

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI PERPUSTAKAAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN DAERAH SIDOARJO  
(PERPUSDA SIDOARJO)**

Atika Kumalasari

STIE Mahardhika  
Program Studi Manajemen  
Surabaya, Indonesia

Email : [atikakumala019@gmail.com](mailto:atikakumala019@gmail.com)

**ABSTRAK**

Perpustakaan mempunyai arti sebagai tempat yang di dalamnya terdapat sebuah kegiatan dan segala macam informasi baik secara tercetak maupun terekam, serta perpustakaan dikelola dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan para penggunanya. Perpustakaan akan dinilai baik oleh para pengguna jika mampu memberikan kualitas layanan yang sesuai diharapkan pemustaka, fasilitas yang memadai serta lokasi yang mudah dijangkau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Daerah Sidoarjo (PERPUSDA Sidoarjo). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *survey*. Populasi pada penelitian ini adalah pemustaka yang menggunakan jasa Perpustakaan Daerah Sidoarjo, dengan menggunakan teknik *sampling purposive* di dapat sampel sebanyak 40 responden. Alat uji yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda dengan sofeware SPSS 21. Dari hasil penelitian dapat diketahui secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dengan nilai sig 0,008. Secara parsial fasilitas tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dengan nilai sig 0,789. Secara parsial lokasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dengan nilai sig 0,058. Secara simultan kualitas layanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dengan nilai sig 0,001.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Pengguna

**ABSTRACT**

*The library is defined as a place in which there is an activity and all kinds of information both printed and recorded, and the library is managed in a special way to meet the needs of its users. The library will be rated well by the users if they are able to provide services quality as expected by users, adequate facilities and easily accessible locations. This study aims to determine the effect of the services quality, facilities and location of the library on the satisfaction of users the Sidoarjo Regional Library (PERPUSDA Sidoarjo). This research is a type of quantitative research using a survey approach. The population in this study are users who use the services of the Sidoarjo Regional Library, with using purposive sampling techniques in a sample of 40 respondents. The test tool used was a multiple linear regression analysis method with SPSS 21 software. The research results show that partially the service quality has a positive and significant effect on satisfaction of library users with a sig value of 0.008. Partially the facility has no effect and is not significant to the satisfaction of library users with a sig value of 0.789. Partially the location has no effect and is not significant to the satisfaction of library users with a sig value of 0.058. Simultaneously the service quality, facilities and location have a positive and significant effect on satisfaction of library users with a sig value of 0.001.*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Location, User Satisfaction*

## LATAR BELAKANG

Perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat sebuah kegiatan penghimpunan, pengelolaan dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi baik secara tercetak maupun terekam dalam berbagai media atau buku, majalah, surat kabar, film, kaset, *tape recorder*, video, komputer dan lain-lain. Di setiap daerah pasti memiliki sebuah perpustakaan, yang disebut dengan (perpusda) perpustakaan daerah ialah yang menjadi sumber referensi bagi masyarakat daerah tersebut. Dasar keberadaan Perpustakaan Umum Kabupaten Sidoarjo ialah berdasarkan Perda No.10 tahun 1978, kemudian disempurnakan dengan Perda No.5 tahun 1984 yang menempatkan Perpustakaan Umum berada di Bagian Hukum dan Ortala bersamaan dengan diresmikannya Gedung Joeang '45. Pada tanggal 18 Desember 1984, Perpustakaan mulai berdiri dan melaksanakan kegiatan operasionalnya pada tahun 1990 berdasarkan Perda No.4 tahun 1990.

Perpustakaan Daerah Sidoarjo seharusnya berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, namun kualitas layanan yang diberikan masih belum maksimal seperti kurangnya ramah tamah staf kepada pengunjung dan kurangnya informasi saat dibutuhkan tentang keberadaan buku, seringkali staf memberikan petunjuk tentang keberadaan buku namun di rak buku tersebut tidak ada. Untuk fasilitas yang telah disediakan, terminal listrik bagi pengguna laptop kurang serta parkir kendaraan berbayar. Untuk lokasi sendiri, Perpustakaan Daerah Sidoarjo memang cukup mudah ditemui karena cukup dekat dengan Jalan Raya utama Sidoarjo, namun yang menjadi kendala ialah banyaknya mobil terparkir di depan gedung Perpustakaan yang mengakibatkan kemacetan dan pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo merasa terganggu.

Masyarakat dapat merasakan sebuah fungsi perpustakaan daerah jika ditunjang dengan adanya sebuah kualitas layanan yang maksimal, fasilitas yang memadai yang diberikan oleh perpustakaan itu sendiri serta lokasi perpustakaan daerah yang cukup mudah dijangkau oleh masyarakat. Masyarakat dapat menilai baik terhadap kualitas layanan, fasilitas serta lokasi yang diberikan oleh perpustakaan daerah Sidoarjo jika dapat diterima sesuai dengan yang diharapkan. Jika suatu kualitas layanan, fasilitas serta lokasi yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat akan menilai buruk karena merasa kurang sesuai.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan daerah Sidoarjo, terhadap kepuasan

yang diterima oleh pemustaka perpustakaan daerah Sidoarjo yaitu kepuasan pengguna perpustakaan daerah Sidoarjo dengan mengambil judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN DAERAH SIDOARJO (PERPUSDA SIDOARJO)”.

## RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dibuat rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo?
4. Apakah kualitas layanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo ?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller dalam Suryati (2019:1) Pada dasarnya pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai dengan yang lain.

### Manajemen Pemasaran

Menurut Philip Kotler dalam Supriatna, dkk (2019:3) Manajemen Pemasaran adalah “Penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan program-program yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju untuk mencapai tujuan organisasi.” Untuk membuat suatu rencana, fungsi penganalisaan sangat penting agar rencana yang dibuat dapat lebih matang dan tepat. Penerapan merupakan kegiatan untuk menjalankan rencana. Fungsi pengawasan adalah untuk mengendalikan segala macam aktivitas agar tidak terjadi penyimpangan.

### Kualitas Layanan

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau

melampaui harapan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2017:88) dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah:

1. Keandalan (reliabilitas), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Ketanggapan (responsivitas), yakni keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

**Fasilitas**

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud menjadi penting sebagai ukuran pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra pengelihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Setidaknya terdapat enam faktor yang harus dipertimbangkan secara cermat menyangkut tata letak fasilitas pelayanan (Tjiptono dalam Romatua dan Nurlina 2017). Faktor-faktor tersebut dapat dijadikan sebagai indikator fasilitas yaitu:

1. Perencanaan spasial
2. Perencanaan ruangan
3. Perlengkapan atau perabotan
4. Tata cahaya
5. Warna
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

**Lokasi**

Lokasi adalah tempat untuk melaksanakan suatu usaha dan merupakan faktor krusial berhasil atau tidaknya sebuah usaha. Indikator lokasi menurut Tjiptono dalam Firdiyansyah (2017) adalah sebagai berikut:

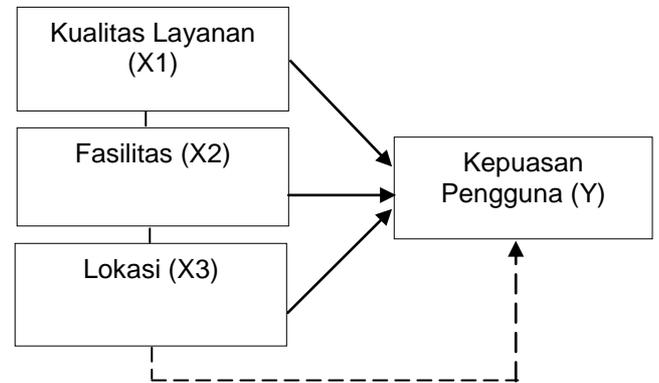
1. Keamanan di sekitar lokasi terjamin
2. Arus lalu lintas menuju lokasi
3. Kondisi lingkungan nyaman

**Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan. Indikator kepuasan konsumen menurut Tjiptono dalam Wardani, dkk. (2016) adalah sebagai berikut:

1. Puas atas layanan
2. Tidak memiliki keluhan
3. Mudah dalam menghubungi operator
4. Puas dengan keamanan dan kenyamanan
5. Rekomendasi

**KERANGKA KONSEPTUAL**



**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam studi kasus ini ialah menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan survey. Penelitian survey menggunakan instrumen kuesioner atau wawancara terencana dalam pengumpulan data, yang bertujuan untuk menggeneralisasi populasi berdasarkan sampel yang telah ditentukan. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner. Dalam kuesioner pada penelitian ini pengukuran variabel menggunakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok yang mana untuk tiap pernyataan diberikan skor 1 sampai dengan 5.

Populasi pada penelitian ini adalah pemustaka yang menggunakan jasa Perpustakaan Daerah Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling purposive*, besarnya sampel yang diambil dari populasi menggunakan rumus Roscoe. Jumlah sampel yang didapat dalam penelitian ini sebanyak 40 responden.

**HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

Pada pengujian kualitas data, terdapat uji validitas dan uji reliabilitas dengan hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Pernyataan	r hitung	Keterangan
X1	X <sub>1,1</sub>	0,703	Valid

	X <sub>1.2</sub>	0,613	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,566	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,549	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,651	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0,401	Valid
	X <sub>1.7</sub>	0,725	Valid
	X <sub>1.8</sub>	0,722	Valid
	X <sub>1.9</sub>	0,539	Valid
	X2	X <sub>2.1</sub>	0,469
X <sub>2.2</sub>		0,680	Valid
X <sub>2.3</sub>		0,755	Valid
X <sub>2.4</sub>		0,690	Valid
X <sub>2.5</sub>		0,515	Valid
X <sub>2.6</sub>		0,599	Valid
X <sub>2.7</sub>		0,626	Valid
X <sub>2.8</sub>		0,421	Valid
X <sub>2.9</sub>		0,667	Valid
X3	X <sub>3.1</sub>	0,781	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,803	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,767	Valid
Y	Y <sub>1</sub>	0,828	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,829	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,906	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,597	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang diuji memenuhi standar valid lebih besar dari 0,3120 sehingga dapat disimpulkan pada variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas (X2), Lokasi (X3) dan Kepuasan Pengguna (Y) semuanya dinyatakan valid.

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,750	Reliabel
X2	0,749	Reliabel
X3	0,819	Reliabel
Y	0,811	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji memenuhi standar reliabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan pada variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas (X2), Lokasi (X3) dan Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan reliabel.

Untuk uji asumsi klasik dilakukan empat pengujian yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Hasil pengujian asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		40
Normal	Mean	,0000000
Parameters	Std. Deviation	1,68438737
<sup>a,b</sup>		
Most	Absolute	0,098
Extreme	Positive	0,098
Differences	Negative	-0,073
Kolmogorov-Smirnov Z		0,619
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,839

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

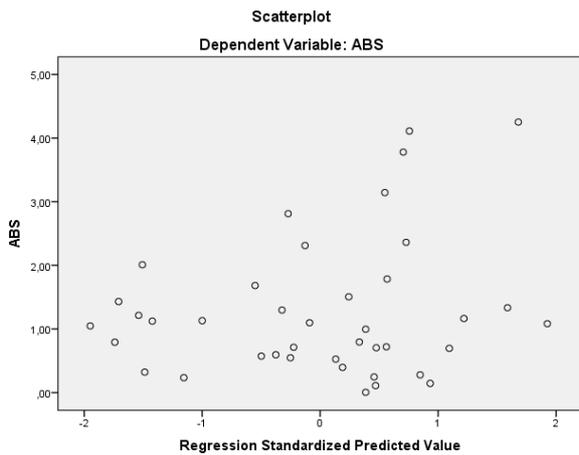
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai nilai Asymp sig (2-tailed) untuk residul sebesar 0,839 yang artinya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 4**  
**Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,658	1,520	Tidak terjadi multikolinearitas
X2	0,582	1,717	Tidak terjadi multikolinearitas
X3	0,737	1,357	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10. Dengan demikian tidak terjadi multikolinearitas.



**Gambar.1**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Gambar diatas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 5**  
**Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Durbin-Watson
1	1,745

a. Predictors: (Constant), X3 lokasi, X1 kualitas layanan, X2 fasilitas

b. Dependent Variable: Y kepuasan pengguna

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Diketahui nilai dl dan du adalah sebagai berikut:

Nilai dl = 1,3384 dan nilai du = 1,6589

Perhitungan dengan menggunakan tabel nilai DW adalah sebagai berikut:

$du < DW < 4 - du$

$1,6589 < 1,745 < 4 - 1,6589$

$1,6589 < 1,745 < 2,3411$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat dijelaskan bahwa tidak ada autokorelasi.

Selanjutnya adalah hasil dari pengujian regresi linier berganda, pengujian hipotesis yang terdiri dari uji parsial (t) dan uji simultan (F) serta koefisien determinasi ( $R^2$ ), yaitu sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std.

		Error
(Constant)	2,843	3,188
X1Kualitas Layanan	0,250	0,089
1 X2Fasilitas	-0,026	0,097
X3Lokasi	0,443	0,226

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui persamaan regresi linier bergandanya yang dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = 2,843 + 0,250X1 - 0,026X2 + 0,443X3 + 3,188$$

Dari hasil persamaan regresi linear berganda, dapat diketahui bahwa:

a. Konstanta

Pada hasil perhitungan regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta sebesar 2,843 artinya jika kualitas layanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3) bernilai 0 (nol) maka kepuasan pengguna (Y) bernilai 2,843.

b. Koefisien Kualitas Layanan (X1)

Pada hasil perhitungan regresi linear berganda pada variabel kualitas layanan (X1) didapat nilai B sebesar 0,250 yang artinya kualitas layanan (X1) mengalami kenaikan 1 satuan. Maka kepuasan pengguna (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,250 satuan. Dengan demikian kualitas layanan (X1) dan kepuasan pengguna (Y) konstan.

c. Koefisien Fasilitas (X2)

Pada hasil perhitungan regresi linear berganda pada variabel fasilitas (X2) didapat nilai B sebesar -0,026 yang artinya fasilitas (X2) mengalami kenaikan 1 satuan. Maka kepuasan pengguna (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,026 satuan. Dengan demikian fasilitas (X2) dan kepuasan pengguna (Y) konstan.

d. Koefisien Lokasi (X3)

Pada hasil perhitungan regresi linear berganda pada variabel lokasi (X3) didapat nilai B sebesar 0,443 yang artinya lokasi (X3) mengalami kenaikan 1 satuan. Maka kepuasan pengguna (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,443 satuan. Dengan demikian lokasi (X3) dan kepuasan pengguna (Y) konstan.

e. Standard Error (e)

Pada hasil perhitungan regresi linear berganda diketahui standard error sebesar 3,188 menunjukkan bahwa data yang diberikan hanya akan mengalami penyimpangan sebesar 3,188 dari skala 1 satuan.

**Tabel 7**  
**Uji Parsial (t)**

Model	T	Sig.
(Constant)	0,892	0,379
X1Kualitas Layanan	2,810	0,008
1 X2Fasilitas	-0,270	0,789
X3Lokasi	1,960	0,058

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Pada Uji T ketentuan signifikan 0,05/2 adalah 0,025 dengan rumus t tabel yaitu:

$$t(a/2 : n - k - 1) = t(0,025 : 40 - 3 - 1)$$

$$= t(0,025 : 36)$$

$$= 2,02809$$

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan (X1)

Pada hipotesis 1 yaitu kualitas layanan (X1) mempunyai t hitung 2,810, nilai ini lebih besar dari t tabel 2,02809 (2,810 > 2,02809) dan nilai sig 0,008 yang lebih kecil dari 0,05 (0,008 < 0,05). Sehingga pengujian hipotesis 1 pada penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) di Perpustakaan Daerah Sidoarjo dan dengan demikian H1 terbukti. Sebab kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Daerah Sidoarjo sudah baik terutama pada ruangan tempat membaca sudah nyaman dan layanan pengembalian buku di Perpustakaan Daerah Sidoarjo mudah. Hal ini membuat pemustaka merasa layanan yang disediakan dapat diterima dengan baik.

b. Fasilitas (X2)

Pada hipotesis 2 yaitu fasilitas (X2) mempunyai t hitung -0,270, nilai ini lebih kecil dari t tabel 2,02809 (-0,270 < 2,02809) dan nilai sig 0,789 yang lebih besar dari 0,05 (0,789 > 0,05). Sehingga pengujian hipotesis 2 pada penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial variabel fasilitas (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) di Perpustakaan Daerah Sidoarjo dan dengan demikian H2 tidak terbukti. Sebab fasilitas yang disediakan terutama terminal listrik yang tersedia belum mampu mencukupi kebutuhan pemustaka, karena seringkali beberapa pemustaka saat laptopnya kehabisan baterai tidak kebagian terminal listrik. Begitu juga dengan tempat parkir yang sudah termasuk dalam fasilitas namun digunakan parkir berbayar, pemustaka seringkali mengeluhkan hal ini.

c. Lokasi (X3)

Pada hipotesis 3 yaitu lokasi (X3) mempunyai t hitung 1,960, nilai ini lebih kecil dari t tabel 2,02809 (1,960 < 2,02809) dan nilai sig 0,058 yang lebih besar dari 0,05 (0,058 > 0,05). Sehingga pengujian hipotesis 3 pada penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial variabel lokasi (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) di Perpustakaan Daerah Sidoarjo dan dengan demikian H3 tidak terbukti. Sebab arus lalu lintas menuju Perpustakaan Daerah Sidoarjo seringkali kurang lancar, hal ini dikarenakan banyaknya kendaraan roda empat yang terparkir di depan gedung Perpustakaan Daerah Sidoarjo yang mengakibatkan pemustaka merasa terganggu.

**Tabel 8**  
**Uji Simultan (F)**

Model	F	Sig.
1 Regression	7,085	,001 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 7,085 dengan signifikan sebesar 0,001<sup>b</sup>. Dengan nilai  $F_{hitung}$  (7,085) yang artinya lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,86$  (7,085 > 2,86) dan sig F (0,001<sup>b</sup>) yang lebih kecil dari 0,05 (0,001 < 0,5). Hal ini menunjukkan bahwa H4 diterima artinya secara bersama-sama (simultan) variabel kualitas layanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) di Perpustakaan Daerah Sidoarjo dan dengan demikian H4 terbukti.

**Tabel 9**  
**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,609 <sup>a</sup>	0,371	0,319	1,753

a. Predictors: (Constant), X3 lokasi, X1 kualitas layanan, X2 fasilitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya  $R^2$  adalah 0,371 yang artinya sebanyak 37,1% variabel dependen kepuasan pengguna (Y). Dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen kualitas layanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3), sedangkan sisanya ( $100\% - 37,1\% = 62,9\%$ ) yang disebabkan oleh variabel diluar penelitian ini.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji T, diketahui bahwa secara parsial kualitas layanan (X1) mempunyai (  $t$  hitung  $2,810 > t$  tabel  $2,02809$  ) yang artinya  $t$  hitung  $2,810$  nilai ini lebih besar dari  $t$  tabel  $2,02809$  dan mempunyai ( nilai sig  $0,008 < 0,05$  ) yang artinya nilai sig  $0,008$  lebih kecil dari  $0,05$ . Serta nilai koefisien regresi sebesar  $0,250$  yang artinya hipotesis 1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  yaitu kualitas layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka Perpustakaan Daerah Sidoarjo maka kepuasan pengguna juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji T, diketahui bahwa secara parsial fasilitas (X2) mempunyai (  $t$  hitung  $-0,270 < t$  tabel  $2,02809$  ) yang artinya  $t$  hitung  $-0,270$  nilai ini lebih kecil dari  $t$  tabel  $2,02809$  dan mempunyai ( nilai sig  $0,789 > 0,05$  ) yang artinya nilai sig  $0,789$  lebih besar dari  $0,05$ . Serta nilai koefisien regresi sebesar  $-0,026$  yang artinya hipotesis 2 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  yaitu fasilitas (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa semakin buruk fasilitas yang diberikan kepada pemustaka Perpustakaan Daerah Sidoarjo maka kepuasan pengguna juga akan semakin menurun.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji T, diketahui bahwa secara parsial lokasi (X3) mempunyai (  $t$  hitung  $1,960 < t$  tabel  $2,02809$  ) yang artinya  $t$  hitung  $1,960$  nilai ini lebih kecil dari  $t$  tabel  $2,02809$  dan mempunyai ( nilai sig  $0,058 > 0,05$  ) yang artinya nilai sig  $0,058$  lebih besar dari  $0,05$ . Serta nilai koefisien regresi sebesar  $0,443$  yang artinya hipotesis 3 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  yaitu lokasi (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa semakin buruk tempat atau lokasi Perpustakaan yang ditawarkan kepada pemustaka Perpustakaan Daerah

Sidoarjo maka kepuasan pengguna juga akan semakin menurun.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji F, diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen (bebas) yaitu kualitas layanan (X1), fasilitas (X2), dan lokasi (X3) terhadap variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pengguna (Y) di Perpustakaan Daerah Sidoarjo. Dibuktikan dengan  $F$  hitung ( $7,085 > F$  tabel ( $2,86$ ) dan nilai sig sebesar  $0,001 < 0,05$  yang artinya  $H_4$  diterima.

Dapat diartikan jika kualitas layanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3) semakin baik maka kepuasan pengguna (Y) akan semakin meningkat, namun jika kualitas layanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3) kurang baik maka kepuasan pengguna (Y) akan menurun.

Dalam hubungannya secara simultan koefisien determinasi berganda (adjusted  $R$  square) sebesar  $0,319$ . Dari data yang telah ada, menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (bebas) yaitu kualitas layanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3) mampu menjelaskan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pengguna (Y) sebesar  $39,1\%$  sedangkan sisanya sebesar  $60,9\%$  dipengaruhi oleh variabel independen (bebas) lain diluar penelitian ini.

## KESIMPULAN

1. Hasil pengujian secara parsial dengan Uji T :
  - a. Hasil pengujian dengan Uji T secara parsial variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) di Perpustakaan Daerah Sidoarjo. Sebab kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Daerah Sidoarjo sudah baik terutama pada ruangan tempat membaca sudah nyaman dan layanan pengembalian buku di Perpustakaan Daerah Sidoarjo mudah. Hal ini membuat pemustaka merasa layanan yang disediakan dapat diterima dengan baik.
  - b. Hasil pengujian dengan Uji T secara parsial variabel fasilitas (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) di Perpustakaan Daerah Sidoarjo. Sebab fasilitas yang disediakan terutama terminal listrik yang tersedia belum mampu mencukupi kebutuhan

pemustaka, karena seringkali beberapa pemustaka saat laptopnya kehabisan baterai tidak kebagian terminal listrik. Begitu juga dengan tempat parkir yang sudah termasuk dalam fasilitas namun digunakan parkir berbayar, pemustaka seringkali mengeluhkan hal ini.

- c. Hasil pengujian dengan Uji T secara parsial variabel lokasi (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) di Perpustakaan Daerah Sidoarjo. Sebab arus lalu lintas menuju Perpustakaan Daerah Sidoarjo seringkali kurang lancar, hal ini dikarenakan banyaknya kendaraan roda empat yang terparkir di depan gedung Perpustakaan Daerah Sidoarjo yang mengakibatkan pemustaka merasa terganggu.

2. Pada pengujian secara simultan dengan Uji F pada variabel kualitas layanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y) di Perpustakaan Daerah Sidoarjo.

## SARAN

1. Bagi Perpustakaan Daerah Sidoarjo ada baiknya untuk tetap mempertahankan kualitas layanan dan terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka atau pengunjung. Pada variabel kualitas layanan di perpustakaan daerah sidoarjo menurut tanggapan responden sudah baik. Serta ruangan tempat membaca di perpustakaan daerah sidoarjo sudah dirasa nyaman oleh para pemustaka. Karena setiap peningkatan kualitas layanan yang diberikan, akan berdampak baik bagi kelangsungan Perpustakaan Daerah Sidoarjo.
2. Bagi Perpustakaan Daerah Sidoarjo ada baiknya untuk tetap mempertahankan fasilitas yang sudah ada dan lebih meningkatkan fasilitas yang telah disediakan guna menjadikan pemustaka lebih nyaman saat berada di Perpustakaan Daerah Sidoarjo dan akan berdampak pada kenaikan pengunjung yang akan datang. Pada variabel fasilitas di perpustakaan daerah sidoarjo menurut tanggapan responden sudah baik. Serta pembuatan kartu di perpustakaan daerah sidoarjo sudah dirasa mudah oleh para pemustaka.
3. Bagi perpustakaan Daerah Sidoarjo ada baiknya untuk tetap mempertahankan kondisi lokasi dan lebih meningkatkan kenyamanan di sekitar lokasi Perpustakaan Daerah Sidoarjo. Pada variabel lokasi di

perpustakaan daerah sidoarjo menurut tanggapan responden sudah baik. Serta keamanan di sekitar lokasi perpustakaan daerah sidoarjo sudah dirasa terjamin oleh para pemustaka.

4. Bagi perpustakaan Daerah Sidoarjo ada baiknya untuk tetap mempertahankan dan lebih meningkatkan layanan, fasilitas dan lokasi serta keamanan dan kenyamanan Perpustakaan Daerah Sidoarjo. Menurut tanggapan responden pada kepuasan pengguna di perpustakaan daerah sidoarjo dirasa sudah memuaskan. Serta mereka setuju dan akan merekomendasikan perpustakaan daerah sidoarjo kepada teman dan kerabat.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Anwar, S., Maskur, S., & Jailani, M. (2019). *Manajemen Perpustakaan*. Riau: PT. Indragiri.com.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Saebani, B. A., & Sutisna, Y. (2018). *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Y., Adiyanto, Y., & Sunaryo, D. (2019). *Induksi Manajemen Pemasaran*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

### WEBSITE

*Selamat Datang di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo*. Diakses tanggal 8 November 2019, from [e-perpus.sidoarjokab.go.id](http://e-perpus.sidoarjokab.go.id).

### JURNAL

- Firdiyansyah, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam*. *Jurnal Elektronik*, 1-9.

- Romatua, D., & Nurlina. (2017). *Analisis Pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Lapangan All Star Futsal Padang*. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 14-23.
- Wardani, D. K., Paramita, P. D., & Minarsih, M. M. (2016). *Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Repurchase Intention*. *Journal of Management*, 1-12.

