

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH:
YUSI WASTIKA WAHYUDI
NIM : 201611952**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
2019**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : YUSI WASTIKA WAHYUDI
NIM : 201611952
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN
UMUM KOTA MALANG

Malang, 12 Januari 2019

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiasuti, M.P.
NIDN : 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIK : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi



Df. Dra. M.A.F. Suprpti, M.M.
NIDN : 0706016401

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Anni Yudiasuti, M.P.
NIDN : 0701056401

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : YUSI WASTIKA WAHYUDI

NIM : 201611952

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal : 12 Januari 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang



Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M.

NIDN : 0706016401

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIK : 198510110004
3. Drs. Y. L. Budi Cahyowiyono., M.M.
NIDN : 0706015801

TANDA TANGAN



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254
MALANG

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/104.12.P/35.73.406/2018

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang serta menunjuk surat Dekan FE Univ. Katolik Widya Karya Malang No. 323/FE/Q/XII/2018 tgl. 10 Desember 2018 perihal : Permohonan Ijin, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : YUSI WASTIKA WAHYUDI. (peserta : - orang).
- b. Nomor Identitas : 201611952.
- c. Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Umum Kota Malang.

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan penelitian skripsi yang berlokasi di:

- Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal *ditetapkan s/d 31 Desember 2018*.

Malang, 11 Desember 2018
An. KEPALA BAKESBANGPOL
KOTA MALANG
Sekretaris,

HERI S. RULYONO, SIP., MT.
Pembina Tingkat I
NIP. 19720420 199201 1 001

Tembusan :
Yth. Sdr. - Dekan FE Univ. Katolik Widya Karya
Malang;
- Yang bersangkutan.

NB : Yang bersangkutan wajib melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Kota Malang.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Umum Kota Malang”** merupakan karya asli dari :

Nama : YUSI WASTIKA WAHYUDI
NIM : 201611952
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 12 Januari 2019

(Yusi Wastika Wahyudi)

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiantuti, M.P.

NIDN : 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIK : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dra. M.A.F. Suprpti, M.M.
NIDN : 0706016401

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiantuti, M.P.
NIDN : 0701056401

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : YUSI WASTIKA WAHYUDI
N I M : 201611952
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Tempat, tanggal lahir : Malang, 12 Mei 1995
Alamat : Pondok Blimbing Indah B2-29 Malang, Jawa Timur
Nama orang tua (ayah) : Bambang Wahyudi
(Ibu) : Yuli Kurniawati
Riwayat Pendidikan :
2001 - 2007 SDKr Kalam Kudus Malang
2007 - 2010 SMPK Cor Jesu Malang
2010 - 2013 SMAK St. Albertus Malang
2013 - 2016 Universitas Brawijaya Malang
2016 - 2019 Universitas Katolik Widya Karya Malang

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasihNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MALANG” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Katolik Malang.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, tentunya penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kepada penulis kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan studi dan juga skripsi tepat pada waktunya.
2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P selaku pembimbing I, terimakasih untuk ilmu dan juga kesabaran ibu dalam membimbing dan mengarahkan penulis, semoga ibu berbahagia selalu,
3. Drs.Cornelius Niwadalo,MM selaku pembimbing II, terimakasih untuk ilmu dan juga kesabaran bapak dalam membimbing dan mengarahkan penulis, semoga bapak sehat selalu.
4. Papa, Mama, Feo dan Alter terimakasih untuk selalu mendoakan dan menemani disegala kondisi yang penulis alami, kalian terbaik.
5. Gabryel Sujarwo S.H & Larasati Trisnayani S.H sahabat terbaik, terimakasih untuk selalu membully dan menemani aku, mengingatkan bahwa kemarahanku melebihi kyubi, semoga kita bisa secepatnya sukses.
6. Seluruh Staff Universitas Katolik Widya Karya, yang selalu melayani para mahasiswa dengan sabar, terimakasih banyak semoga Tuhan memberkati kita selalu.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

7. Teman – teman Grup “Fendy belum sempro” yang namanya selalu berubah dan tidak terarah sesuai dengan kondisi yang ada, terimakasih ya untuk selalu meramaikan handphone sampai larut malam semoga kita bisa saling support dan sampai nanti bisa bersahabat dengan baik. Sosa salam satu djiwa.
8. Teman – teman Grup “Wedols Generation” suatu saat nanti kita harus reuni dengan anak-anak kita dan berfoto bersama sampai memori handphone tidak muat lagi, dimanapun kalian berada nantinya semoga selalu berbahagia.
9. Semua pihak-pihak yang tidak saya sebutkan satu per satu yan tela banyak membantu baik secara langsung dan tidak langsung, terimakasih ya ...

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu yang ada, oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan.

Malang, 12 Januari 2019

Yusi Wastika Wahyudi

DAFTAR ISI

JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	6
1. Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	7
2. Kajian Teori.....	8
3. Definisi Manajemen Pemasaran	8
4. Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	9
5. Definisi Kualitas	10
6. Definisi Pelayanan	10
7. Kualitas Pelayanan	11
8. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
9. Perpustakaan.....	14
10. Kepuasan Pengunjung	16
11. Mengukur Kepuasan Pengunjung.....	17

12. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pengunjung.....	18
13. Aspek-aspek Kepuasan Pengunjung.....	18
14. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung	19
15. Kerangka Pikir.....	20
16. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Ruang Lingkup Penelitian	22
C. Lokasi Penelitian	22
D. Populasi dan Sampel	23
1. Populasi	23
2. Sampel	23
E. Sumber dan Jenis Data.....	24
1. Sumber Data	24
a. Data Primer.....	24
b. Data Sekunder	24
2. Jenis Data.....	24
a. Data Kualitatif	25
b. Data Kuantitatif.....	25
F. Definisi Operasional Variabel.....	25
G. Metode Pengumpulan data	27
H. Skala Pengukuran.....	28
I. Teknik Analisis Data	29
1. Uji Instrumen.....	29
a. Uji Validitas	29
b. Uji Reliabilitas	29
2. Uji Asumsi Klasik	30
a. Uji Normalitas	30
b. Uji Multikolinieritas.....	31
c. Uji Heteroskedastisitas	31
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
4. Uji Hipotesis	33
a. Uji T	33

b. Uji F	34
BAB IV ANALISA DAN INTERPRETASI DATA	
A. Gambaran Umum Perpustakaan Umum Kota Malang.....	35
1. Sejarah Perpustakaan Umum Kota Malang.....	35
2. Visi dan Misi Perpustakaan Umum Kota Malang	37
3. Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kota Malang.....	37
4. Jenis Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang	39
5. Ruang layanan di Perpustakaan Umum Kota Malang.....	40
B. Penyajian Data Penelitian.....	43
1. Gambaran Umum Responden.....	43
a. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	43
b. Responden Menurut Pendidikan Terakhir	44
c. Responden Menurut Pekerjaan.....	45
d. Responden Menurut Frekuensi Kunjungan.....	45
2. Analisis Data Distribusi Frekuensi Responden	46
a. Tabulasi Indikator Dimensi Kehandalan	46
b. Tabulasi Indikator Dimensi Jaminan	48
c. Tabulasi Indikator Dimensi Bukti Fisik	50
d. Tabulasi Indikator Dimensi Empati	52
e. Tabulasi Indikator Dimensi Daya Tanggap.....	54
f. Tabulasi Indikator Dimensi Kepuasan Pengunjung.....	56
3. Hasil Analisis Data	58
a. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
1. Uji Validitas.....	58
2. Uji Reliabilitas	60
b. Uji Asumsi Klasik.....	58
1. Uji Normalitas	62
2. Uji Multikolinieritas	62
3. Uji Heteroskedastisitas	63
c. Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
d. Uji Hipotesis	68
1. Uji T.....	68
2. Uji F.....	71

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

3. Koefisien Determinasi	71
e. Pembahasan	72
1. Implikasi Hasil Penelitian.....	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan..... 12
Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... 38
Gambar 4.2 Pengujian Normalitas 62
Gambar 4.3 Pengujian Heterokedastisitas..... 64



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Kunjungan dalam Sebulan.....	43
Tabel 4.5 Tabulasi Indikator Dimensi Kehandalan.....	46
Tabel 4.6 Tabulasi Indikator Dimensi Jaminan.....	48
Tabel 4.7 Tabulasi Indikator Dimensi Bukti Fisik.....	50
Tabel 4.8 Tabulasi Indikator Dimensi Empati.....	52
Tabel 4.9 Tabulasi Indikator Dimensi Daya Tanggap.....	54
Tabel 4.10 Tabulasi Indikator Dimensi Kepuasan Konsumen.....	56
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	60
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	63
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi secara bersama-sama.....	71
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	72

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada
Perpustakaan Umum Kota Malang**

Oleh :

Yusi Wastika Wahyudi

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting untuk mengukur kepuasan pengunjung pada suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang merupakan instansi pemerintah yang bertugas sebagai penyedia layanan jasa. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yang terdiri dari : kehandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap dan empati. Suatu instansi akan mendapatkan citra yang positif dimata masyarakat apabila berhasil memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Perpustakaan Umum Kota Malang yang terletak di Jalan Besar Ijen No. 30a merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyadari dan telah menerapkan standar kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum Kota Malang dan mengetahui dimensi kualitas yang dominan dan memengaruhi kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang yang datang selama periode penelitian berlangsung yaitu pada bulan Desember 2018. Sampel penelitian yang diambil sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa secara simultan dimensi kualitas pelayanan (X1) yang terdiri dari : kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), daya tanggap (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum Kota Malang (Y) dengan signifikansi sebesar 0.032, 0.034, 0.049, 0.048, 0.042 atau lebih kecil dari 0.050 dan membentuk persamaan regresi $\hat{Y} = 4.164 + 0.301X_1 + 0.245X_2 + 0.115X_3 + 0.139X_4 + 0.176X_5$. Secara parsial dapat diketahui bahwa jaminan (X2) berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum Kota Malang (Y) dimana nilai *standardized* koefisien terbesar dibandingkan dengan nilai dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu 0.242.

Keyword : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan otonomi daerah, secara tersurat penyelenggaraan tiap satuan kerja perangkat daerah harus diwarnai dengan transparansi dan akuntabel agar tercapai pilar nawacita yang merupakan visi dan misi pemerintah Indonesia untuk memajukan Indonesia agar menjadi bangsa yang maju sebagaimana diserukan oleh pemerintah pusat. Kondisi demikian berlaku untuk semua lembaga pemerintahan yang ada, setiap instansi harus memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat umum dengan mengutamakan kepuasan konsumen. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya adalah memberi citra yang positif dalam hal barang maupun pelayanan yang baik, agar seluruh jasa yang ditawarkan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat.

Perpustakaan adalah salah satu satuan kerja perangkat daerah dan merupakan institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka (UU Nomor 43 Tahun 2007). Dengan kata lain, perpustakaan merupakan salah satu sarana pendidikan yang dapat memenuhi keperluan pendidikan karena dapat menunjang kegiatan belajar dan mengajar maupun penelitian.

Kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi

konsumen (Tjiptono, 2012:157). Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

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

Dimensi kualitas pelayanan tersebut sangat memengaruhi kepuasan para pelanggan, Kotler (2009:138) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas, sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan tidak puas. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah merek yang sudah sudah mereka anggap positif.

Manajemen perpustakaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong setiap instansi untuk memberikan produk ataupun pelayanan yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat

merasa puas dengan apa yang diberikan oleh instansi tersebut. Kepuasan konsumen dapat didapatkan melalui peningkatan pemberian pelayanan yang ada, karena pengunjung merupakan fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Malang, merupakan salah satu instansi yang menyediakan pelayanan jasa perpustakaan umum bagi masyarakat, dengan motto “Memang Malang Kota Pendidikan”. Dari motto tersebut diharapkan masyarakat menggunakan fasilitas yang sudah disediakan dengan baik serta mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan agar tercapainya minat baca yang tinggi dan semangat untuk menuntut ilmu. Kepuasan yang dirasakan dari pelayanan oleh pengunjung perpustakaan adalah ketanggapan dalam proses administrasi, kelengkapan buku-buku serta memberikan pelayanan yang ramah dan kekeluargaan yang selalu menjadi pedoman bagi Perpustakaan Umum Kota Malang terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian yang diambil: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Umum Kota Malang“

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), daya

tanggap (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan pengunjung (Y) secara parsial dan simultan pada Perpustakaan Umum Kota Malang ?

2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum Kota Malang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), daya tanggap (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan pengunjung (Y) Perpustakaan Umum Kota Malang secara simultan dan parsial.
- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum Kota Malang.

2. Manfaat Penelitian

- a. Untuk Perpustakaan Umum Kota Malang

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

b. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, khususnya tentang dimensi pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi Universitas

Memberikan referensi untuk peneliti selanjutnya tentang kualitas pelayanan suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah khususnya dibidang Perpustakaan Umum Kota Malang

