JEAC : Journal of Economic Academic
Volume 1, Number 2, Tahun Terbit 2024
E-ISSN : XXXX
Open Access: https://academicajournal.org/index.php/jeac

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RIMBA BACA DI CILANDAK

Laurina Dellia Noorissa Lubis[1], Novia Susanti[2]
[1]Universitas Pamulang
[2]Universitas Pamulang
[1]5975laurina@gmail.com, [2]Dosen00768@unpam.ac.id

Info aKata kunci:
Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak baik secara parsial maupun secara simultan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitiaan ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari kuesioner penelitian. Variabel independen yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Variabel dependen yang diteliti adalah Kepuasan Pelanggan. Hasil koefisien determinasi dari penelitian ini menunjukan X1 berpengaruh 84,3% terhadap Y sedangkan sisanya sebesar 15,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini, X2 sebesar berpengaruh sebesar 85,9% terhadap Y sedangkan sisanya sebesar 14,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini, serta X1 dan X2 sebesar 87,9% dipengaruhi oleh varibel ini sedangkan sisanya sebesar 12,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah model statistik Uji T dan Uji F. Secara parsial (Uji T) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan karena nilai thitung > ttabel yaitu 19,830 > 1,993 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ≤ 0,05. Fasilitas juga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan karena nilai thitung > ttabel 21,129 > 1,993 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ≤ 0,05. Secara simultan (Uji F) Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan karena nilai fhitung > ftabel 260,955 > 3,124 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05.

Keywords :
Service Quality; Facilities; Customer Satisfaction

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction at Rimba Baca Library in Cilandak, both partially and simultaneously. The research method employed is quantitative. Data used in this study are secondary data obtained from research questionnaires. The independent variables studied are Service Quality and Facilities, while Customer Satisfaction is the dependent variable. The coefficient of determination results indicate that X1 (Service Quality) influences Y (Customer Satisfaction) by 84.3%, with the remaining 15.7% influenced by factors outside this study. X2 (Facilities) influences Y by 85.9%, with the remaining 14.1% influenced by external factors. Together, X1 and X2 influence Y by 87.9%, with the remaining 12.1% influenced by factors outside the study. Hypothesis testing utilized statistical models T-Test and F-Test. Partially (T-Test), Service Quality significantly affects Customer Satisfaction with t-value > t-table (19.830 > 1.993) and a significance level of 0.000 ≤ 0.05. Similarly, Facilities significantly affect Customer Satisfaction with t-value > t-table (21.129 > 1.993) and a significance level of 0.000 ≤ 0.05. Simultaneously (F-Test), Service Quality and Facilities significantly affect Customer Satisfaction with f-value > f-table (260.955 > 3.124) and a significance level of 0.000 < 0.05.

©2024 Penulis. Diterbitkan oleh Rasional Filosofia Logika Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Ilmu pengetahuan adalah hal terpenting di kehidupan. Tanpa adanya ilmu pengetahuan maka kegiatan yang kita lakukan tidak bisa berjalan. Saat ini teknologi berkembang sangat cepat yang

menyebabkan kemudahan mendapatkan informasi dengan cepat. Masyarakat mendapatkan kemudahan mengakses informasi melalui media digital seperti google dan buku-buku digital yang dapat diakses kapanpun di manapun. Dengan kemudahan ini maka masyarakat yang dulunya perlu datang ke perpustakaan menjadi dapat mengakses buku-buku melalui digital terlebih saat ini dokumen-dokumen ilmiah seperti jurnal dan lainnya sudah tersedia di perpustakaan digital. Hal ini menyebabkan perpustakaan berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitasnya agar tetap dapat mempertahankan eksistensinya.

Meningkatkan kualitas layanan adalah sesuatu yang penting karena dengan memberikan layanan berkualitas, kita akan unggul dibanding kompetitor. Tingginya tingkat kualitas pelayanan dapat menambah kepuasan pelanggan juga memotivasi mereka untuk terus mengunjungi perpustakaan. Untuk menyalurkan baiknya kualitas pelayanan, perpustakaan harus dijalankan bersama dengan baiknya ketersediaan fasilitas. Lengkapnya fasilitas merupakan hal yang dapat menarik perhatian penggunanya. Hal ini dikarenakan fasilitas merupakan daya tarik utama yang ada di dalamnya. Jika fasilitasnya tidak memadai maka perpustakaan akan terlihat kurang menarik dan pengunjung akan cenderung mengurungkan keinginannya untuk datang. Pengguna akan cenderung beralih dan datang keperpustakaan lain yang memiliki fasilitas lebih memadai.

Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting yang terus menjadi tujuan dari penawaran jasa, berarti suatu kepuasan diukur dari tingkatan bagaimana keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi sesuai dengan bagaimana mereka mengharapkan jasa yang didapatkan. Sehingga pelanggan berusaha untuk mendapatkan jasa tersebut kembali. Kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan dari awal, dan tingkat kepuasan ini sejalan dengan manfaat yang mereka dapatkan.

Kepuasan pelanggan adalah aspek yang harus menjadi prioritas oleh perpustakaan agar perpustakaan dapat bertahan dan tetap eksis. Perpustakaan memerlukan pelayanan berkualitas dan bernilai atau bermutu tinggi bagi pelanggan sehingga hal ini sangat penting untuk diperhatikan

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memperoleh data salah satu Perpustakaan yang terdapat di kota Jakarta Selatan dan berdasarkan data-data tersebut, peneliti melakukan sebuah penelitian pada perpustakaan tersebut, tepatnya Perpustakaan Rimba Baca yang menjadi salah satu perpustakaan di kota Jakarta Selatan yang letaknya di Cilandak, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12430 tepatnya Jl RSPP No 21B.

Perpustakaan Rimba baca menerapkan sistem pelanggan yang data tahunan seperti berikut:

Tabel 1
Jumlah Pelanggan dan Jumlah Kunjungan tahun 2019 - 2023

Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Kunjungan
2019	362	11.110
2020	253	11.120
2021	259	11.231
2022	270	11.210
2023	295	11.298

Sumber: Perpustakaan Rimba Baca, data diolah Penulis 2023

Dengan melihat Tabel 1 diatas, jumlah kunjungan pelanggan Perpustakaan Rimba Baca setiap tahunnya semakin meningkat. Dapat dilihat dari kunjungan pada tahun 2019 sebanyak 11.110 kunjungan, lalu pada tahun 2020 menjadi 11.120 kunjungan, 2021 meningkat menjadi 11.231 dan tertinggi di 2023 sebesar 11.298. Fenomena ini menjadikan Perpustakaan Rimba Baca perlu meningkatkan kualitasnya agar pelanggan yang datang merasa ingin datang kembali.

Maka dari itu Perpustakaan membuat perantara masukan dari pelanggan berupa survei kepuasan sebagai hal kritik dan saran pelanggan agar dapat menjadi evaluasi dan perbaikan oleh perpustakaan agar dapat menghasilkan hasil maksimal untuk pelanggan. Cara ini dilakukan agar perpustakaan berhasil memperoleh data keluhan dan data keluhan menunjukan bahwa terjadi masalah dalam kualitas pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang tersedia pada perpustakaan.

Peneliti melakukan survei kepada pelanggan Perpustakaan Rimba Baca untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam perpustakaan Rimba Baca dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2
Pra Survei Kepuasan Pelanggan

Pertanyaan	YA	TIDAK
Apakah anda merasa pelayanan staff sesuai dengan harapan?	33	17
Apakah anda merasa apa buku dan fasilitas diberikan sesuai dengan harapan?	39	11
Apakah anda berpikir akan datang kembali?	35	15
Apakah Anda ingin merekomendasikan kepada kerabat karena staff membantu?	36	14
Apakah Anda ingin merekomendasikan kepada kerabat karena fasilitas memuaskan?	34	16
Total	177	73
Persentase	70,8%	29,2%

Sumber: Pra Survei, data diolah Penulis 2023

Data Pra Survei menunjukan bahwa terdapat 70,8% tingkat kepuasan pelanggan perpustakaan Rimba Baca di Cilandak dengan total hasil 177 jawaban Ya dan 73 menjawab Tidak pada poin-poin pertanyaan yang peneliti berikan. Data tersebut menunjukkan terdapat ketidakpuasan pelanggan sebesar 29,2,4% yang mana ketidakpuasan ini paling besar ditunjukkan pada pertanyaan "Apakah anda merasa pelayanan staff sesuai dengan harapan?" dengan jawaban Tidak terbesar sejumlah 17. Hal ini menunjukan adanya permasalahan pada tingkat kepuasan pelanggan terkait pelayanan yang dilakukan oleh staff. Ditambah lagi pada pertanyaan "Apakah Anda ingin merekomendasikan kepada kerabat karena fasilitas memuaskan?" mendapat jawaban Tidak terbanyak kedua sebesar 16 yang menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan sehingga member tidak bersedia untuk merekomendasikan kepada kerabatnya dikarenakan tidak merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan di Perpustakaan Rimba Baca. Data tersebut memberikan titik terang bahwa dalam fenomena terkait kualitas pelayanan dan fasilitas memengaruhi kepuasan pelanggan di perpustakaan tersebut.

Dengan fenomena di atas, peneliti menilai hal ini merupakan representasi dari pelanggan yang kurang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan padahal kepuasan pelanggan adalah ukuran antara harapan pelanggan terhadap kenyataan dari layanan mereka dapatkan. Hal tersebut dapat berakibat terhadap penilaian pelanggan mengenai jasa yang didapatkan dan berpengaruh terhadap keinginan pelanggan untuk kembali dan membeli terhadap penyedia jasa tersebut, oleh karena itu peneliti mengidentifikasi fenomena yang terjadi dan mencari solusi atas permasalahan yang terjadi, dimana permasalahan tersebut mengarah kepada kualitas pelayanan dan fasilitas dari perpustakaan itu sendiri.

Dengan mempertimbangkan fenomena-fenomena dalam ulasan diatas, peneliti berminat untuk melaksanakan studi lebih mendalam tentang kualitas pelayanan dan fasilitas Perpustakaan Rimba Baca kepada pelanggan dalam usaha menjaga tingkat kepuasan pelanggan dengan cara menekan tingkat keluhan-keluhan yang terjadi pada kemudian hari. Dengan pertimbangan atas fenomena yang terjadi, sehingga dilaksanakanlah penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak".

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Manajemen

Menurut Herry Krisnadi dkk (2019:4) Manajemen adalah seni dan atau proses merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi berbagai sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Afandi (2018:1) Manajemen adalah proses kerja sama antar karyawan untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan pelaksanaan fungsi- fungsi perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan. Proses tersebut dapat menentukan pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditentukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber- sumber daya lainnya untuk mencapai hasil lebih yang efisien dan efektif.

Manajemen Pemasaran

Alma (2018:131) menyatakan bahwa manajemen pemasaran adalah merencanakan, pengarahan, pengawasan, dan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dari perusahaan. Menurut Indrasari (2019:8) mengemukakan bahwa "Manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian

proses analisis, perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dan pengendalian suatu kegiatan pemasaran dimana tujuannya adalah untuk mencapai target perusahaan secara efektif dan efisien.

Kualitas Pelayanan

Putranto dkk. (2019) berpendapat bahwa "Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima secara nyata". Menurut Indrasari (2019:62) mengemukakan bahwa "Kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan".

Fasilitas

Menurut Oetama (2017:60) menjelaskan bahwa “Fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, klien akan puas.”

Kepuasan Pelanggan

Menurut Ali Hasan (2018), "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhdap kinerja (hasil) yang diharapkan." Sama dengan pendapat Tjiptono dan Diana (2018:16) yang menyatakan kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan.

Hipotesis

Hipotesis adalah proporsi atau dugaan yang menjelaskan suatu fenomena yang belum terbukti kebenarannya sehingga perlu di uji secara empiris untuk membuktikan kebenarannya. Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yag di teliti, tingkat kebenarannya masih perlu di uji. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan kepada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan yang tinggi menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanannya. Semakin besar kualitas pelayanan maka semakin tinggi kesempatan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Netriadi, dkk (2021) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan, berbanding terbalik dengan hasil penelitian Kasinem (2020) menunjukan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa yang menjadi pendukung atas jasa yang diberikan. Semakin baik fasilitas, maka semakin puas pelanggan yang datang. Hasil penelitian Fakhrudin (2021) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan., berbanding terbalik dengan hasil dalam penelitian Rutjuhan dan Ismunandar (2020) menunjukan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Netriadi, dkk (2021) menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

Dari pernyatan di atas memperoleh hipotesis sebagai berikut :

H_{01} : Diduga tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak.

Ha_1 : Diduga terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak.

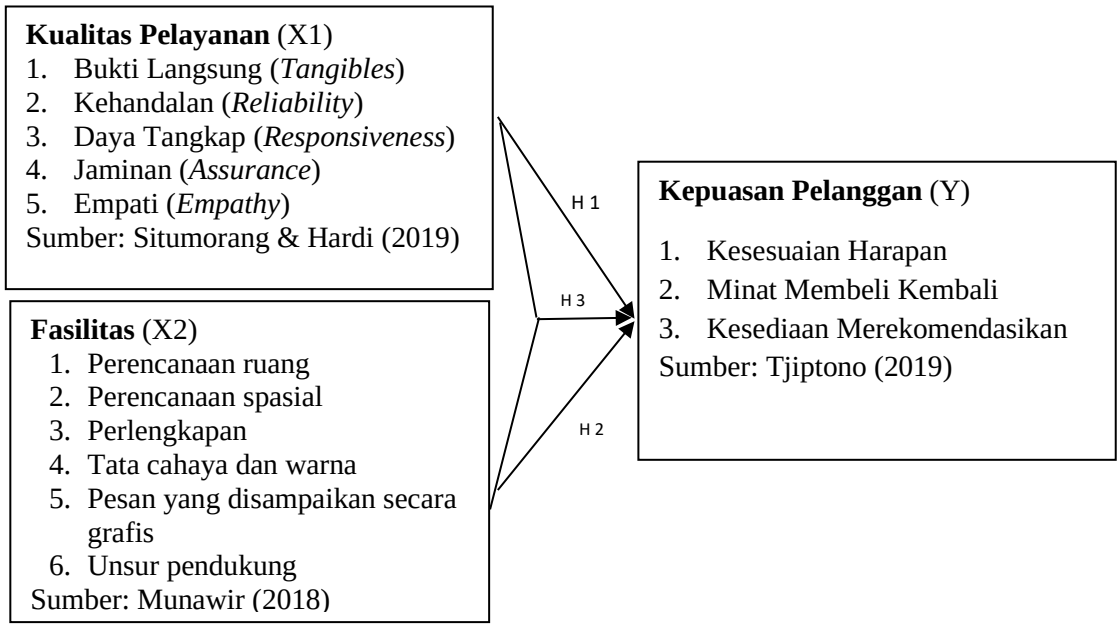
H_{02} : Diduga tidak terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak.

Ha_2 : Diduga terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak.

H_{03} : Diduga tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan perpustakaan Rimba Baca di Cilandak

Ha_3 : Diduga terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak

Gambar 1
Kerangka Berfikir



Sumber : diolah peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:16) "metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan kepada filsafat digunakan untuk meneliti positivisme, pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Penelitian ini menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan data primer. Lokasi penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Rimba Baca yang beralamat di Jl RSPP No 21B, Cilandak, Jakarta Selatan.Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Perpustakaan Rimba Baca dengan data pada akhir tahun 2023 sebanyak 295 orang. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 75 Responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Regresi, Uji Hipotesis dan Uji Determinasi.

Definisi Operasional

Untuk keperluan pengujian variabel yang digunakan penulis tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	No	Skala
X_1 Kualitas pelayanan (Sumber: Situmorang & Hardi (2019)	Bukti fisik	Selalu ada staff stand by selama jam operasional	1	Likert
		Staff berpakaian rapih dan serasi	2	
	Kehandalan	Staff mampu memberikan informasi yang detail kepada pelanggan	3	
		Staff melayani pertanyaan dan keluhan pelanggan dengan baik	4	
	Daya Tangkap	Staff cepat dan tanggap membantu pelanggan mencari buku yang diperlukan	5	
		Staff mampu memberi solusi yang tepat atas masalah pelanggan	6	

Variabel	Indikator	Pernyataan	No	Skala
	Jaminan	Staff memahami semua letak buku dan fasilitas yang ada	7	
		Staff menjamin keamanan data pelanggan Perpustakaan Rimba Baca	8	
	Empati	Staff mengingatkan pelanggan saat batas akhir peminjaman buku agar tidak terkena denda	9	
		Staff memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang perbedaan tipe member	10	
X_2 **Fasilitas** **(Sumber: Munawir (2018)**	Perencanaan ruang	Tata letak ruang baca tersambung dan mudah dijangkau	11	Likert
		Tidak sulit menemukan buku di tiap ruang karena setiap ruang memiliki penataan koleksi yang berurutan	12	
	Perencanaan spasial	Letak bangunan strategis dari jalan utama sehingga mudah diakses	13	
		Penggunaan ruang terbuka untuk belajar *outdoor* tertata rapi	14	
	Perlengkapan	Sarana dan prasarana penunjang seperti meja, kursi dan komputer berfungsi dengan sangat baik	15	
		Tempat meletakan buku yang telah dibaca tersedia dan mudah dijangkau	16	
	Tata Cahaya dan warna	Cahaya matahari memadai di setiap ruangan	17	
		Penerangan sangat baik di *indoor* maupun *outdoor*	18	
	Pesan yang disampaikan secara grafis	Setiap ruang memiliki papan penanda nama ruang sehingga mudah dikenali	19	
		Setiap rak buku memiliki papan petunjuk usia sehingga buku mudah ditemukan sesuai usia pembaca	20	
	Unsur pendukung	Tempat parkir luas dan mudah dijangkau	21	
		Terdapat banyak toilet yang dapat digunakan dengan baik	22	
Y **Kepuasan Pelanggan** **(Sumber: Tjiptono (2019))**	KesesuaianHarapan	Buku yang ada merupakan keluaran terbaru sesuai dengan harapan pelanggan	23	Likert
		Staff memberikan pelayanan yang profesional dan solutif seperti yang diharapkan	24	
	Minat berkunjung kembali	Anda berminat berkunjung kembali karena puas dengan kemampuan staff	25	
		Anda berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memuaskan	26	
	Kesediaan merekomendasikan	Anda menyarankan teman atau keluarga untuk bergabung mejadi pelanggan di Perpustakaan Rimba Baca karena pelayanan staff dan fasilitas yang memuaskan	27	

Variabel	Indikator	Pernyataan	No	Skala
		Anda menyarankan teman atau keluarga untuk bergabung mejadi pelanggan di Perpustakaan Rimba Baca karena manfaat yang didapat	28	

Sumber: olah data peneliti 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,496	1,017		0,487	0,627
	Kualitas Pelayanan	0,245	0,072	0,404	3,386	0,001
	Fasilitas	0,281	0,061	0,547	4,582	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Output SPSS versi 26

Dari hasil analisis yang tercantum di tabel 4.20, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bi\ X1 + bi\ X2 + e$$
$$Y = 0{,}496 + 0{,}245\ X1 + 0{,}281X2 + 1{,}017e$$

Dengan keterangan seperti berikut:

a. Nilai konstanta sebesar 0,496, apabila variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) tidak ada atau benilai nol atau tidak meningkat maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan tetap bernilai 0,496.
b. Koefisien persamaan regresi Kualitas Pelayanan bernilai positif sebesar 0,245 yang menyatakan bahwa setiap perubahan sebesar 1 unit pada perubahan Kualitas Pelayanan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami perubahan sebesar 0.245 dengan arah yang sama atau searah.
c. Koefisien persamaan regresi Fasilitas bernilai positif sebesar 0,281 yang menyatakan bahwa setiap perubahan sebesar 1 unit pada perubahan Fasilitas dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami perubahan sebesar 0,281 dengan arah yang sama atau searah.

Uji Hipotesis

Uji T

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 5
Hasil Uji Hipotesis Parsial Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients[a]

Model				Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,761	1,105		1,594	0,115
	Kualitas Pelayanan	0,555	0,028	0,918	19,830	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Output SPSS versi 26

Berdasarkan hasil pengujian tabel 6, didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 19,830 > 1,993. Diperkukuh oleh nilai signifikansi < 0,05 atau 0,000 < 0,05. Dengan demikan maka Ho_1 ditolak lalu Ha_1 diterima, ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak

b. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 6
Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,717	1,085		0,661	0,511
	Fasilitas	0,476	0,023	0,927	21,129	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Output SPSS versi 26

Melalui hasil yang ditunjukkan dalam tabel 7, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 21,129 > 1,993. Diperkukuh oleh nilai signifikansi < 0,05 atau 0,000 < 0,05. Maka Ho_2 ditolak dan Ha_2 diterima, dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak.

Uji F

Tabel 7
Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2535,707	2	1267,854	260,955	.000[b]
	Residual	349,813	72	4,859		
	Total	2885,520	74			

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

Sumber: Output SPSS versi 26

Dari uji F, dapat dilihat nilai signifikansi yaitu 0,000 kurang dari 0,05. Nilai f_{hitung} yaitu 260,955. Nilai f_{tabel} = 3,124. Sehingga 260,955> 3,124 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas, keduanya berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R *square*) X1 dan X2 terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.937[a]	0,879	0,875	2,204	0,879	260,955	2	72	0,000

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS versi 26

Tabel menunjukkan bahwa hasil R *Square* sebesar 0,879 yang menyatakan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 87,9% terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Sedangkan pengaruh lainnya 12,1% tidak diuji pada penelitian ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak. Berdasarkan hasil pengujian di bagian-bagian sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak, dengan nilai thitung > ttabel atau senilai 19,830 > 1,993 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.
2. Secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak, dengan nilai thitung > ttabel atau senilai atau 21,129 > 1,993 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak dengan nilai fhitung > ftabel yaitu 260,955> 3,124 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator, Cetakan Kesatu.* Yogyakarta: Nusa Media.

Alma, B. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: CV. Alfabeta.

Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Jurnal Parameter*(ISSN 1979-8865), 89-97.

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Riizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1*, No. 2. Diambil kembali dari SSN.P 2598-0823 ISSN.E 2598-2893

Arianto, N. d. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran 4(2)*, 254-268.

Arta Rutjuhan, I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo, 13*, 105-109.

Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Assauri, S. (2019). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi.* Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Bharmawan, A. S. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan.* Jakarta: Scopindo Media Pustaka.

Depdiknas, D. T. (2008). *Penulisan Modul.* Jakarta: Depdiknas.

Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan, 1(2)*, 97-107.

Fathoni, M. &. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis (JIKAB), 1(2)*, 89-97.

Fathoni, M., & Siyamto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis, 1*, 89-97.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*(SSN 2581-2165).

Gunartik, G. &. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Barelang, 3(2)*, 29-39.

Hansen, S. (2020). Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil, 27(3)*. doi:https://doi.org/10.5614/jts.2020.27.3.10

Hasan, A. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan harga Terhadap Minat Beli Pakaian. *Jurnal Indovisi,* 1(Iii), 83–104.

Hasibuan, M. S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hasibuan, M. S. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah.* Jakarta: Bumi Aksara.

Imansyah, H., & Irawan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *urnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.

Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.* Jawa Timur: Unitomo Press.

Indrasari, M. (2019.). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.* Surabaya: Unitomo Press.

Ismail, T. a. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 413-423. doi:DOI:https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1479

F.K. Putri., A.L.Tumbel., W. Djemly (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Department Store Di Mantos 2. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*(ISSN 2303-1174).

Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika, 17*, 329-339.

Kawahe, D. E. (2017). Pengaruh Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Departemen Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 5*, 3.

Kertiyasa, I., & Heryanda, K. K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Suzuki Indobali Trada Cabang Karangasem. *Jurnal Manajemen*.

Khasan, M. F., Rochaety, E., & Akbari, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembelian Gulai Tikungan Blok M. *Riset Unisma*(ISSN: 2541-6030).

Kotler, P. &. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed ed.). Jakarta: .

Kotler, P. &. (2017). *Manajemen Pemasaran* (1 ed.). Yogyakarta: BPFE.

Kotler, P. &. (2021). *Manajemen Pemasaran* (13 ed., Vol. 2).

Kotler, P. d. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12 ed., Vol. 2). Jakarta: PT Indeks.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Manajemen Pemasaran* (13 ed., Vol. 1). Jakarta: Erlangga.

Krisdayanto, I. H. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4.

Krisnandi, H. D. (2019). *Pengantar Manajemen.* Jakarta: LPU-UNAS.

Kurniawan, D., & Soliha. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *Journal of Management*(1), 348-358.

Mahardika, M. A. (2018). *Pengantar Manajemen.* Yogyakarta: Pengantar Manajemen.

Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Jurnal Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*.

Mahmud, N. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Transmart Setiabudi Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE Anindyaguna*.

Maulidia, d. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 727-737.

Meli Andriyani, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*(ISSN 2716-0238).

Munawir, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Jurnal Istiqro, 4*, 204-215.

Musfar, T. F. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Bauran Pemasaran Sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran.* Bandung: CV. Media Sains Indonesia.

N. Hartadi., N.E.Husda. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tanjung Uncang Di Kota Batam. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.

Netriadi, L. & Firdaus, T. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Matua Jurnal*, 91-106.

Oetama, S. & Sari, D. H. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit. *Jurnal terapan manajemen dan bisnis*.

Oktavianus, L., & Megawati. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Springbed ProcellaDi Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 11*, 2.

Onny, S. A., & Wijoyo, H. (2021). Dampak kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT. Gemilang Sinar Jaya. *Insight Management Journal*(ISSN : 2774-1737).

Pantilu, D. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi*, *6*, 4.

Putranto, R. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Jasa Servis Ahass Rizky Motor Prambon Nganjuk). *JIMEK*, 182-197.

Rahman, A. (20199). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Yudha Swalayan Jakarta. 1–8.

Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Geprek Bensu Rawamangun. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*(ISSN : 1693-8364).

Saripudin A, O. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid Muttaqien. *Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 48–57. doi:https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03

Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan(Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, E-ISSN 2686-4924.

Sedarmayanti. (2019). *Sumber Daya Manusia dan Produkivias Kerja.* Bandung: CV. Mandar Maju.

Simamora, H. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: STIE. YKPN Yogyakarta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitaf dan Kerangka Pemikiran.* Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R dan D.* Bandung: Alfabeta.

Sulaeman, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Cakrawala Citramega. *Jurnal KREATIF*, 125–145.

Suwanto, S. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Bmt El-Raushan Tangeran. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 156-165.

Syafrizal Helmi Situmorang, &. H. (t.thn.). *Service Marketing* (Pe ed.). 2019: Yayasan Al-Hayat Medan Sumatera Utara.

Syafrizal Helmi Situmorang, H. M. (n.d.).

Talahatu. (2015). *MSDM.* Bandung: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono Fandy, D. A. (2018). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.

Widyastuti, S. (2017). *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu.* Jakarta Selatan: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasila.

Yudita, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*(ISSN: 2461-0593).