

**PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN BINTAN**

Aulia Firda Rahmadani¹, Catri Jintar², Imalinda Deryane³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim,
Universitas Maritim Raja Ali Haji

¹auliafrd9@gmail.com, ²catrijintar@umrah.ac.id, ³imalinda@umrah.ac.id

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of enhancing visitor satisfaction at the Bintan Regency Regional Library through the provision of adequate facilities and optimal service quality. Although the library has undergone renovations that improved physical comfort and increased visitor numbers, several issues persist, such as suboptimal collection arrangement, limited holdings in certain subject areas, and service that is not yet fully proactive. This study aims to analyze the influence of facilities and service quality on visitor satisfaction at the Bintan Regency Regional Library, both partially and simultaneously. A quantitative method with an associative approach was employed. Sampling was conducted using a non-probability purposive sampling technique, involving 164 respondents who had visited and utilized the library's services. Data were collected via questionnaires and analyzed using multiple linear regression, preceded by data quality and classical assumption tests. The results indicate that facilities have a positive and significant effect on visitor satisfaction, with a significance value of <0.001 and a calculated t -value of 17.153. Service quality also has a positive and significant effect on visitor satisfaction, with a significance value of <0.001 and a calculated t -value of 16.460. Simultaneously, facilities and service quality exert a positive and significant influence on visitor satisfaction, with a significance value of <0.001 and a calculated F -value of 309.048. The findings demonstrate that improving the quality of facilities and services provided by the library can significantly enhance visitor satisfaction.

Keywords: facilities and infrastructure, service quality, visitor satisfaction, regional library

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan melalui penyediaan sarana prasarana yang memadai dan kualitas pelayanan yang optimal. Meskipun perpustakaan telah mengalami renovasi yang meningkatkan kenyamanan fisik dan jumlah kunjungan, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti penataan koleksi yang belum optimal, keterbatasan koleksi pada bidang tertentu, serta pelayanan yang belum

sepenuhnya proaktif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik non-probability sampling melalui metode purposive sampling terhadap 164 responden yang pernah berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda, yang didahului oleh uji kualitas data dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi $<0,001$ dan nilai t_{hitung} sebesar 17,153. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi $<0,001$ dan nilai t_{hitung} sebesar 16,460. Secara simultan, sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi $<0,001$ dan nilai F_{hitung} sebesar 309,048. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas serta pelayanan yang diberikan perpustakaan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung secara signifikan.

Kata Kunci: sarana prasarana, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, perpustakaan daerah

A. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan salah satu institusi yang memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui penyediaan informasi, pendidikan, penelitian, pelestarian, dan rekreasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan berfungsi sebagai wahana pembelajaran sepanjang hayat yang bertujuan meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan masyarakat. Agar fungsi tersebut

dapat berjalan secara optimal, perpustakaan dituntut untuk menyediakan sarana prasarana yang memadai serta memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung.

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan perpustakaan. Menurut Sudarman (2016) dalam (Flariato, 2023), kualitas pelayanan perpustakaan dapat diartikan sebagai kemampuan perpustakaan dalam

menyediakan layanan yang responsif, tepat sasaran, dan mampu menciptakan kepuasan bagi pengguna. Pengunjung akan merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai maupun pelayanan yang belum optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan dan berdampak pada berkurangnya minat masyarakat untuk berkunjung kembali. Oleh karena itu, pengelolaan sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perpustakaan dalam meningkatkan daya tarik serta keberlangsungan pemanfaatan layanan. Penelitian (Lestari, 2020) juga menegaskan bahwa kenyamanan lingkungan perpustakaan dan ketersediaan koleksi menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bintan merupakan salah satu perpustakaan umum yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui renovasi gedung dan penyediaan berbagai fasilitas

pendukung. Namun demikian, berdasarkan data kunjungan perpustakaan, jumlah pengunjung masih mengalami fluktuasi selama tiga bulan setelah renovasi, yaitu sebanyak 54 pengunjung pada Februari 2026, meningkat menjadi 212 pengunjung pada Maret 2026, kemudian bertambah meningkat menjadi 463 pengunjung pada April 2026. Data tersebut menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas fisik belum sepenuhnya mampu mempertahankan konsistensi jumlah kunjungan sehingga diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung.

Selain didukung oleh data kunjungan, hasil observasi awal juga menunjukkan masih terdapat beberapa kendala dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Belum tersedianya penunjuk kategori koleksi menyebabkan pengunjung kesulitan menemukan lokasi buku yang dibutuhkan. Selain itu, koleksi pada bidang tertentu masih terbatas, fasilitas bagi penyandang disabilitas belum tersedia secara optimal, serta petugas perpustakaan belum sepenuhnya proaktif dalam

memberikan bantuan kepada pengunjung dan belum ada batasan yang jelas antara ruang kerja pegawai dengan ruang baca pengunjung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas fisik, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan sarana prasarana merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. (Santoso, 2020) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo. (Putra, 2023) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kuantan Singingi. Sementara itu, (Falah, 2022) menjelaskan bahwa pengelolaan sarana prasarana yang baik mampu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan melalui pengelolaan administrasi dan program pengembangan yang terarah.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu umumnya hanya berfokus pada salah satu variabel, yaitu kualitas pelayanan atau sarana prasarana, serta dilakukan pada objek penelitian yang berbeda. Penelitian yang menguji pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan masih sangat terbatas. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi ilmiah dalam memperkaya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan, khususnya pada perpustakaan umum di tingkat daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: (1) apakah sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan; (2) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung; dan (3) apakah sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan? Rumusan masalah tersebut disusun untuk memperoleh bukti empiris mengenai

hubungan antara variabel-variabel penelitian sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, serta menganalisis pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan.

Sarana Prasarana

Sarana prasarana merupakan komponen penting yang mendukung terselenggaranya layanan perpustakaan secara efektif. Ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti ruang baca, rak koleksi, komputer, akses internet, serta perlengkapan penunjang lainnya, berperan dalam menciptakan lingkungan yang nyaman sehingga mampu meningkatkan minat kunjung dan kepuasan pengguna. Asnawi dan Ukti dalam (Falah, 2022) menyatakan bahwa sarana dan prasarana

merupakan kebutuhan utama dalam penyelenggaraan perpustakaan sebagai pusat informasi, sedangkan Ramadhan dalam (Perdana, 2023) menegaskan bahwa sarana dan prasarana menentukan kondisi dan suasana perpustakaan sehingga mendukung keberhasilan pelayanan kepada pengguna.

Mutia (2011) dalam (Saputri, 2026) menjelaskan bahwa sarana dan prasarana perpustakaan perlu dirancang sesuai kondisi ruang dan tujuan layanan agar mampu mendukung pelayanan prima serta pengembangan perpustakaan secara berkelanjutan. Selain itu, Peraturan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 juga menetapkan standar minimal sarana pelayanan perpustakaan kabupaten/kota yang meliputi perabot kerja, perabot penyimpanan, peralatan multimedia, dan perlengkapan pendukung lainnya sebagai upaya menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna melalui pelayanan yang

cepat, tepat, dan memuaskan. Sudarman (2016) dalam (Flariato, 2023) mendefinisikan kualitas pelayanan perpustakaan sebagai kemampuan perpustakaan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berkesan kepada pengguna. Sementara itu, (Santoso, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pengguna dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan tersebut.

Dalam konteks perpustakaan, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga mencakup ketepatan informasi, keramahan petugas, kemampuan memberikan solusi terhadap kebutuhan informasi, serta konsistensi pelayanan yang diterima pengguna. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar peluang terciptanya kepuasan pengunjung dan meningkatnya loyalitas pengguna terhadap layanan perpustakaan

Kepuasan Pengunjung

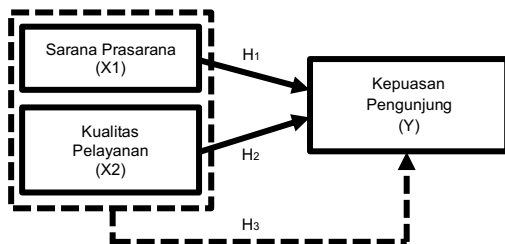
Kepuasan pengunjung merupakan kondisi yang muncul setelah pengguna membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang

diterimanya. Oliver dalam (Pallefi & Widiartanto, 2017) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki. Pendapat tersebut diperkuat oleh Kotler dan Armstrong (2008) dalam (Hasudungan, 2024) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen tercermin dari perasaan positif atau negatif setelah mengevaluasi pengalaman yang diterima terhadap harapan sebelumnya.

Dalam layanan perpustakaan, kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kualitas koleksi, kenyamanan sarana prasarana, kemudahan memperoleh informasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Zelmiati dan Waryono (2017) dalam (Hendri & Oscar, 2021) menyatakan bahwa kepuasan pengunjung ditandai dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan pengguna sehingga mendorong keinginan untuk kembali memanfaatkan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung menjadi indikator penting dalam menilai

keberhasilan penyelenggaraan layanan perpustakaan sekaligus sebagai dasar evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

- > Secara Parsial
- > Secara Simultan

Hipotesis Penelitian

H1: Diduga sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan.

H2: Diduga kualitas pelayanan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan.

H3: Diduga sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan. Populasi penelitian adalah seluruh anggota pengunjung perpustakaan yang berjumlah 277 orang berdasarkan data kunjungan bulan Februari hingga April 2026. Sampel penelitian sebanyak 164 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% (Sugiyono, 2023). Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* melalui metode *purposive sampling*, dengan kriteria responden sudah pernah berkunjung ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan setidaknya 1 kali dan sudah pernah menggunakan layanan yang ada.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 1-5 kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui

observasi, dokumentasi, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan profil perpustakaan dan data jumlah pengunjung. Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data (Sugiyono, 2023).

Tahapan analisis meliputi analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (t), uji simultan (F), dan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan

Daerah Kabupaten Bintan. Tahap awal analisis difokuskan pada pengujian kualitas instrumen penelitian untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Setelah instrumen dinyatakan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, analisis dilanjutkan dengan pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis guna mengidentifikasi pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Seluruh hasil analisis kemudian diinterpretasikan dan dikaitkan dengan teori maupun penelitian terdahulu sehingga mampu memberikan penjelasan yang lebih komprehensif mengenai temuan

1. Hasil Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur setiap variabel secara akurat dan konsisten sehingga layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya. Pengujian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas terhadap variabel sarana prasarana,

kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Sarana Prasarana	Item 1	0,889	0,1533	Valid
	Item 2	0,910	0,1533	Valid
	Item 3	0,899	0,1533	Valid
	Item 4	0,910	0,1533	Valid
	Item 5	0,893	0,1533	Valid
	Item 6	0,908	0,1533	Valid
Kualitas Pelayanan	Item 1	0,918	0,1533	Valid
	Item 2	0,901	0,1533	Valid
	Item 3	0,898	0,1533	Valid
	Item 4	0,899	0,1533	Valid
	Item 5	0,877	0,1533	Valid
	Item 6	0,875	0,1533	Valid
Kepuasan Pengunjung	Item 1	0,853	0,1533	Valid
	Item 2	0,847	0,1533	Valid
	Item 3	0,864	0,1533	Valid
	Item 4	0,836	0,1533	Valid
	Item 5	0,847	0,1533	Valid
	Item 6	0,817	0,1533	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas, seluruh butir pernyataan pada variabel sarana prasarana, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r_{hitung} setiap item yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,1533. Pada variabel sarana prasarana, nilai r_{hitung} berkisar antara 0,889–0,910. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai r_{hitung} antara 0,875–0,918, sedangkan variabel kepuasan pengunjung memiliki nilai r_{hitung} berkisar antara 0,817–0,864. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada ketiga variabel telah memenuhi kriteria uji validitas karena memiliki koefisien korelasi yang melebihi nilai r_{tabel} , sehingga setiap

butir pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

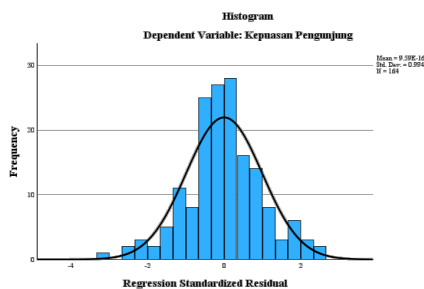
Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Sarana Prasarana	0,952	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,950	Reliabel
Kepuasan Pengunjung	0,919	Reliabel

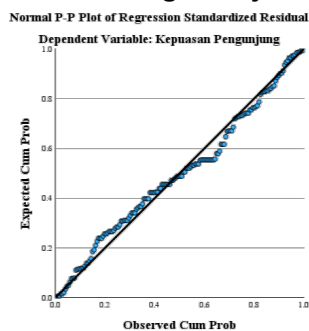
Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,952 untuk variabel sarana prasarana, 0,950 untuk variabel kualitas pelayanan, dan 0,919 untuk variabel kepuasan pengunjung. Ketiga nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60, sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Bahkan, nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas 0,90 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang sangat baik dalam mengukur konstruk yang diteliti. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat dipercaya, memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila digunakan pada kondisi yang sama, serta layak digunakan untuk analisis data pada tahap selanjutnya.

2. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan sebagai salah satu tahapan dalam pengujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa data residual pada model regresi memiliki distribusi normal. Terpenuhiya asumsi normalitas menjadi syarat penting agar hasil analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis yang dilakukan dapat memberikan hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.



Grafik 1 Grafik Histogram Uji Normalitas



Grafik 2 Hasil Uji P-Plot

Berdasarkan hasil uji normalitas dianalisis melalui Histogram dan Normal Probability Plot (P-P Plot). Berdasarkan grafik histogram, distribusi residual membentuk pola menyerupai kurva lonceng (*bell-shaped curve*) dan penyebaran data

tampak relatif simetris di sekitar nilai rata-rata, sehingga mengindikasikan distribusi yang mendekati normal. Selanjutnya, pada grafik Normal P-P Plot, titik-titik residual terlihat menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut tanpa penyimpangan yang berarti. Kondisi ini menunjukkan bahwa distribusi residual telah memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, hasil analisis grafik histogram dan Normal P-P Plot, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal sehingga memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis regresi linier berganda.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		164	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	154.450,854	
Most Extreme Differences	Absolute	,070	
	Positive	,052	
	Negative	-,070	
Test Statistic		,070	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0,051	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	0,051	
	99% Confidence Interval		
	Lower Bound	0,045	
		Upper Bound	0,056

a. Test distribution is Normal
b. Calculated from data
c. Lilliefors Significance Correction
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481

Berdasarkan hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, Hasil pengujian menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,051. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,051 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa data

residual pada model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, salah satu asumsi klasik dalam analisis regresi linier berganda, yaitu asumsi normalitas, telah terpenuhi sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3. Hasil Uji Multikolinearitas

Setelah dilakukan uji normalitas, tahapan selanjutnya adalah melakukan uji multikolinearitas. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

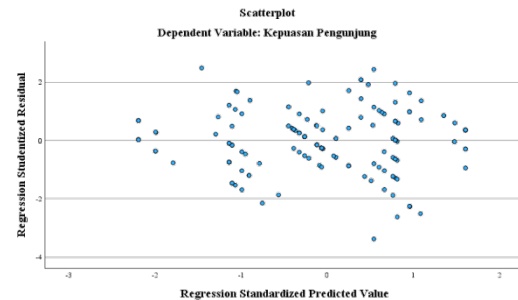
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Sarana Prasarana	.993	1.007
	Kualitas Pelayanan	.993	1.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, variabel Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,993 ($>,10$) dan nilai VIF sebesar 1,007 (<10). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi. Dengan demikian,

model regresi telah memenuhi asumsi multikolinearitas.

4. Hasil Uji Heterokedastisitas



Grafik 3 Scatterplot

Berdasarkan grafik *Scatterplot*, titik-titik residual terlihat menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, seperti pola bergelombang, melebar, atau menyempit. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis regresi linier berganda.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-47.055	2.885		-16.309	<.001
	Sarana Prasarana	11.430	.666	.617	17.153	<.001
	Kualitas Pelayanan	11.062	.672	.592	16.460	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = -47,055 + 11,430X_1 + 11,062X_2$, di mana Y merupakan Kepuasan Pengunjung, X_1 adalah Sarana Prasarana, dan X_2 adalah Kualitas Pelayanan. Nilai konstanta sebesar -47,055 menunjukkan bahwa apabila variabel sarana prasarana dan kualitas pelayanan dianggap bernilai nol, maka nilai kepuasan pengunjung diprediksi sebesar -47,055. Selanjutnya, koefisien regresi variabel sarana prasarana sebesar 11,430 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada sarana prasarana akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 11,430, dengan asumsi variabel lain tetap. Demikian pula, koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 11,062 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 11,062, dengan asumsi variabel lain konstan.

6. Hasil Uji t

Tabel 6 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model ^b	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-47.055	2.885		-16.309	<.001
	Sarana Prasarana	11.430	.666	.617	17.153	<.001
	Kualitas Pelayanan	11.062	.672	.592	16.460	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil uji t (parsial), diketahui bahwa variabel sarana prasarana memiliki nilai t_{hitung} sebesar 17,153 dengan nilai signifikansi <,001, sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 16,460 dengan nilai signifikansi <,001. Nilai signifikansi kedua variabel tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa h_0 ditolak dan h_1 serta h_2 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sarana prasarana yang tersedia dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pengunjung akan semakin meningkat.

7. Hasil Uji f

Tabel 7 Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.492.790	2	746.395	309.048	<.001 ^b
	Residual	388.838	161	2.415		
	Total	1.881.628	163			

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

Berdasarkan hasil uji F (simultan), diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 309,048 dengan nilai signifikansi <,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk menjelaskan pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dapat diterima.

8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 ^a	.793	.791	1.554

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

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel *Model*

Summary, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,793. Hal ini menunjukkan bahwa 79,3% variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara bersama-sama, sedangkan 20,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan, baik secara parsial maupun simultan. Temuan tersebut menjawab tujuan penelitian bahwa peningkatan kualitas fasilitas perpustakaan serta pelayanan yang diberikan kepada pengunjung mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi yang kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan pengunjung. Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat konsep bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan

merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan publik, khususnya pada layanan perpustakaan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengelola Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas, kelengkapan koleksi, kenyamanan lingkungan perpustakaan, serta profesionalisme pelayanan guna menciptakan pengalaman berkunjung yang lebih baik.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya mengkaji dua variabel, yaitu sarana prasarana dan kualitas pelayanan, sehingga masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengunjung namun belum dianalisis. Selain itu, penelitian dilakukan pada satu objek penelitian, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada seluruh perpustakaan umum. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kualitas koleksi, citra perpustakaan, minat berkunjung, maupun layanan berbasis teknologi, serta memperluas objek penelitian

pada berbagai jenis layanan perpustakaan agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Falah, M. A. F. (2022). Manajemen Sarana Prasarana Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pengunjung di Perpustakaan Darul Fikri MAN 1 Lamongan. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 01, 25–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.15642/japi.2022.4.1.25-35>
- Flariato, B. (2023). *Analisis Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat* [Universitas Semarang]. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2019/B.131.19.0573/B.131.19.0573-15-File-Komplit-20230829112550.pdf>
- Hasudungan, R. T. (2024). Kepuasan Pengunjung yang dipengaruhi Daya Tarik Wisata dan Persepsi Harga melalui Lifestyle. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 5(1), 1–8.

- <https://doi.org/10.47065/jtear.v5i1.1474>
- Hendri, & Oscar, D. (2021). Penerapan Algoritma C4 . 5 Dalam Mengukur Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas di Taman Margasatwa Jakarta. *Jurnal Infortech*, 3(1). <https://doi.org/https://e-resources.perpusnas.go.id:2066/10.31294/infortech.v3i1.10504>
- Lestari, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau* [Universitas Islam Riau]. [https://repository.uin-suska.ac.id/77401/1/GABUNGAN KECUALI BAB IV.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/77401/1/GABUNGAN%20KECUALI%20BAB%20IV.pdf)
- Pallefi, A. Z., & Widiartanto. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Saing Destinaasi dan Pengalaman Sebelumnya Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*. [https://e-resources.perpusnas.go.id:2059/publications/137236/pengaruh-destinasi-dan-pengalaman-sebelumnya-terha#cite](https://e-resources.perpusnas.go.id:2059/publications/137236/pengaruh-kualitas-pelayanan-daya-saing-destinasi-dan-pengalaman-sebelumnya-terha#cite)
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/288933/perka-perpusnas-no-8-tahun-2017>
- Perdana, M. (2023). *Analisis Tata Ruang dan Sarana Prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuk Linggau*. <https://e-theses.iaincurup.ac.id/3334/1/fulltext.pdf>
- Putra, S. G. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi* [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. [https://repository.uin-suska.ac.id/77401/1/GABUNGAN KECUALI BAB IV.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/77401/1/GABUNGAN%20KECUALI%20BAB%20IV.pdf)
- Santoso, O. F. (2020). *Pengaruh Penilaian Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah (Perpusda) Sidoarjo* [Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang]. <http://etheses.uin->

malang.ac.id/54267/1/16410091.

pdf

Saputri, W. (2026). Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana di Perpustakaan SMAN 1 Muara Padang. *Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 5(3), 6556–6567.

Sugiyono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. T. Dr. Ir. Sutopo, S.Pd. (ed.); Kedua). ALFABETA.

Undang-Undang Nomor 43 (2007).