

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes


The Influence of Service Quality and Employee Performance Towards Visitor Satisfaction at the Brebes Regency Public Library

Umi Solichatun^{1*}, Azizah Indriyani², Slamet Bambang Riono³, Muhammad Syaifulloh⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia

E-mail: ¹umisolichatun79@gmail.com, ²azizahindriyani@gmail.com, ³sbriono@gmail.com

⁴msyaifulloh2310@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Article History: Received: 3 Agust 2023 Revised: 10 Agust 2023 Accepted: 17 Agust 2023 Publish: 20 Agust 2023</p> <hr/> <p>Keywords: Service Quality, Employee Performance, Visitor Satisfaction</p>	<p><i>Public libraries as one of the service facilities that provide various sources of information that are commonly accessed by all levels of society. This study aims to determine the effect of service quality and employee performance on visitor satisfaction at the Brebes Regency Public Library. The method in this study uses quantitative research that takes data by distributing questionnaires to visitors at the Brebes Regency Public Library. The sampling technique uses non-probability sampling techniques totaling 92 respondents. The data is then processed using a statistical data analysis application, namely SPSS. The results of the study can be concluded that the quality of service and employee performance have a positive effect on visitor satisfaction. The hypothesis test shows that the service quality t test has a significant effect on visitor satisfaction, and employee performance has a significant effect on visitor satisfaction. Hsil test F that the quality of service and employee performance simultaneously affect visitor satisfaction at the Brebes Regency Public Library. The result of the coefficient of determination of 0.698 means that visitor satisfaction at the Brebes Regency Public Library is 69.8%.</i></p> <p><i>This is an open access article under the CC BY-SA license.</i></p>
<p>Corresponding Author: Umi Solichatun E-mail: umisolichatun79@gmail.com</p>	

Abstrak

Perpustakaan umum sebagai salah satu fasilitas pelayanan yang menyediakan berbagai sumber informasi yang biasa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. Metode dalam penelitian ini, menggunakan penelitian kuantitatif yang pengambilan datanya dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung yang di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling yang jumlahnya sebesar 92 responden. Data tersebut selanjutnya diolah dengan menggunakan aplikasi analisis data statistik yaitu SPSS. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Uji hipotesis menunjukkan bahwa uji t kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji F bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. Hasil koefisien determinasi sebesar 0,698 artinya terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes sebesar 69,8%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Pengunjung

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan umum merupakan salah satu pusat informasi yang disediakan secara umum serta dapat dinikmati oleh siapa saja. Perpustakaan umum memberikan informasi yang dimiliki kepada semua lapisan masyarakat yang ingin mendapatkannya, sehingga semua anggota masyarakat khususnya yang berada di daerah sekitar perpustakaan umum dapat memperoleh akses informasi dari perpustakaan. Keberadaan perpustakaan umum sangat diperlukan pada suatu daerah. Hal ini

disadari Pemerintah Daerah dengan pendirian Perpustakaan Umum yang biasanya terletak di tengah kota [1].

Sama halnya seperti di daerah lain, Kabupaten Brebes pun memiliki perpustakaan umum yang menyediakan berbagai informasi dan referensi yang diberikan untuk masyarakat umum. Sejalan dengan perkembangannya saat ini, perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian budaya serta berbagai layanan jasa lain. Adanya fungsi perpustakaan seperti yang sudah dijelaskan di atas maka perpustakaan harus memiliki kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang baik. Perpustakaan yang memiliki kualitas pelayanan dan kinerja pustakawan yang baik, maka masyarakat akan memiliki rasa puas saat berkunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan diibaratkan sebagai jantung bagi sebuah lembaga. Bagaimana perpustakaan itu dikelola akan menjadi nilai bagi baik dan buruknya suatu lembaga. Perpustakaan dituntut agar memberikan pelayanan yang baik bagi para penggunanya [2]. Dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, tentunya di harapkan berperan aktif sebagai perencana, pelaksana sekaligus sebagai pengawas terhadap semua kegiatan manajemen perusahaan. Bukan hanya peningkatan kualitas sumber daya manusia, pihak perusahaan pun dituntut untuk meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra perpustakaan di mata masyarakat. Sehingga masyarakat menjadi lebih nyaman dan antusias berkunjung ke perpustakaan bila melihat pelayanan yang di tujukan sesuai yang harapan [3].

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Kab. Brebes 2022

No	Bulan	Jumlah Pengunjung						Jumlah
		SD	SMP	SMA	Umum	Laki-laki	Perempuan	
1	Januari	38	193	481	147	219	639	858
2	Februari	29	147	277	95	134	414	548
3	Maret	54	285	523	117	227	752	979
4	April	49	181	378	79	167	520	687
5	Mei	46	135	283	51	148	367	515
6	Juni	33	189	439	115	219	557	776
7	Juli	27	86	242	71	94	332	426
8	Agustus	81	121	163	61	147	279	426
9	September	102	176	217	56	161	390	551
10	Oktober	139	194	202	84	218	401	619
11	November	873	353	345	910	1038	1443	2481
12	desember	2507	858	922	275	1844	2718	4562
	Jumlah	3978	2918	4472	2061	4616	8812	13428

Sumber: Dinas Arsip dan Perpustakaan Kab. Brebes, 2022

Berdasarkan data di atas jumlah kunjungan setiap bulan di Perpustakaan Umum Brebes mengalami penurunan dan peningkatan. Hal tersebut tentunya dipengaruhi oleh banyaknya faktor terutama dari pelayanan yang diperoleh pengunjung. Pentingnya peranan pegawai menentukan keberhasilan dari sebuah tempat penyedia layanan jasa. Hal ini juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian yang dalam penjelasannya menyatakan bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur.

Kesuksesan suatu instansi sangat erat hubungannya dengan kualitas kerja para anggotanya, maka instansi dipinta agar selalu mengembangkan serta meningkatkan kinerja dari tiap pegawainya. Kinerja artinya hasil kerja yang bisa ditunjukkan ataupun penampilan kerja seorang pegawai. Maka dari itu, kinerja pegawai bisa dilihat dari hasil kerja, tugas maupun hasil aktivitas dalam kurun waktu yang tertentu [4]. Sejalan dengan salah satu misi Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes yaitu "Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berakhlak mulia, cerdas, sehat dan berdaya saing tinggi berbasis pada nilai-nilai Ketuhanan yang Maha Esa melalui pendidikan dan kesehatan". Untuk mencapai misi tersebut perlu mendapat dukungan dari masyarakat agar perpustakaan mampu menjadi tempat yang terus diminati untuk dikunjungi. Salah satu cara untuk menarik minat masyarakat dalam berkunjung adalah dengan memenuhi rasa puas antara harapan dan apa yang di dapatkan saat melakukan kunjungan terutama dalam kualitas pelayanan yang diberikan dan bagaimana sikap kinerja pegawainya.

Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes memiliki gedung baru yang diresmikan pada tanggal 23

November 2022 lalu, fasilitas yang baru tentu sudah lebih baik dari gedung yang sebelumnya. Namun untuk pelayanan informasi yang ada di Perpustakaan Kabupaten Brebes ini dirasa masih kurang baik, yaitu pelayanan informasi untuk pengunjung baru mengenai pengisian daftar hadir, prosedur, dan persyaratan pembuatan kartu anggota perpustakaan, serta kurang adanya informasi kepada pengunjung mengenai penambahan buku dan penggunaan ruangan-ruangan baru.

Berdasarkan pengamatan peneliti dari waktu ke waktu, peneliti menjumpai seringkali pengunjung bingung dengan apa saja layanan yang disediakan selain membaca atau meminjam buku. Hal tersebut terjadi karena kurangnya interaksi langsung antara pegawai dan pengunjung. Contohnya ruang komputer yang tersedia di lantai 2 terkunci dengan password tetapi tidak ada petunjuk berupa tulisan atau petugas yang berjaga. Banyak ruangan-ruangan baru yang disediakan untuk pengunjung tapi tidak ada keterangan fungsinya sehingga tetap kosong. Hal tersebut tentu berdampak pada kepuasan masyarakat saat berkunjung karena berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawainya.

Kepuasan pengunjung sangat dibutuhkan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah baik atau perlu ditingkatkan lagi. Hal ini juga berlaku pada pelayanan perpustakaan, sebagai penyedia layanan yang ada diperpustakaan hendaknya petugas perpustakaan mampu melayani pengunjung dengan maksimal [5]. Ketidakpuasan pengunjung terhadap kejelasan informasi pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada pengunjung belum sesuai dengan harapan pengunjung. Kepuasan pengunjung akan menentukan seberapa berhasilnya fasilitas penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang baik dan bagaimana kinerja karyawannya dalam mencapai kinerja yang maksimal sehingga memberi kepuasan masyarakat saat berkunjung. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Brebes".

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan perpustakaan adalah salah satu variabel yang sangat menentukan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pengunjung terhadap pemanfaatan perpustakaan. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan mahasiswa serta keeratan hubungan antara kepuasan dengan loyalitas mahasiswa, peneliti mencoba melihat pengaruh tersebut berdasarkan pada lima dimensi, yaitu: bukti fisik, adalah aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba, termasuk sumber daya manusia [6]. Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang langsung berhubungan dengan pengguna jasa perpustakaan [7]

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangka panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari waktu ke waktu atau dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga penyedia jasa harus mengidentifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan melaksanakannya secara efektif [8].

Indikator kualitas pelayanan sebagai berikut a) *reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat, b) *responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, c) *assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin, d) *empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan, dan *tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana [9].

Kinerja Pegawai

Kinerja ialah hasil kerja yang ingin dituju suatu organisasi dengan megerahkan pegawai atau kelompok, sesuai dengan kewajiban dan kekuasaan tertentu dalam usaha sehingga bisa mewujudkan tujuan dari organisasi [10]. Adanya hubungan yang jelas diantara kinerja perorangan dengan kinerja kelompok, dengan ini bisa artikan juga jika kinerja pegawai semakin baik, maka hal ini dapat membuat meningkatnya kinerja suatu perusahaan [11]. Kinerja sangat penting bagi sebuah organisasi karena ia akan menentukan efektifitas dari organisasi tersebut, kinerja juga penting

karena ia mencerminkan ukuran keberhasilan pada manajer dalam mengelola organisasi dan sumber daya manusianya [12]. Tujuan-tujuan organisasi akan dapat dicapai melalui kinerja yang baik dari para pegawainya. Sebaliknya, organisasi akan menghadapi hambatan dalam mencapai tujuan-tujuannya manakala kinerja para pegawai tidak efektif, dalam arti tidak dapat memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh organisasi [13].

Kinerja pegawai ialah arti lain dari *performance* yang dimaksud hasil kerja para pegawai, sebuah metode struktur atau suatu instansi dengan menyuluruh, sehingga dengan begini hasil kerja bisa ditampilkan buktinya dengan konkrit dan bisa dinilai (dibandingkan ketentuan yang telah dipastikan) [14]. Salah satu upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah memperhatikan kompetensi individu para pegawai. Sumber daya manusia yang dalam merupakan aset yang sangat penting sebagai penjawab penyelenggaraan organisasi, termasuk maksimalisasi potensi sumber daya manusia, kita membutuhkan peningkatan kualitas sumber daya manusia [15].

Indikator-indikator kinerja pegawai ialah berupa berikut:

- a. Kuantitas hasil kerja dapat dinilai dari bentuk yang diukur dari total hasil kerja yang bisa dilihat dari hasil satu kesatuan angka.
- b. Kualitas hasil kerja dapat dinilai dari bentuk yang diukur yang bersangkutan mengenai mutu dan keberhasilan dalam bekerja yang bisa disampaikan dengan penilaian atau lainnya.
- b. Efisiensi dalam menyelesaikan tugas dengan berbagai cara yang seksama dan dengan cara yang efisien.
- c. Disiplin kerja taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku .
- d. Inisiatif kesanggupan untuk memilih dan melakukan segala kerjaan dengan benar dan maksimal tanpa harus diarahkan, dapat mengetahui apa merupakan kewajiban yang harus dikerjakan terhadap sesuatu yang seharusnya menjadi kewajibannya, berusaha untuk dapat semakin baik dalam melakukan beberapa hal walaupun dalam keadaan tertekan maupun dalam keadaan susah.
- e. Ketelitian dalam tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.
- f. Kepemimpinan bisa memberi pengaruh dan memberikan contoh bagaiman sosok pemimpin yang dapat menjadi panutan dalam mencapai tujuan organisasi [16].
- g. Kejujuran yakni menyangkut sifat dan kejujuran berupa salah satu sifat yang susah diterapkan.
- h. Kreativitas ialah ketangkasan yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan [17], [18].

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan adalah tingkat perasaan pengunjung/konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya [19], dan kepuasan pengunjung merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kualitas barang atau jasa. Kepuasan adalah hasil yang diperoleh berupa perasaan senang atau kecewa dan berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk maupun jasa. Memuaskan kebutuhan pengunjung merupakan keinginan disetiap perusahaan tertentu. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan" [20]. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks kepuasan pengunjung.

Indikator untuk mengukur kepuasan adalah kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya, minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan, dan kesediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya [21].

Kepuasan pengunjung dalam berkunjung ke perpustakaan adalah koleksi bahan pustaka yang memadai, baik mengenai jumlah, jenis, dan mutunya, yang tersusun rapi, dengan sistem pengolahan serta kemudahan akses atau temu kembali informasi. Oleh sebab itu perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relatif lengkap sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategi, kebijakan, dan tujuannya. Koleksi bahan pustaka yang baik adalah dapat memenuhi selera, keinginan dan

kebutuhan pembaca sehingga menimbulkan rasa puas ketika berkunjung. Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data yang kemudian dianalisis dan diuji kebenarannya adalah dengan metode survei langsung dan *library research* sebagai tambahan informasi data. Dalam menggunakan teknik pengumpulan data peneliti mengambil langkah-langkah seperti observasi, wawancara dan penyebaran angket. Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes yang beralamat di Jalan Raya GOR No.2 Gandasuli, Kab. Brebes. Waktu penelitian dimulai pada awal April dan selesai pada September 2023.

Penelitian ini melibatkan 92 responden yang terpilih sebagai sampel dari pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. Teknik pengambilang sampling dibagi menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *probability sampling*. *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Probability sampling* terdiri dari *simple random sampling*, *proponate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random*, *sampling area (cluster) sampling*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *sample random sampling*. *Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Jika data sudah terkumpul, untuk langkah berikutnya yakni analisis data yang menggunakan IBM SPSS sebagai uji dan kesimpulan penelitian ini.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap. Pertama, uji validitas. Pengujian ini digunakan untuk menguji validitas dari instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data. Kedua, uji reabilitas. Pengujian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan sebuah instrument penelitian. Ketiga, uji asumsi klasik, uji regresi, uji koefisien determinasi. Tahap ketiga ini bertujuan untuk mengukur apakah ada pengaruh pada variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kepada variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung [22].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Responden

Berikut data responden penelitian dilihat dari jenis kelamin, usia dan kategori pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes.

Tabel 2. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
Laki-laki	41	44,6%
Perempuan	51	55,6%
Total	92	100%

Sumber: Data yang diolah

Data pada tabel identitas jenis kelamin diketahui bahwa responden berjenis kelamin dalam pengunjung perpustakaan didominasi oleh berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 51 orang.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah	Presentasi
6 – 12 Tahun	27	29,3%
12 – 15 Tahun	20	21,7%
15 – 18 Tahun	31	33,6%
> 18 Tahun	14	15,2%
Total	92	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasar data dari identitas usia, karakteristik responden berdasarkan usia didominasi usia 15-18 tahun sebanyak 31 orang.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Presentasi
SD	27	29,3%
SMP	20	21,7%
SMA	31	33,6%
Diploma, dll	14	15,2%
Total	92	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan data diatas karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam pengunjung perpustakaan didominasi dengan pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 31 orang.

Uji Intrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui item yang dapat digunakan sebagai indikator dari seluruh variabel [23]. Berdasarkan tabel 5 terdapat 10 item kuisisioner dalam variabel kualitas pelayannya, dimana dengan jumlah responden yang sebelumnya sudah ditentukan 92 responden, dan taraf signifikan 5%, nilai r tabelnya yaitu 0,205. Maka, setiap butir pertanyaan pada variabel persepsi dinyatakan valid, sesuai dengan pengambilan keputusan yang apabila r hitung > r tabel dapat diartikan pertanyaan tersebut valid dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Instrumen	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,755	0,205	Valid
X1.2	0,578	0,205	Valid
X1.3	0,651	0,205	Valid
X1.4	0,629	0,205	Valid
X1.5	0,611	0,205	Valid
X1.6	0,613	0,205	Valid
X1.7	0,701	0,205	Valid
X1.8	0,627	0,205	Valid
X1.9	0,558	0,205	Valid
X1.10	0,507	0,205	Valid

Sumber: Data yang diolah

Uji Validitas Kinerja Pegawai (X_2)

Diketahui pada tabel uji validitas X_1 , bahwa pengujian kevaliditasan dari 11 item kuisisioner variabel kinerja pegawai dinyatakan valid, sebab dari jumlah responden yang sebelumnya sudah ditentukan 92 responden, dan taraf signifikan 5%, nilai r tabelnya yaitu 0,205, dengan pengambilan keputusannya yang apabila r hitung > r tabel dapat diartikan pertanyaan tersebut valid dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (X_2)

Instrumen	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,596	0,205	Valid
X2.2	0,574	0,205	Valid
X2.3	0,711	0,205	Valid
X2.4	0,583	0,205	Valid
X2.5	0,576	0,205	Valid
X2.6	0,679	0,205	Valid
X2.7	0,655	0,205	Valid
X2.8	0,432	0,205	Valid
X2.9	0,659	0,205	Valid
X2.10	0,647	0,205	Valid
X2.11	0,652	0,205	Valid

Sumber: Data yang diolah

Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y)

Diketahui pada tabel validitas X_2 , bahwa pengujian kevaliditasan dari 8 item kuesioner variabel kepuasan pengunjung dinyatakan valid, sebab dari jumlah responden yang sebelumnya sudah ditentukan 92 responden, dan taraf signifikan 5%, nilai r tabelnya yaitu 0,205, dengan pengambilan keputusannya yang apabila r hitung > r tabel dapat diartikan pertanyaan tersebut valid dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 7. Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y)

Instrumen	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0,756	0,205	Valid
Y.2	0,629	0,205	Valid
Y.3	0,661	0,205	Valid
Y.4	0,758	0,205	Valid
Y.5	0,543	0,205	Valid
Y.6	0,691	0,205	Valid
Y.7	0,536	0,205	Valid
Y.8	0,665	0,205	Valid

Sumber: Data yang diolah

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas memiliki tujuan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variable tertentu [24]. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi atau tingkat kehandalan indikator atau kuesioner apabila digunakan kembali sebagai alat ukur variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai Alpha Cronbach’s variabel dengan standar 0,6 apabila nilai alpha > 0,6 item kuesionernya dinyatakan reliabel.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach’s Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,826	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,833	Reliabel
Kepuasan Kunjungan	0,809	Reliabel

Sumber : Data yang diolah

Diketahui bahwa variabel penelitian yang terdiri dari kualitas pelayanan (X_1), kinerja pegawai (X_2) dan kepuasan kunjungan (Y) masing-masing Memiliki nilai Cronbach’s Alpha yang lebih besar 0,6 Maka dengan kondisi tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel tersebut reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan uji statistic Kolmogorov- smirnov (K-S), antara lain:

Tabel 9. Hasil Uji Kolmogrov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35547999
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.029
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2023

Uji normalitas pengujian ini dilakukan dalam menghitung kenormalan distribusi data model regresi pada variabel independent dan variabel dependent dalam penelitian [25]. Pada pengujian

ini memakai metode, yaitu uji statistic Kolmogrov-Smirnov dengan ketentuan dalam pengambilan keputusan uji normalitas ini yaitu apabila nilai signifikan diatas 0,05 maka data terdistribusi normal. Sedangkan jika hasil *One Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikan di bawah 0,05 maka data tidak terdistribusi normal. Dari hasil analisis data yang diketahui data penelitian ini menunjukkan berdistribusi normal, sebab nilai signifikasinya lebih besar dari 0,05 yaitu 0,200 sesuai dengan maka data penelitian berdistribusi normal. Ketentuan pengambilan keputusan yang jika nilai signifikansi > dari α maka data penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Pengujian ini digunakan pola penduga menemukan hubungan yang kuat antar variable X yaitu independent, dan pola regresi yang bagus tidak terbentuknya hubungan antar variabel bebas. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel bebas harus terbebas dari korelasi yang tinggi antara variabel bebas. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu sehingga model regresi yang diperoleh tidak valid. Uji multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat nilai VIF (Variance Infaltion Factor), dimana ketentuannya yaitu apabila terjadi multikolinearitas, nilai toleransinya < 0,10 dan VIFnya > 10,00 [26]. Hasil uji multikolinieritas dapat diketahui melalui tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Multikolonearitas

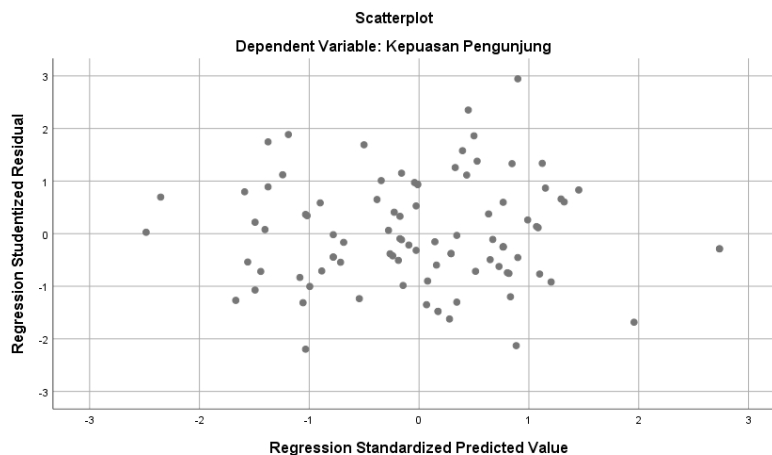
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.338	2.960
	Kinerja Pegawai	.338	2.960

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS, 2023

Hasil tabel uji multikolinieritas diketahui nilai toleransi pada variable kualitas pelayanan (X_1) yaitu 0,338 dan kinerja pegawai (X_2) sebesar 0,338 lebih dari 0,10 dan VIF pada variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu 2,960 dan kinerja pegawai (X_2) yaitu 2,960 kurang dari 10,00, maka diartikan tidak terbentuknya multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini digunakan untuk menghitung perbedaan varian dari heteroskedastisitas maka model penelitian kurang baik dan juga berberakibat pada ketidakakuratan hasil analisis regresinya. Ketentuan dalam uji heteroskedastisitas, jika disimpulkannya tidak terjadi 0, tidak mengumpul, dan titik-titiknya juga tidak berpola [26].



Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2023

Dari hasil yang telah diketahui pada gambar di atas, bahwa uji heteroskedastisitas menjelaskan bahwa titik-titiknya cenderung meluas tidak menggabung, hanya berada disekitaran nol dan juga penyebaran titiknya tidak beraturan. Maka dinyatakan bahwa hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas atau keraguan, sehingga model regresi pada penelitian ini dinyatakan baik.

Tabel 11. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.495	1.053		1.419	.159
Kualitas Pelayanan	.059	.046	.232	1.282	.203
Kinerja Pegawai	-.045	.044	-.184	-1.018	.311

Sumber: Data yang diolah

Hasil tabel uji heterokedastisitas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kedua variable kualitas pelayanan (0,203) dan kinerja pegawai (0,311) lebih besar dari 0,05, maka, berarti data tidak memiliki heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji analisis regresi linier berganda dilakukan sebagai bukti adanya hubungan sebab akibat variabel independen dengan variabel dependen. Berikut hasil uji analisis regresi linier berganda:

Tabel 12. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.351	1.796		2.423	.017
Kualitas Pelayanan	.238	.079	.302	3.017	.003
Kinerja Pegawai	.425	.075	.571	5.703	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data yang diolah

Pada tabel hasil uji analisis regresi linear berganda dapat diketahui bahwa nilai constant (α) sebesar 4,351, nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (0,238) dan kinerja pegawai (0,425), sehingga diperoleh nilai persamaan regresi linear berikut: $Y = 4,351 + 0,238X_1 + 0,425X_2 + e$

Dari persamaan itu dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta α memiliki nilai positif sebesar 4,351 yang berarti variabel independennya yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif.
- Nilai koefisien kualitas pelayanan (X_1) yaitu 0,238 berarti jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel kepuasan kunjungan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,238 atau 23,8%.
- Nilai koefisien kinerja pegawai (X_2) yaitu 0,425 berarti jika variabel kinerja pegawai mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel kepuasan kunjungan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,425 atau 42,5%
- Tingkat kesalahan pengganggu dapat dilihat pada standar error.

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependent.

Tabel 13. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.351	1.796		2.423	.017
Kualitas Pelayanan	.238	.079	.302	3.017	.003
Kinerja Pegawai	.425	.075	.571	5.703	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel hasil uji t, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan signifikan sebesar 0,003

< 0,05 dengan t hitung sebesar 3,017 > t tabel sebesar 1,986 dan variabel kinerja pegawai 0,000 < 0,05 dengan t hitung 5,703 > t tabel sebesar 1,986 yang berarti masing-masing variabel independent atau secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dependen. Dimana kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Uji F

Uji F adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen

Tabel 14. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1168.976	2	584.488	103.030	.000 ^b
	Residual	504.894	89	5.673		
	Total	1673.870	91			

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

Sumber: Data yang diolah

Pada tabel hasil uji F, diketahui bahwa nilai signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar 103,030 > F tabel 3,10 yang artinya terdapat pengaruh variabel-variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya untuk mengukur seberapa jauh model deskriptif kuantitatif dalam menjelaskan variabel dependen serta untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 15. Hasil Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836a	.698	.692	2.382

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data yang diolah

Diketahui pada tabel hasil uji Koefisien Determinasi menjelaskan nilai Adjusted R Square (R^2) 0,698 atau 69,8% artinya kedua variabel independent yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama mempengaruhi kepuasan pengunjung ke Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes sebesar 69,8% dan diluar dari penelitian ini dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 31,2%.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis hasil uji t yang dilakukan, diketahui nilai signifikansi yaitu 0,003 dan t hitung 3,017 maka secara parsial variabel kualitas pelayanan arahnya positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Brebes dan artinya hipotesis pertama (H1) diterima. Dimana penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Isnaini Fathoni & Yudi Siyamto (2022) dengan hasil bahwa kualitas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.

Berdasarkan analisis hasil uji t yang dilakukan, diketahui nilai signifikansi yaitu 0,000 dan t hitung 5,703 maka secara parsial variabel kinerja pegawai arahnya positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes dan artinya hipotesis pertama (H2) diterima. Dimana penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Eka Fitriyani & Hengky Pramusinto (2019) dengan kesimpulan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan analisis hasil uji F yang dilakukan, diketahui nilai signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar $103,030 > F$ tabel $3,10$ yang artinya variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersamaan arahnya positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. Berarti hipotesis yang ke tiga (H_3) diterima. Diketahui juga nilai adjusted R Square (R^2) $0,698$ atau $69,8\%$. Dalam hasil nilai koefisien determinasi (R Square) diartikan bahwa ke dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar $69,8\%$ dan diluar dari penelitian ini dipengaruhi oleh variabel lain sebesar $31,2\%$. Jadi, ke dua variabel dalam penelitian memiliki andil bersama-sama dalam memberikan rasa puas terhadap pengunjung lebih tinggi daripada variable lain.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes maka dapat diambil kesimpulan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. Hal ini terbukti bahwa nilai t hitung sebesar $3,017 > t$ tabel sebesar $1,986$ dan nilai signifikan yang hasilnya $0,003$. Variabel kinerja pegawai berpengaruh sangat signifikan dan positif terhadap Kepuasan Berkunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. Hal ini terbukti bahwa nilai t hitung $5,703 > t$ tabel sebesar $1,986$ dan nilai signifikan yang hasilnya $0,000$. Variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Berkunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. Hal ini terbukti bahwa nilai F hitung sebesar $103,030 > F$ tabel $3,10$ dan nilai signifikan yang hasilnya $0,000$. Dalam hal ini berarti juga bahwa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama dalam peningkatan minat kunjungan sebesar $0,698$ atau $69,8\%$.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes diketahui pada penelitian ini bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Namun berdasarkan tanggapan responden mengenai indikator daya tanggap masih dianggap kurang karena ketika pengunjung butuh bantuan pegawai tidak ada di tempat dan harus mencari terlebih dahulu. Berdasarkan hasil penelitian di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes diketahui pada penelitian ini bahwa variable kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Namun berdasarkan tanggapan responden mengenai indikator pelaksanaan tugas interaksi pegawai dan pengunjung masih minim sehingga banyak hal yang pengunjung tidak ketahui saat berkunjung ke perpustakaan umum kabupaten Brebes. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai karena keterbatasan penelitian ini. Dalam hal ini, secara bersamaan kontribusi variable kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung sebesar $69,8\%$ yang artinya variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sudah baik tetapi masih kurang dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung, dan masih tersisa $31,2\%$ faktor lain yang mempengaruhi variable kepuasan berkunjung. Sehingga diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih ditingkatkan lagi dalam semua hal yang belum maksimal dalam penelitian yang sudah dilakukan peneliti saat ini.

DAFTAR REFERENSI

- [1] E. Fitriyani and H. Pramusinto, "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat," *Econ. Educ. Anal. J.*, vol. 7, no. 2, pp. 73–84, 2018.
- [2] H. R. Oktaviani, S. Saifudin, and R. E. Puspita, "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan," *Pustabiblia J. Libr. Inf. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 159–174, 2019,
- [3] A. Indriyani and N. Hajar, "Analisis Kepuasan Kerja dan Keadilan terhadap Komitmen Karyawan pada Universitas Muhadi Setiabudi," *Inov. J. Manaj.*, vol. 11, no. 2, pp. 290–299, 2022.
- [4] S. B. R. M. S. S. N. Utami, "Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal," *Syntax Idea*, vol. 2, no. 4, pp. 138–147, 2020, doi: <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v2i4.190>.
- [5] M. Isnaini Fathoni and Y. Siyamto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan," *J. Ilm. Keuang. Akunt. Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp.

- 89–97, 2022, doi: 10.53088/jikab.v1i2.16.
- [6] Y. Nurendah and M. Mulyana, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa," *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 1, no. 1, pp. 93–112, 2013, doi: 10.37641/jimkes.v1i1.258.
- [7] A. Masruri, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)," *Berk. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 1, no. 2, p. 4, 2015, doi: 10.22146/bip.8346.
- [8] I. Setiawan, "Analisis Dampak Transportasi Ojek Online terhadap Pangkalan Ojek Konvensional di Terminal Lama Wonogiri," *Lisyabab J. Stud. Islam dan Sos.*, vol. 1, no. 1, pp. 131–142, 2020.
- [9] V. N. P. E-issn and E. Rahmawati, "Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Tingkat Sekolah Dasar Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal," vol. 4, no. 14, pp. 171–178, 2022, doi: 10.47467/reslaj.v6i2.3792.
- [10] W. Wibowo, A. Indriyani, S. B. Riono, M. Syaifulloh, and S. Ikhwan, "Analisis Kompetensi Individu, Dukungan Organisasi dan Dukungan Manajemen terhadap Kinerja Pegawai di Grand Dian Hotel Brebes," *Syntax Lit. J. Ilm. Indones.*, vol. 5, no. 12, pp. 1754–1766, 2020.
- [11] F. Hakim dan H. K. 2020, "Kinerja menurut para ahli Kinerja karyawan menurut Siagian dalam Fachrezi hakim dan Hazmanan Khair (2020:109)," pp. 1–23, 2016.
- [12] S. B. Riono, M. Syaifulloh, and S. Nur, "Analysis of Employee Empowerment, Organizational Commitment and Organizational Justice to Employee Job Satisfaction at Kardinah General Hospital of Tegal City," *Tegal Int. Conf. Appl. Soc. Sci. Humanit. (TICASSH 2022)*, 2022.
- [13] M. Pusparani, "Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)," *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 2, no. 4, pp. 534–543, 2021.
- [14] S. S. Puteri and A. H. Ramli, "Determinan Kinerja Karyawan pada PT Kinden Indonesia di Jakarta," *Semin. Nas. Cendekiawan ke 3 Tahun 2017*, no. 2017, pp. 239–243, 2017.
- [15] M. Syaifulloh, S. B. Riono, A. Nuur, and P. Darma, "Pelatihan Menangani Culture Shock pada Siswa yang Akan Memasuki Dunia Pendidikan Baru dan Dunia Kerja di SMA Ikhsaniyah Kota Tegal," *J. Masy. Mandiri*, vol. 4, no. 4, pp. 579–587, 2020, doi: <https://doi.org/10.31764/jmm.v4i4.2469>.
- [16] S. B. Riono, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Klaten: Penerbit Lakeisha, 2021.
- [17] A. J. Ahmad, Mappamiring, and N. Mustari, "Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba," *Kaji. Ilm. Mhs. Admnistrasi Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 287–298, 2022.
- [18] D. Darmawan, I. Agustika Anandy, A. Hamzah, I. Ismail, and S. Shalahuddin, "Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Paser," *J. Akuntansi, Ekon. dan Manaj. Bisnis*, vol. 1, no. 3, pp. 42–51, 2021.
- [19] B. Raharjo and S. B. Riono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kertasinduyasa," *Equiv. J. Ilm. Sos. Teknol.*, vol. 1, no. 2, pp. 99–105, 2019.
- [20] M. Auliah, "Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis," *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, vol. 4, no. 1, pp. 147–155, 2017.
- [21] V. Masili *et al.*, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa," *Jur. Manajemen, Fak. Ekon. dan Bisnis Univ. Sam Ratulangi Manad.*, vol. 10, no. 4, pp. 44–51, 2022.
- [22] I. Kanedi, F. H. Utami, and L. N. Zulita, "Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu," *Pseudocode*, vol. 4, no. 1, pp. 37–46, 2017.
- [23] E. widya Citra, A. Razak, and R. Amelia, "Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Salewangan Maros Tahun 2021," *Sinergitas Multidisplin ilmu Pengetah. dan Teknol.*, vol. 4, pp. 379–396, 2021.
- [24] L. Nurmala, A. S. Yusuf, and E. Sulaeman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab," *J. Educ.*, vol. 5, no. 2, pp. 1950–1957, 2023, doi: 10.31004/joe.v5i2.836.
- [25] H. Al Rasyid and A. T. Indah K, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina," *J. Perspekt.*, vol. 17, no. 1, pp. 7–16, 2019, doi: 10.31294/jp.v17i1.5218.
- [26] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8. SEMARANG: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.