

**PENGARUH KUALITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN BANK INDONESIA  
SUMATERA UTARA**

Ester Yohana Simanjuntak<sup>1</sup>, Hani Puspita Maharani<sup>2</sup>, Herikson Muksa Putra  
Sitanggang<sup>3</sup>, Herlina Bernadecka Sidauruk<sup>4</sup>, Meilany Putri Effendi<sup>5</sup>, Nabila Balqis<sup>6</sup>,  
Naisyah Qila Syafitri<sup>7</sup>, Nisa Ul Mahfuzha Nasution<sup>8</sup>

<sup>1-8</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

[esterys1010@gmail.com](mailto:esterys1010@gmail.com)<sup>1</sup>, [hanipuspita576@gmail.com](mailto:hanipuspita576@gmail.com)<sup>2</sup>, [eriksonsitanggang5@gmail.com](mailto:eriksonsitanggang5@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[hsidauruk8@gmail.com](mailto:hsidauruk8@gmail.com)<sup>4</sup>, [meilanyputrieffendi@gmail.com](mailto:meilanyputrieffendi@gmail.com)<sup>5</sup>,  
[balqisnabila566@gmail.com](mailto:balqisnabila566@gmail.com)<sup>6</sup>, [nesyaqila2005@gmail.com](mailto:nesyaqila2005@gmail.com)<sup>7</sup>,  
[nisaulmahfuzha@gmail.com](mailto:nisaulmahfuzha@gmail.com)<sup>8</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of the quality of public service performance on visitor satisfaction at the Bank Indonesia Library of North Sumatra. This research used a quantitative method with a survey approach involving 55 library visitors selected as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) through validity testing, reliability testing, descriptive statistical analysis, Pearson correlation, and simple linear regression. The results show that the quality of public service performance has a positive and significant effect on visitor satisfaction. The better the quality of service provided, the higher the level of satisfaction experienced by visitors. The findings also indicate that service quality plays an important role in improving library visitor satisfaction. Therefore, library management needs to continuously improve service quality, including facilities, service speed, and staff attitudes in serving visitors. This study is expected to serve as an evaluation tool and provide input for the Bank Indonesia Library of North Sumatra in efforts to improve service quality for the community.*

*Keywords: service quality, visitor satisfaction, Library.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 55 pengunjung perpustakaan yang dipilih sebagai responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis

menggunakan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, korelasi Pearson, dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari aspek fasilitas, kecepatan layanan, maupun sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Perpustakaan.

## **A. Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu instansi. Dalam era perkembangan informasi dan pendidikan saat ini, perpustakaan menjadi salah satu sarana penting dalam mendukung kebutuhan literasi, edukasi, dan akses informasi masyarakat. Pada perpustakaan, pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan keramahan petugas, tetapi juga mencakup kecepatan layanan, kemudahan

akses informasi, kenyamanan fasilitas, serta kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pengunjung.

Perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara merupakan salah satu fasilitas publik yang menyediakan berbagai layanan informasi dan literasi bagi masyarakat. Keberadaan perpustakaan ini tidak hanya mendukung kebutuhan informasi pegawai internal, tetapi juga terbuka bagi pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum yang membutuhkan akses referensi, ruang baca, serta sarana belajar yang nyaman.

Sebagai lembaga pelayanan informasi, perpustakaan ini berperan dalam meningkatkan literasi dan memperluas wawasan pengunjung melalui penyediaan koleksi referensi,

layanan digital, dan fasilitas baca lainnya yang memadai.

Dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan agar pengunjung merasa nyaman dan terdorong untuk kembali memanfaatkan layanan yang tersedia. Pada era keterbukaan informasi saat ini, perpustakaan tidak hanya dijadikan sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga pusat layanan pengetahuan yang harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengunjung. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Yefani dan Asmara (2025) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan perpustakaan dapat diukur melalui SERVQUAL dan Importance Performance Analysis sebagai dasar evaluasi perbaikan layanan.

Sejumlah penelitian dalam lima tahun terakhir juga menunjukkan bahwa dalam kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atau pengunjung perpustakaan. Aryanto dan Suratman (2021) menemukan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT

Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. Fathoni dan Siyamto (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Selain itu, Hadizah dkk. (2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan. Penelitian Oscar (2024) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Barat juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian tersebut, dapat diduga bahwa kualitas kinerja pelayanan publik yang diberikan perpustakaan berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Artinya, semakin baik pelayanan yang dirasakan pengunjung, maka semakin besar kemungkinan kepuasan mereka meningkat. Sebaliknya, apabila pelayanan belum sesuai harapan, maka kepuasan pengunjung dapat menurun.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui

sejauh mana pengaruh kualitas kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas dan menjaga loyalitas penggunanya.

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan pengunjung pada perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan pengunjung pada perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk menganalisis pengaruh kualitas kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara. Menurut Waruwu

(2023), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang menggunakan data berupa angka yang dianalisis secara statistik untuk menguji hubungan maupun pengaruh antarvariabel. Pendekatan asosiatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel kualitas kinerja pelayanan publik sebagai variabel independen (X) terhadap kepuasan pengunjung sebagai variabel dependen (Y).

Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada pengunjung Perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara. Sampel penelitian berjumlah 55 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana setiap pengunjung yang ditemui peneliti dan bersedia mengisi kuesioner dapat dijadikan sebagai

responden penelitian (Sugiyono, 2013).

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Tahap awal analisis dilakukan melalui uji validitas untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel penelitian dan uji reliabilitas untuk menguji tingkat konsistensi instrumen penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden serta kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan BI Sumut. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel

penelitian secara tepat dan konsisten. Selanjutnya, dilakukan analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data yang diperoleh dari responden.

Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, analisis dilanjutkan dengan uji korelasi Pearson untuk mengetahui tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Kemudian dilakukan uji regresi linear sederhana untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan pengunjung.

#### **Identifikasi Responden**

Berikut data responden penelitian dilihat dari jenis kelamin, usia, dan kategori pengunjung di Perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-laki     | 14     | 74,5%      |
| Perempuan     | 41     | 25,5%      |
| Total         | 55     | 100%       |

Sumber: Data diolah, 2026

Data pada tabel identitas jenis kelamin diketahui bahwa responden berjenis kelamin dalam pengunjung perpustakaan didominasi oleh berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 41 orang.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| Rentang Usia | Jumlah | Persentase |
|--------------|--------|------------|
| < 17 tahun   | 8      | 14,5%      |
| 17-25 tahun  | 45     | 81,8%      |
| 25-30 tahun  | 2      | 3,6%       |
| > 30 tahun   | 0      | 0%         |
| Total        | 55     | 100%       |

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan data dari identitas usia, karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh usia 17-25 tahun sebanyak 45 orang.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pengunjung**

| Status    | Jumlah | Persentase |
|-----------|--------|------------|
| Pelajar   | 7      | 12,7%      |
| Mahasiswa | 41     | 74,5%      |
| Pegawai   | 1      | 1,8%       |
| Umum      | 2      | 3,6%       |
| Lainnya   | 4      | 7,3%       |

|       |    |      |
|-------|----|------|
| Total | 55 | 100% |
|-------|----|------|

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan data diatas, karakteristik responden berdasarkan status pengunjung perpustakaan didominasi oleh mahasiswa sebanyak 41 orang.

## Uji Instrumen Penelitian

### Uji Validitas

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

| Item | r hitung | r table | Sig    | Keterangan |
|------|----------|---------|--------|------------|
| P1   | 0,596    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P2   | 0,457    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P3   | 0,699    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P4   | 0,646    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P5   | 0,406    | 0,266   | 0,002  | Valid      |
| P6   | 0,565    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P7   | 0,817    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P8   | 0,600    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P9   | 0,553    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P10  | 0,622    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P11  | 0,633    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P12  | 0,760    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P13  | 0,539    | 0,266   | <0,001 | Valid      |
| P14  | 0,662    | 0,266   | <0,001 | Valid      |

|     |       |       |        |       |
|-----|-------|-------|--------|-------|
| P15 | 0,830 | 0,266 | <0,001 | Valid |
| P16 | 0,812 | 0,266 | <0,001 | Valid |
| P17 | 0,848 | 0,266 | <0,001 | Valid |
| P18 | 0,736 | 0,266 | <0,001 | Valid |
| P19 | 0,742 | 0,266 | <0,001 | Valid |
| P20 | 0,875 | 0,266 | <0,001 | Valid |

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment terhadap 55 responden, diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$  hitung) pada seluruh item pernyataan berada di atas nilai  $r$  tabel sebesar 0,266 pada taraf signifikansi 5% ( $df = 53$ ). Nilai korelasi item berkisar antara 0,406 hingga 0,875 dengan seluruh nilai signifikansi berada di bawah 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan memiliki kemampuan yang baik dalam mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dari P1 sampai P20 dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Nilai korelasi tertinggi terdapat pada item P20 sebesar 0,875 yang menunjukkan hubungan sangat kuat dengan konstruk yang diukur.

Sementara itu, nilai korelasi terendah terdapat pada item P5 sebesar 0,406, namun nilai tersebut masih berada di atas batas minimum validitas yaitu 0,266 sehingga tetap dinyatakan valid. Tidak terdapat satu pun item yang memiliki nilai korelasi di bawah  $r$  tabel maupun nilai signifikansi di atas 0,05. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, seluruh 20 butir pernyataan memenuhi kriteria validitas sehingga tidak diperlukan penghapusan item. Instrumen penelitian dinyatakan mampu mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung secara tepat dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### Uji Reliabilitas

Berdasarkan output SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,924 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 20 item. Menurut kriteria reliabilitas, suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Karena nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar  $0,924 > 0,70$ , maka seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas: Reliability Statistic**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .924                   | 20         |

Sumber: Data diolah, 2026

Selain itu, hasil *Case Processing Summary* menunjukkan bahwa seluruh data responden sebanyak 55 responden (100%) dapat digunakan dalam analisis dan tidak terdapat data yang dikeluarkan (*excluded* = 0). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh data yang terkumpul memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian reliabilitas.

**Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas: Case Processing Summary**

| Case Processing Summary |                       |    |       |
|-------------------------|-----------------------|----|-------|
|                         |                       | N  | %     |
| Cases                   | Valid                 | 55 | 100.0 |
|                         | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|                         | Total                 | 55 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Data diolah, 2026

Pada tabel Item-Total Statistics, nilai Corrected Item-Total Correlation seluruh item berada di atas 0,30, yaitu berkisar antara 0,354 sampai 0,803. Nilai tertinggi terdapat pada item P.15 sebesar 0,803, sedangkan nilai terendah terdapat pada item P.5 sebesar 0,354. Dengan demikian, seluruh item pernyataan memiliki

korelasi yang baik terhadap skor total dan layak dipertahankan dalam instrumen penelitian.

Selanjutnya, nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted berkisar antara 0,916 sampai 0,926. Nilai tersebut tidak menunjukkan peningkatan yang berarti dibandingkan nilai Cronbach's Alpha keseluruhan sebesar 0,924. Oleh karena itu, tidak ada item pernyataan yang perlu dihapus karena seluruh item telah memberikan kontribusi yang baik terhadap konsistensi instrumen.

**Tabel 7. Hasil Uji Realibilitas: Item-Total Statistic**

|      | Item-Total Statistics      |                                |                                  |                                  |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| P.1  | 80.96                      | 73.036                         | .491                             | .923                             |
| P.2  | 81.02                      | 74.537                         | .364                             | .925                             |
| P.3  | 80.89                      | 71.914                         | .580                             | .921                             |
| P.4  | 80.78                      | 72.396                         | .604                             | .920                             |
| P.5  | 80.84                      | 74.732                         | .354                             | .925                             |
| P.6  | 80.71                      | 73.025                         | .524                             | .922                             |
| P.7  | 80.84                      | 69.658                         | .788                             | .916                             |
| P.8  | 80.53                      | 73.143                         | .557                             | .921                             |
| P.9  | 80.53                      | 73.884                         | .483                             | .923                             |
| P.10 | 80.96                      | 70.258                         | .531                             | .923                             |
| P.11 | 80.75                      | 72.786                         | .585                             | .921                             |
| P.12 | 81.07                      | 69.365                         | .752                             | .917                             |
| P.13 | 81.18                      | 72.226                         | .409                             | .926                             |
| P.14 | 80.80                      | 71.681                         | .648                             | .919                             |
| P.15 | 80.85                      | 69.978                         | .803                             | .916                             |
| P.16 | 80.56                      | 71.436                         | .691                             | .919                             |
| P.17 | 80.75                      | 70.453                         | .745                             | .917                             |
| P.18 | 81.00                      | 70.148                         | .641                             | .919                             |
| P.19 | 80.64                      | 71.643                         | .675                             | .919                             |
| P.20 | 80.73                      | 69.943                         | .754                             | .917                             |

Sumber: Data diolah, 2026

## ANALISIS DATA

### Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan

gambaran umum mengenai data penelitian yang meliputi nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian. Berdasarkan hasil output SPSS, variabel Kualitas Pelayanan memiliki jumlah responden (N) sebanyak 55 orang, dengan nilai minimum sebesar 42 dan nilai maksimum sebesar 70. Nilai rata-rata (mean) yang diperoleh sebesar 59,16 dengan standar deviasi sebesar 5,947. Nilai rata-rata yang relatif mendekati nilai maksimum menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan BI Sumut. Sementara itu, nilai standar deviasi yang lebih kecil dibandingkan nilai rata-rata menunjukkan bahwa data cenderung homogen dan tidak terdapat perbedaan jawaban yang terlalu besar antarresponden.

Pada variabel Kepuasan Pengunjung, jumlah responden (N) juga sebanyak 55 orang, dengan nilai minimum sebesar 18 dan nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) yang diperoleh sebesar 25,91 dengan standar deviasi sebesar 3,290. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung

terhadap Perpustakaan BI Sumut tergolong tinggi karena nilai rata-rata mendekati nilai maksimum yang mungkin diperoleh responden. Selain itu, nilai standar deviasi yang relatif kecil mengindikasikan bahwa jawaban responden cenderung seragam dan tidak menunjukkan variasi yang terlalu besar.

Secara keseluruhan, hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan BI Sumut dan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata kedua variabel yang cenderung mendekati nilai maksimum serta nilai standar deviasi yang relatif rendah, sehingga menunjukkan tingkat konsistensi jawaban responden yang cukup baik.

**Tabel 8. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

| Descriptive Statistics |    |         |         |       |                |
|------------------------|----|---------|---------|-------|----------------|
|                        | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
| Kualitas Pelayanan     | 55 | 42      | 70      | 59.16 | 5.947          |
| Kepuasan Pengunjung    | 55 | 18      | 30      | 25.91 | 3.290          |
| Valid N (listwise)     | 55 |         |         |       |                |

Sumber: Data diolah, 2026

## 1. Korelasi Pearson

Uji korelasi Pearson dilakukan untuk mengetahui seberapa kuat

hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung pada Perpustakaan BI Sumut. Berdasarkan hasil output SPSS, diperoleh nilai Pearson Correlation sebesar 0,845 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar  $< 0,001$  dan jumlah responden sebanyak 55 orang.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,845 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung berada pada kategori sangat kuat. Selain itu, nilai korelasi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel bersifat searah, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan BI Sumut, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan pengunjung juga cenderung menurun. Sementara itu, nilai signifikansi sebesar  $< 0,001$  lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung adalah signifikan secara statistik, sehingga hubungan yang ditemukan bukan terjadi karena kebetulan semata.

**Tabel 9 Tingkat Hubungan Berdasarkan Nilai Korelasi**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199       | Sangat Rendah    |
| 0,20 – 0,399       | Rendah           |
| 0,40 – 0,599       | Sedang           |
| 0,60 – 0,799       | Kuat             |
| 0,80 – 1,000       | Sangat Kuat      |

Karena nilai korelasi sebesar 0,845 berada pada interval 0,80–1,00, maka hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung termasuk dalam kategori sangat kuat.

**Tabel 10 Hasil Uji Korelasi**

| Correlations        |                     |                    |                     |
|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
|                     |                     | Kualitas Pelayanan | Kepuasan Pengunjung |
| Kualitas Pelayanan  | Pearson Correlation | 1                  | .845***             |
|                     | Sig. (2-tailed)     |                    | <.001               |
|                     | N                   | 55                 | 55                  |
| Kepuasan Pengunjung | Pearson Correlation | .845***            | 1                   |
|                     | Sig. (2-tailed)     | <.001              |                     |
|                     | N                   | 55                 | 55                  |

\*\*\*. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah, 2026

## 2. Regresi Linear Sederhana

### a. Persamaan

Berdasarkan tabel Coefficients, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar -1,753 dan koefisien regresi (b) sebesar 0,468, sehingga persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = -1.753 + 0.468X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar -1,753 merupakan nilai kepuasan pengunjung ketika variabel kualitas pelayanan dianggap tidak

mengalami perubahan atau bernilai nol. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,468 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengunjung sebesar 0,468 satuan. Nilai koefisien yang positif mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara kedua variabel, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan BI Sumut, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan pengunjung juga cenderung mengalami penurunan.

**Tabel 11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana: Coefficients**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                                |        |        |
|---------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|--------|--------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients Beta | t      | Sig.   |
|                           | B                           | Std. Error |                                |        |        |
| 1                         | (Constant)                  | -1.753     | 2.416                          | -.726  | .471   |
|                           | Kualitas Pelayanan          | .468       | .845                           | 11.507 | < .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data diolah, 2026

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

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai R sebesar 0,845. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung tergolong sangat kuat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan,

maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,714 menunjukkan bahwa 71,4% kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 28,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti koleksi buku, minat baca, kebutuhan informasi pengunjung, atau faktor lainnya.

**Tabel 12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana: Coefficients**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .845 <sup>a</sup> | .714     | .709              | 1.776                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2026

### **c. Uji Signifikansi Regresi (Uji F)**

Berdasarkan tabel ANOVA diperoleh nilai signifikansi sebesar < 0,001, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

**Tabel 13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana: ANOVA**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       |
| 1                  | Regression | 417.446        | 1  | 417.446     | 132.404 |
|                    | Residual   | 167.100        | 53 | 3.153       |         |
|                    | Total      | 584.545        | 54 |             |         |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2026

#### **d. Uji Hipotesis (Uji t)**

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan BI Sumut. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai t hitung sebesar 11,507 dengan nilai signifikansi  $< 0,001$ . Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian, yaitu 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung ditolak, sedangkan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung diterima.

**Tabel 14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana: Coefficients**

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                                   |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error |                                   |      |
| 1                         | (Constant)         | -1,753                      | 2,416      |                                   | ,471 |
|                           | Kualitas Pelayanan | ,468                        | ,041       | ,845                              | ,001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data diolah, 2026

#### **SARAN DARI PARA RESPONDEN**

Berdasarkan saran dan masukan yang diberikan responden, sebagian besar pengunjung memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan Perpustakaan BI Sumut. Hal ini terlihat dari beberapa jawaban seperti "sangat bagus", "bagus", "mantap", dan "sudah baik". Meskipun demikian, terdapat beberapa saran yang dominan, yaitu penambahan tempat duduk, meja belajar, dan area membaca, penambahan koleksi buku yang lebih beragam, perpanjangan jam operasional, peningkatan kenyamanan ruangan melalui penambahan AC, serta penyediaan bag kecil untuk membawa barang dari loker ke ruang baca. Selain itu, beberapa responden juga mengusulkan pengembangan layanan digital seperti ebook dan jurnal online. Secara keseluruhan, responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun tetap mengharapkan adanya peningkatan fasilitas dan layanan di masa mendatang.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dinyatakan valid karena memiliki nilai korelasi yang lebih besar daripada nilai  $r$  tabel serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti dengan baik. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,924 yang berada di atas batas minimum 0,70. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi sehingga layak digunakan dalam penelitian.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan sebesar 59,16 dari skor maksimum 70, sedangkan rata-rata skor kepuasan pengunjung sebesar 25,91 dari skor maksimum 30. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan BI Sumut. Tingginya nilai rata-rata kepuasan juga mengindikasikan

bahwa pengunjung merasa puas terhadap pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan yang tersedia selama memanfaatkan layanan perpustakaan.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dapat dilihat dari hasil uji korelasi yang menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,845. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara kedua variabel. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan pengunjung juga cenderung mengalami penurunan.

Hasil tersebut diperkuat oleh analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Persamaan regresi yang diperoleh menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,468 yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengunjung. Selain itu, hasil uji  $t$  menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan BI Sumut.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,714. Hal ini berarti bahwa 71,4% variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kelengkapan koleksi buku, kebutuhan informasi masing-masing pengunjung, suasana belajar, perkembangan teknologi informasi, maupun faktor pribadi dari pengunjung itu sendiri.

Selain data kuantitatif, penelitian ini juga memperoleh berbagai saran dan masukan dari responden melalui kolom komentar yang disediakan pada kuesioner. Secara umum, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap Perpustakaan BI Sumut. Hal ini terlihat dari berbagai komentar seperti “sangat bagus”, “mantap”, “sudah bagus”, dan “semuanya baik”.

Beberapa responden juga menyatakan bahwa perpustakaan memiliki lingkungan yang nyaman, bersih, tertata dengan baik, serta memberikan suasana yang mendukung kegiatan membaca dan belajar. Temuan tersebut sejalan dengan hasil statistik deskriptif yang menunjukkan tingginya tingkat kepuasan pengunjung.

Meskipun demikian, responden juga memberikan sejumlah saran yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan. Saran yang paling banyak disampaikan berkaitan dengan penambahan tempat duduk, meja belajar, ruang diskusi, dan area membaca. Beberapa responden menilai bahwa kapasitas fasilitas belajar masih terbatas, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat. Oleh karena itu, penambahan fasilitas tersebut dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung.

Selain fasilitas belajar, banyak responden yang mengharapkan penambahan koleksi buku yang lebih lengkap dan beragam, baik berupa novel, buku nonfiksi, maupun koleksi terbaru. Temuan ini menunjukkan bahwa kebutuhan informasi dan

bahan bacaan pengunjung terus berkembang sehingga perpustakaan perlu melakukan pembaruan koleksi secara berkala agar tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Responden juga memberikan masukan terkait jam operasional perpustakaan. Beberapa pengunjung mengusulkan agar jam layanan diperpanjang sehingga mereka memiliki waktu yang lebih fleksibel untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Di samping itu, terdapat pula saran mengenai peningkatan kenyamanan ruangan melalui penambahan pendingin ruangan (AC), perluasan area belajar, dan pengembangan fasilitas yang lebih modern.

Salah satu masukan yang cukup menarik adalah usulan penyediaan bag kecil atau tas khusus yang dapat digunakan pengunjung untuk membawa barang dari loker ke ruang baca. Saran ini muncul karena beberapa pengunjung merasa kurang praktis ketika harus membawa perlengkapan belajar seperti laptop, charger, alat tulis, dan buku secara terpisah. Meskipun terlihat sederhana, fasilitas tersebut dapat meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi

pengunjung selama berada di perpustakaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pengunjung Perpustakaan BI Sumut. Pelayanan yang cepat, ramah, informatif, serta didukung oleh fasilitas yang nyaman telah mampu memberikan pengalaman positif bagi pengunjung. Namun demikian, berbagai masukan yang diberikan responden menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, terutama terkait fasilitas belajar, kelengkapan koleksi buku, kenyamanan ruangan, jam operasional, dan fasilitas pendukung lainnya. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan agar kepuasan pengunjung dapat dipertahankan dan ditingkatkan di masa mendatang.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Bank

Indonesia Sumatera Utara. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung perpustakaan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara secara umum dinilai baik oleh responden. Hal ini terlihat dari hasil analisis statistik deskriptif yang menunjukkan tingginya penilaian responden terhadap kualitas pelayanan maupun tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Selain itu, hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek fasilitas, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, maupun empati kepada pengunjung, dapat meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan.

Meskipun secara umum pengunjung telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti penambahan fasilitas belajar dan tempat duduk, penambahan koleksi buku yang lebih beragam, peningkatan kenyamanan ruangan, pengembangan layanan digital, serta penyesuaian jam operasional. Oleh karena itu, pengelola Perpustakaan Bank Indonesia Sumatera Utara diharapkan dapat terus melakukan perbaikan dan pengembangan layanan guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pengunjung di masa mendatang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

- Riduwan. (2018). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan (edisi terbaru)*. Yogyakarta: Andi Offset.

### **Artikel in Press :**

- Zulkarnain. (2020). *Undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan*.

**Jurnal :**

- Agustina, R., Suprianto, D., & Cahyo, N. (2020). Analysis of library visitor satisfaction using the SERVQUAL method. *Indonesian Journal of Engineering Research*, 1(1). <https://doi.org/10.11594/ijer.01.01.02>
- Apriani, U. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan umum Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Benefit*, 5(1), 1–12.
- Apriyani, N., Dewi, L., & Suhardini, D. (2021). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di perpustakaan daerah Kabupaten Sukabumi. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2). <https://doi.org/10.29240/tik.v5i2.2850>
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401–412.
- Astuti, D. S., & Lutfi, M. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 132–144. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.64>
- Fathoni, M. I., & Siyamto, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Akuntansi Bisnis*, 1(2), 89–97. <https://doi.org/10.53088/jikab.v1i2.16>
- Gunartik, & Pitri, N. N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 29–39.
- Hadizah, S., Raudah, S., & Noorahman, M. F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan daerah Kabupaten Balangan. *Jurnal Niara*, 16(3), 225–230.
- Lestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi perpustakaan Universitas Tanjungpura menggunakan metode LibQual, WebQual 4.0, dan importance performance analysis (IPA). *Coding Jurnal Komputer*, 10(01). <https://doi.org/10.26418/coding.v10i01.52134>
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan e-commerce Sociolla di era pandemic COVID-19. *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(2), 157–166.
- Oscar, B., Fadillah, R., & Santosa, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota perpustakaan (studi kasus di Dispusipda). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 14(2), 1–9.
- Prasetyo, D. E., & Ismiyati. (2021). Pengaruh pelayanan, fasilitas

perpustakaan, dan kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan pusat negeri Semarang. *Business and Accounting Education Journal (BAEJ)*, 2(3), 1–9. <https://doi.org/10.15294/baej.v2i3.56571>

<https://doi.org/10.18592/pk.v13i1.15660>

- Solichatun, U., et al. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan umum Kabupaten Brebes. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 232–243.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif, dan metode penelitian kombinasi (mixed method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wirawan, Adhitomo, & Risfandi. (2018). Pengaruh fasilitas perpustakaan, kinerja pustakawan, dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan Politeknik Negeri Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 20–28.
- Yefani, P., & Asmara, R. (2025). Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode SERVQUAL dan importance performance analysis (IPA) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 61–73.