Analisis Regresi Linier Sederhana. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode dokumentasi dan angket (kuesioner) dengan jumlah 96 responden dari 2.309 pengunjung perpustakaan pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal. Hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS versi 27 menghasilkan persamaan $Y=22,810 +0,148X$. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) nilai t-hitung sebesar 4,357 dan t-tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,661, maka $4,357 > 1,661$ dan nilai signifikansi nya $0,000 < 0,05$ dan maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung dan Perpustakaan.

ABSTRAK

Fitri Husni Pulungan (NIM: 19090015). The Effect of Service Quality on Visitor Satisfaction in the Regional Library of Mandailing Natal Regency.

The library is a manganese, part of a building, or the building itself which is used to store books and other publications which are usually stored according to a certain arrangement for the use of readers, not for sale. Library service quality is the satisfaction obtained by each user after comparing the service received with the suitability of the desired service. While visitor satisfaction is an emotional reaction, namely a person's feelings of pleasure and disappointment for his experience using the service. So the library must have quality in terms of service delivery and human resources. Libraries that have good service quality or performance will make library visitors feel comfortable in the library. The Mandailing Natal Regional Library is expected to provide good service quality. In fact, libraries are now less attractive to visitors because the services provided do not reach visitor expectations such as incomplete book facilities, inadequate facilities, minimal library facilities and infrastructure (still manual), as well as poor location and poor internet access slow. This research is a Quantitative study with Simple Linear Regression Analysis. The data collection method used was the documentation and questionnaire method with a total of 96 respondents from 2,309 library visitors in 2021. This study aims to determine the effect of service quality on visitor satisfaction at the Regional Library of Mandailing Natal Regency. The results of a simple linear regression analysis using SPSS version 27 produce the equation $Y=22.810 +0.148X$. Based on the results of the partial test (t test) the t-count is 4.357 and t-table at a significance level of 5% is 1.661, then $4.357 > 1.661$ and the significance value is $0.000 < 0.05$ and then H_a is accepted and H_0 is rejected. The conclusion of this study is that service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Regional Library of Mandailing Natal Regency.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction and Libraries.

KATA PENGANTAR

Pertama, penulis bersyukur atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia yang telah Allah SWT berikan kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini tepat pada waktunya. Kedua, Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan (kebodohan) ke zaman yang terang benderang (penuh dengan ilmu pengetahuan).

Sehubungan dengan terselesaikannya skripsi penulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal”, hal ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, dan penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, dukungan, bimbingan, nasehat, dan motivasi kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).
2. Bapak Andy Hakim, M.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan serta senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Mufti Fahrizal Harahap, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh bapak\ibu dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).
5. Kepada Bapak Vebri Sugiharto, M.M selaku penasehat Akademik saya, terimakasih atas saran dan masukan selama proses perkuliahan.

6. Seluruh informan dalam penelitian ini yang telah memberikan data dan informasi terkait judul penelitian sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Terutama kepada ibu dan ayah saya yang selalu menjadi penyemangat dan tak hentinya memberikan doa, perhatian, kasih sayang, serta dukungannya sehingga penulisan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Abang saya Taufik, Fitrah dan Adik saya Wira, yang selalu mensupport dan menjadi teman diskusi yang baik.
9. Keluarga besar saya yang selalu mendukung dan mensupport saya serta bantuan materainya.
10. Sahabat seperjuangan dan seperjalanan Saima Putri Tanjung dan Elvina dan teman-teman lainnya yang telah mendukung, memotivasi, menghibur, dan membantu saya dalam melakukan penelitian ini.
11. Sahabat seperjuangan Program Manajemen Bisnis Syariah tahun akademik 2019, khususnya MBS-A yang senantiasa memberikan arahan, masukan, kritik dan saran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Demikian besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi saya selaku penulis dan umumnya bagi masyarakat juga bagi kampus tercinta, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA)

Panyabungan, 23 Agustus 2023

Penulis



FITRI HUSNI PULUNGAN
NIM: 19090015

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

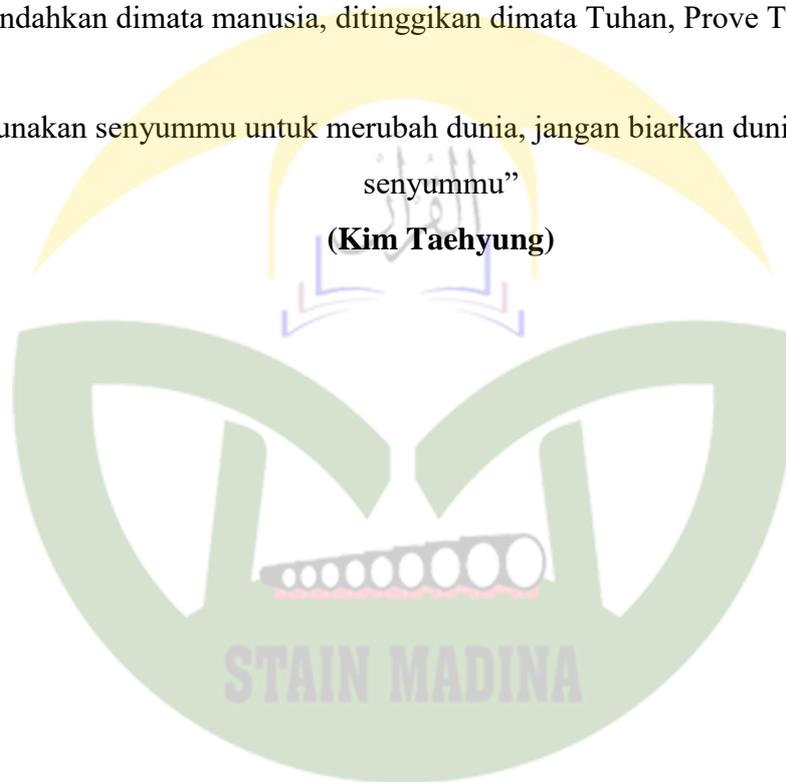
Dan hanya kepada ALLAH lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, Prove Them Wrong”

“Gunakan senyummu untuk merubah dunia, jangan biarkan dunia merubah senyummu”

(Kim Taehyung)



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
MOTTO	
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Defenisi Operasional Variabel.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Kepuasan Pengunjung.....	14
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	17
C. Kerangka Berpikir	19
D. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sample.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Teknik Analisis Data	23
1. Uji Validitas	23

2. Uji Reliabilitas.....	24
F. Uji Asumsi Klasik	24
1. Uji Normalitas	24
2. Uji Heteroskedastisitas	24
G. Uji Hipotesis	25
1. Uji Regresi Linier Sederhana	25
2. Uji Parsial (Uji t).....	25
3. Uji Determinasi (R ²).....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Deskripsi Data (Temuan).....	27
B. Pengujian Hipotesis.....	34
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	36
D. Keterbatasan Penelitian.....	40
BAB V PENUTUP.....	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengunjung di perpustakaan tahun 2017-2021.....	4
Tabel 3.1 Skor Jawaban Skala	22
Table 3.2 Kisi-kisi kuesioner	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	30
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X).....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengunjung (Y).....	32
Tabel 4.8 Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test.....	33
Tabel 4.9 Coefficients Regresi Linear Sederhana.....	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana (Uji t).....	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastitas.....	34



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebuah yayasan Sesuai dengan referensi Kamus Besar Bahasa Indonesia, perpustakaan adalah ruangan atau bangunan yang diperuntukkan bagi pemeliharaan dan pemanfaatan perpustakaan, dan sebagainya. Bisa juga diartikan sebagai kumpulan buku, majalah, dan bahan pustaka lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dan dibicarakan. Menurut **(Sulistjo-Basuki, 1992)**, perpustakaan adalah ruangan, bagian dari struktur, atau struktur sebenarnya, tempat buku dan distribusi lainnya disimpan, biasanya disimpan dalam kontrol khusus untuk digunakan oleh pembaca, tidak tersedia untuk dibeli.

Kemajuan data yang cepat menuntut kapasitas organisasi pengiriman data untuk secara cepat dan tepat mengembangkan kerangka kerja pelayanan data dan menjawab kebutuhan data seluruh area lokal. Dengan demikian, pemerintah sebagai aparaturnya penyedia layanan memiliki komitmen untuk bekerja pada pelayanan terbuka di bidang informasi dan pendidikan, untuk melakukan pelayanan publik yang baik, pemerintah menyusun lembaga penyedia jasa informasi yang melayani wilayah lokal atau masyarakat salah satu badan dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan layanan informasi yaitu perpustakaan.

Dalam era teknologi informasi sekarang ini telah memberikan pintu terbuka yang luar biasa bagi perpustakaan untuk mengerjakan pelayanan yang ada. Pelayanan yang cepat, dan tepat merupakan daya tarik utama bagi pengguna perpustakaan, sehingga setiap perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Sebagaimana ditunjukkan oleh Pasal 14 (3) UU layanan Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, yang menyatakan bahwa setiap perpustakaan menciptakan pelayanan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi **(Indonesia, 2009:21)**. Layanan ini dikembangkan dengan tujuan agar layanan perpustakaan dapat diakui dan memenuhi harapan pengunjung perpustakaan. Sebagai sumber data, perpustakaan harus siap membantu pengunjung menemukan data yang mereka butuhkan.

Menurut pandangan Islam tentang pelayanan perpustakaan, Allah SWT memberikan pengertian tentang bagaimana pelayanan yang baik. Allah SWT terkait dengan pelayanan dapat ditemukan dalam Surah Ali Imran (Q.S, 3:159).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahannya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad Maka bertawakal kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya” (Q.S Ali Imran Ayat 159).

Ayat di atas mengajarkan pustakawan untuk berhati-hati dalam melayani pengunjung perpustakaan. Karena, seandainya pengurus perpustakaan tidak bertindak seperti yang digambarkan dalam ayat di atas kepada pengunjung perpustakaan, mereka menjauh sehingga motivasi mereka tidak terlayani. Artinya, fokus pada pengunjung perpustakaan merupakan saran wajib bagi pengurus perpustakaan dalam membangun koneksi dalam kegiatan pelayanan pemerintahan daerah.

Mengingat alasan perpustakaan yang dirujuk di atas, perpustakaan harus memiliki kualitas yang baik dari segi pelayanan dan SDM. Perpustakaan dengan kualitas bantuan atau kecakapan yang tinggi menyebabkan pengunjung merasa betah di perpustakaan. Pengurus diharapkan lebih mengembangkan kualitas pelayanan. Pustakawan adalah orang-orang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.

Tugas perpustakaan dalam kegiatan pelayanan sangat penting, karena pengelolalah yang menentukan kemajuan kegiatan pelayanan tersebut. Sarana prasarana dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan tidak akan mempengaruhi

kepuasan pengunjung jika pengelola tidak dapat melayani pengunjung dengan baik. Tentunya, kinerja petugas perpustakaan yang baik sangat dibutuhkan di berbagai perpustakaan, agar pengelola perpustakaan dapat melayani pengunjung perpustakaan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan asumsi pengunjung perpustakaan (**Tjiptono, 2012: 157**). Kualitas pelayanan harus dilakukan secara tepat agar individu yang mendapatkan pelayanan merasa puas dan mendapatkan pelayanan yang diberikan sifat pelayanan perpustakaan. Menurut (**Fatmawati, 2013**) kualitas pelayanan perpustakaan adalah kepuasan yang diperoleh setiap pengunjung setelah membandingkan pelayanan yang didapat dan pelayanan yang diinginkan.

Kualitas pelayanan Menurut (**Tjiptono, 2011: 174-175**) terdiri dari 5 dimensi, antara lain: dimensi tangible (bukti fisik), dimensi reliability (keandalan), dimensi assurance (jaminan), dimensi responsiveness (tanggapan), dan dimensi empathy (empati). Sedangkan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya (**Kotler & Keller, 2011:49**).

Komponen kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pemenuhan pengunjung. Kualitas pelayanan yang baik dapat menarik perhatian para pengunjung, oleh karena itu bantuan yang baik sangat penting untuk memuaskan para pengunjung. Pelayanan yang dikelola dengan tepat dapat memenuhi ekspektasi pengunjung, dengan kualitas pelayanan yang baik di dalamnya akan menumbuhkan kepuasan pengunjung.

Menurut (**Kotler, 2009: 138**) menyatakan bahwa kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau ketidakpuasan individu yang muncul karena membandingkan antara pelaksanaan item atau hasil yang tampak dengan asumsi mereka. Jika asumsi cocok, pengunjung akan terpenuhi, tetapi jika presentasi tidak sesuai dengan asumsi, pengunjung kecewa. Pemenuhan pengunjung diperoleh dengan bekerja pada penyampaian layanan yang ada, karena pengunjung adalah pusat ketika kita berbicara tentang pemenuhan dan kualitas layanan.

Hal yang melatarbelakangi seorang peneliti mengukur pengaruh antara dua variable ialah disebabkan rasa ingin tahu yang besar akan kesenjangan antara dua variable tersebut, mengingat telah banyak hasil penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara dua variable tersebut. Sebelum peneliti mengangkat permasalahan dalam tulisan ini, terlebih dahulu peneliti telah melakukan observasi dan pengamatan langsung serta informasi dari aktivitas akademik Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal mengenai gambaran umum perpustakaan khususnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung yang sesuai dengan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mandailing Natal merupakan salah satu yayasan yang memberikan penyelenggaraan perpustakaan umum kepada masyarakat pada umumnya. Tabel 1 di bawah menunjukkan jumlah pengunjung Perpustakaan Daerah Mandailing Natal dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021:

Tabel 1.1
Jumlah pengunjung di perpustakaan
Mandailing Natal tahun 2017-2021

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	2017	2.084
2.	2018	6.871
3.	2019	4.056
4.	2020	1.514
5.	2021	2.309
Jumlah		16.834

Sumber: Data Dari perpustakaan Mandailing Natal (2022)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa tingkat kedatangan pengunjung ke Perpustakaan Daerah Mandailing Natal sudah cukup baik dan turun di tahun 2020 karena kurangnya minat pengunjung ke perpustakaan akibat sarana dan prasarana yang kurang terpenuhi, seperti ruangan yang kurang memadai, acnya kurang dingin serta lokasi perpustakaan yang kurang memadai dan dampak covid-19 tahun lalu.

Sehingga menjadi tugas penting bagi pengelola untuk mempertahankan ataupun meningkatkan kualitas pelayanan, dengan pelayanan yang semakin baik tentunya kepuasan pengunjung juga semakin baik nantinya.

Berdasarkan observasi awal di Perpustakaan Daerah Mandailing Natal, penulis menemukan bahwa di perpustakaan memiliki 9 macam layanan diantaranya adalah layanan peminjaman, layanan internet, layanan magang, layanan perpustakaan keliling, layanan terpadu, layanan kunjungan edukasi, layanan bantuan buku koleksi, dan layanan kearsipan. Di perpustakaan Daerah Mandailing Natal memiliki 25.979 eksamplar dan 4.446 judul koleksi. Di perpustakaan Daerah Mandailing Natal juga sudah menyediakan layanan pembuatan kartu anggota secara gratis, dan memiliki waktu layanan yang memadai. Adapun jumlah anggota yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan (yang memiliki kartu perpustakaan) yaitu 2.935 orang, dan perpustakaan daerah Mandailing Natal juga memiliki sumber daya manusia (SDM) 54 orang. Buku yang dominan digemari pengunjung adalah buku sastra, agama dan ilmu sosial.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan salah satu pengunjung perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal yang bernama Lindri Yahnun mengatakan keluhannya yaitu buku-buku di perpustakaan masih kurang lengkap seperti kurangnya buku referensi –referensi, jumlah buku yang dipinjamkan terbatas, kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan masih kurang. Banyak aspek yang menyebabkan masyarakat kurang berminat berkunjung ke perpustakaan diantaranya: kekurangan koleksi buku yang dapat dipinjam terbatas, kekurangan pemahaman masyarakat mengenai perpustakaan, atau pelayanan apa yang ditawarkan di perpustakaan tidak memenuhi kebutuhan para pengunjung perpustakaan.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pada kenyataannya, perpustakaan kini kurang diminati oleh pengunjung karena pelayanan yang diberikan tidak mencapai harapan pengunjung seperti keluhan salah satu pengunjung di atas seperti fasilitas buku yang kurang lengkap, serta lokasinya yang kurang baik dan akses internet yang lambat.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya koleksi buku yang dipinjamkan dan terbatas serta, fasilitas yang diberikan masih kurang.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak mencapai harapan pengunjung.
3. Lokasinya yang kurang baik dan akses internet yang lambat.
4. Dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan terhambat oleh sarana dan prasarana yang minim (masih manual).

C. Batasan Masalah

Mengingat masalah di atas, cenderung diselesaikan masalah mana yang akan dibatasi. Pembatasan masalah merupakan pembatasan dalam pokok permasalahan yang akan dilakukan dalam laporan ini agar penyusun dan pembahasan penulisan dapat terfokus dan terarah dengan jelas. Adapun pembatasan masalah yang akan disajikan adalah:

1. Kurangnya koleksi buku yang dipinjamkan dan terbatas serta, fasilitas yang diberikan masih kurang.
2. Lokasinya yang kurang baik dan akses internet yang lambat.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan terhambat oleh sarana dan prasarana yang minim (masih manual).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang disajikan dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

- a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mengimplementasi teori-teori yang didapat di bangku kuliah agar dapat melakukan riset ilmiah dan menyajikannya dalam bentuk tulisan yang baik.
- b. Membantu membuka wawasan mahasiswa untuk memecahkan suatu masalah yang berada dalam dunia perusahaan.
- c. Penulis dapat menganalisa suatu masalah secara kritis terhadap masalah dan memberikan pemecahan masalah dengan menggunakan ilmu-ilmu yang relevan.

2. Manfaat bagi Perpustakaan Daerah Mandailing Natal:

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran informasi perpustakaan dalam memberikan layanan jasa kepada pengunjung, serta berguna untuk pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

3. Manfaat bagi institusi Pendidikan:

- a. Dapat menjalani Kerjasama antara institusi Pendidikan dengan perusahaan yang ditempati
- b. Mendapatkan relasi dengan perusahaan
- c. Bagi institusi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadikan umpan balik bagi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas.

G. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi Operasional Variabel menurut **(Sugiyono, 2015)** adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Defenisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini defenisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

- a. Menurut **(Kotler dan amstrong, 2012:681)** kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewahan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Menurut **(Lasa, 2009:155)** Menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung perpustakaan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.

