

Hubungan Kualitas Layanan dengan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Kota Bandung

Muhammad Fadhiil Insan Kamil¹, Prijana² & Nuning Kurniasih³

^{1,2,3}Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran

Correspondence Email: muhammad20384@mail.unpad.ac.id

Abstract

The library is one of the sources of information and science that has an important role in supporting education, research, and the development of society. One of the indicators of success in the library is the high level of interest in visiting librarians. This research aims to find out how much the quality of the service is linked to the interest of visiting librarians in the Bandung City library. The sampling technique in this study used quota samplings, with a quantitative approach to 43,338 library visitors in January – November 2023 and a sample of 300 respondents. An analysis conducted using the Software Statistical Package for The Social or SPSS version 27 resulted from the results of this study that the quality of the service has an influence with the interest of the publisher with the acquisition of numbers of 0.629 or in the level of “strong” relationship. The highest variable is obtained by the physical evidence (tangible) of 0.506 then followed by reliability of 0.450, assurance of 0.425, responsiveness of 0.406, and finally empathy of 0.376.

Keywords: *Quality of service; Visiting interests; Library*

Abstrak

Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi serta ilmu pengetahuan yang memiliki peranan penting dalam mendukung pendidikan, penelitian, dan pengembangan masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan pada perpustakaan adalah tingginya tingkat minat kunjung pemustaka. Tingkat minat kunjung pemustaka dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu faktor penyebab minat kunjung pemustaka meningkat merupakan kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat hubungan kualitas layanan dengan minat kunjung pemustaka pada perpustakaan Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampling quota, dengan pendekatan kuantitatif pada 43.338 pengunjung perpustakaan pada bulan Januari – November 2023 dan sampel berjumlah 300 responden. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan *Software Statistical Package for The Social* atau SPSS versi 27 didapat dari hasil penelitian ini bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh dengan minat kunjung pemustaka dengan perolehan angka sebesar 0,629 atau dalam tingkat hubungan “kuat”. variabel yang paling tinggi diperoleh oleh bukti fisik (tangible) sebesar 0,506 kemudian diikuti oleh kehandalan (reliability) sebesar 0,450, jaminan (assurance) sebesar 0,425, daya tanggap (responsiveness) sebesar 0,406, dan terakhir empati (emphaty) sebesar 0,376.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Minat kunjung, Perpustakaan

Article Info

Submitted: 24-06-2024

Review: 14-08-2024

Accepted: 26-08-2024

How to Cite: Muhammad Fadhiil Insan Kamil, Prijana, & Kurniasih, N. (2024). Relationship of quality of service with interests of visiting librarians at the city library of Bandung. *Literatify : Trends in Library Developments*, 5(2). <https://doi.org/10.24252/literatify.v5i2.48710>

DOI:

<https://doi.org/10.24252/literatify.v5i2.48710>

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



Copyright 2024 © the Author (s)

A. Pendahuluan

Perpustakaan dapat diartikan sebagai tempat, gedung, atau ruangan yang berisikan sumber informasi untuk masyarakat yang membutuhkannya dan bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan informasi serta memperbanyak pengetahuan bagi para pemustakanya. Pada saat ini keberadaan perpustakaan memiliki arti yang sangat penting sebagai sumber informasi untuk masyarakat. Kemajuan yang dialami perpustakaan tidak luput dari kemajuan informasi serta teknologi yang terjadi saat ini dan menjadikan perpustakaan sebagai salah satu tempat yang sering dikunjungi oleh masyarakat karena didalamnya dapat ditemukan pengetahuan baru, tidak hanya itu saat ini perpustakaan saat ini dapat digunakan sebagai tempat kunjungan. Perpustakaan memiliki peran penting dalam lingkup masyarakat, peran yang dapat diberikan perpustakaan kepada masyarakat antara lain seperti layanan edukatif, layanan informatif, layanan penelitian, dan juga layanan rekreatif. Perpustakaan tidak luput dari pemustaka yang membutuhkan informasi, hubungan ini saling berkaitan karena pemustaka tentunya membutuhkan kepustakaan yang disediakan oleh perpustakaan. Kesiapan perpustakaan untuk menyediakan sumber pengetahuan dan informasi yang memadai sangatlah penting (Sutarno Ns 2006).

Dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik dapat dilihat dari aspek yang dimiliki oleh perpustakaan dimulai dari koleksi buku di perpustakaan hingga sumber daya manusia yang dimiliki oleh perpustakaan tersebut. Perpustakaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Sebab kegiatan layanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilakukan dalam sebuah lembaga informasi salah satunya perpustakaan (Sulistyo-Basuki 1991). Pelayanan perpustakaan dapat menjadi tolak ukur pemustaka dalam menilai kualitas perpustakaan, sebab pada kegiatan pelayanan para pustakawan langsung berinteraksi dengan para pemustaka (Akli 2012). Fokus dari sebuah kualitas pelayanan yang diberikan adalah mengenai usaha untuk memenuhi apa yang dibutuhkan dan menjadi harapan pelanggan dengan penyampaian yang maksimal sehingga dapat mewujudkan hal yang diharapkan (Tjiptono 2011). Dalam melaksanakan hal tersebut perpustakaan harus dapat memperhatikan aspek – aspek seperti koleksi bahan pustaka, hingga fasilitas yang mendukung lainnya agar terselenggara nya pelayanan yang prima pada sebuah perpustakaan. Pelayanan perpustakaan terhadap pemustakanya daat memberikan pengaruh atas meningkatnya kunjungan pemustaka ke perpustakaan.

Kualitas layanan adalah bentuk dari proses harapan pemustaka terhadap layanan dibandingkan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Maknanya adalah jika kualitas layanan dirasa memuaskan pemustaka maka akan dianggap baik, mendapatkan rasa nyaman serta menikmati pelayanan seperti yang telah mereka harapkan pada saat sebelum masuk ke perpustakaan. Namun jika kualitas pelayanan dirasa tidak memuaskan pemustaka maka akan dianggap buruk, dan pemustaka merasakan ketidaknyamanan serta pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keadaan yang diharapkan pada saat sebelum masuk ke dalam

perpustakaan. Untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi berkualitas maka perpustakaan harus selalu memperhatikan segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada pemustaka telah sesuai dengan harapan pemustaka. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, yakni jasa layanan yang didapatkan oleh pemustaka dan jasa yang menjadi harapan akan diberikan kepada pemustakawan pada saat memasuki perpustakaan. Kedua faktor tersebut memiliki dampak pada kualitas layanan, pemustaka akan memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan apabila pihak perpustakaan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pemustaka, namun apabila terdapat ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan oleh pemustaka maka pemustaka tidak akan memanfaatkan layanan yang tersedia di perpustakaan.

Oleh karena itu, layanan pada sebuah perpustakaan adalah bentuk pelayanan yang dapat memahami keinginan serta memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. [Parasuraman et al. \(1988\)](#) menjelaskan 5 dimensi dalam menentukan kualitas layanan, yakni kemampuan, kecepatan dalam memberikan tanggapan, jaminan yang diberikan, rasa empati, serta wujud dari pelayanan tersebut. Menjadi kewajiban bagi tiap perpustakaan agar dapat memberikan, menjaga dan mempertahankan pelayanan dengan kualitas terbaiknya. Perpustakaan harus memberikan pelayanan kepada pemustakanya harus prima dan memenuhi harapan sehingga dapat menciptakan daya tarik untuk berkunjung dan menggunakan layanan perpustakaan. Minat merupakan sebuah perhatian, kesukaan pada sesuatu, serta keinginan. Minat juga dapat menjadi sebuah sumber motivasi terhadap individu dalam berkegiatan seperti yang telah mereka harapkan apabila mereka memiliki kebebasan dalam memilih aktivitas. Kunjung merupakan kata sifat yang artinya datang. Mendatangi memiliki pengertian sebagai kedatangan untuk memanfaatkan apa yang disediakan ditempat yang mereka datangi. Oleh sebab itu minat kunjung adalah aktifitas yang menjadi budaya kehidupan apabila menjadi sebuah kebiasaan dan setelah itu menjadi kebutuhan. Minat kunjung merupakan sebuah sumber motivasi dalam melakukan sesuatu yang diinginkan dan tidak terbatas untuk memilihnya, apabila sesuatu tersebut dapat membuat seseorang merasa senang dan merasa memuaskan maka mereka akan terus – menerus melakukan hal tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwasanya minat kunjungan adalah keinginan yang muncul dari dalam diri seseorang untuk berkegiatan tanpa disertai dengan rasa terpaksa. Sebagaimana seorang individu diberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan dari suatu tempat, maka individu tersebut akan terus mendatangi tempat tersebut. Minat juga dapat menjadi sumber motivasi bagi seorang individu yang sedang menekuni suatu kegiatan, baik permainan, ataupun pekerjaan. Beberapa hal yang memberikan pengaruh terhadap keingan pemustaka untuk menikmati perpustakaan yaitu berkunjung untuk tujuan kesenangan, kunjungan dengan tujuan mendapatkan pengetahuan baru serta berkunjung untuk menyelesaikan sebuah tanggungjawab. Perpustakaan juga dapat menjadi sarana hiburan dan rekreasi dalam menghilangkan kebosanan yang disebabkan aktivitas sehari – hari. Dengan membenahi serta meningkatkan kinerja pada semua unsur

layanan yang ada pada perpustakaan, maka tingkat minat kunjung pemustaka akan bertambah seiring dengan berjalannya waktu apabila layanan yang diberikan bekerja dengan baik secara konsisten.

Membenahi unsur – unsur pelayanan yang mempengaruhi minat kunjung pemustaka dapat dilakukan seperti koleksi pustaka, pustakawan, ataupun fasilitas penunjang keberhasilan lainnya yang terdapat pada layanan perpustakaan. Perbaikan pada unsur pelayanan tidak mesti sesuai dengan target dan tujuan dari perpustakaan itu sendiri, melainkan dapat disesuaikan dengan kemajuan teknologi dan informasi pada beberapa tahun kedepan. Sehingga perpustakaan dapat mengikuti arus kemajuan teknologi dan informasi, bukan hanya berdiam dan tertinggal oleh kemajuan teknologi dan informasi. Kualitas layanan dapat dimulai dengan memahami kebutuhan pemustaka serta menghasilkan penilaian oleh pemustaka. Keadaan tersebut menandakan bahwasanya baik atau tidaknya sebuah citra kualitas tidak hanya bergantung terhadap penilaian penyedia jasa, akan tetapi dapat ditentukan oleh penilaian pemustaka (Sa'adah 2018).

Terdapat beberapa penelitian mengenai hubungan kualitas layanan dengan minat kunjung pemustaka, seperti penelitian yang dilakukan oleh Niar Laila Ningrum (2021) penelitian ini mengemukakan bahwa kualitas layanan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Jember memiliki pengaruh terhadap minat kunjung pemustaka. Hal ini disebabkan karena perpustakaan telah memberikan pelayanan yang baik, namun pustakawan sebagai pemberi layanan utama, masih perlu ditingkatkan kembali kualitas komunikasi dan keramahannya agar minat kunjung pemustaka semakin optimal. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Eti Sumiati 2019) yang menjelaskan bahwasanya pengaruh parsial dan simultan yang terjadi oleh minat kunjungan dengan kualitas layanan yang diberikan dapat memberikan pengaruh terhadap jumlah kunjungan terhadap perpustakaan IPDN Jatinangor

Dengan jumlah pengunjung pada bulan Januari – November 2023 sebanyak 43.338 pengunjung dan meningkat pada setiap bulannya. Oleh karena itu peneliti berasumsi bahwa penelitian ini perlu dilakukan karena perpustakaan memiliki kualitas layanan yang prima serta terdapat peningkatan jumlah pengunjung yang meningkat pada setiap bulannya, apakah kedua variabel ini terdapat hubungan atau tidak memiliki hubungan sama sekali yang disebabkan faktor lainnya.

Beberapa uraian diatas maka peneliti dapat merumuskan permasalahan yang timbul yakni “Apakah Kualitas Layanan Memiliki Hubungan Signifikan Dengan Minat Kunjung Pemustaka?” dengan identifikasi permasalahan: (1) apakah terdapat keterkaitan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan terhadap minat kunjungan pemustaka di perpustakaan Kota Bandung. (2) apakah terdapat keterkaitan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap minat kunjungan pemustaka di Kota Bandung. (3) adakah hubungan dimensi kehandalan (*reability*) dengan minat kunjung pemustaka perpustakaan Kota Bandung. (4) adakah hubungan dimensi empati (*emphaty*) dengan minat kunjung pemustaka perpustakaan Kota Bandung. (5)

adakah hubungan dimensi jaminan (*assurance*) dengan minat kunjung pemustaka perpustakaan Kota Bandung.

Tujuan penelitian: (1) agar mendapatkan informasi mengenai hubungan kualitas layanan terhadap minat berkunjungnya pemustaka. (2) untuk mengetahui keterkaitan pada dimensi daya daya tanggap (*responsiveness*) dengan minat kunjung pemustaka perpustakaan Kota Bandung. (3) untuk mengetahui hubungan dimensi bukti fisik (*Tangible*) dengan minat kunjung pemustaka Perpustakaan Kota Bandung. (4) untuk mengetahui hubungan dimensi kehandalan (*reability*) dengan minat kunjung pemustaka perpustakaan Kota Bandung. (5) untuk mengetahui dimensi empati (*emphaty*) dengan minat kunjung pemustaka perpustakaan Kota Bandung. (6) untuk mengetahui hubungan dimensi jaminan (*assurance*) dengan minat kunjung pemustaka perpustakaan Kota Bandung.

B. Metodologi Penelitian

Peneliti memanfaatkan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi korelasial. Penggunaan pendekatan ini adalah untuk mendapatkan data dengan melakukan penelusuran mengenai tingkat keterkaitan pada antar variabel yang terdapat pada penelitian ini. Metode kuantitatif dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena dengan menganalisis data statistik, dan analisis korelasional digunakan untuk mengukur tingkat hubungan antar variabel. Populasi berjumlah 43.338 orang yang berkunjung ke Perpustakaan Kota Bandung bulan Januari – November 2023. Pengambilan sampel menggunakan metode *sampling* kuota, merupakan teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan sampel populasi yang memiliki kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti dengan jumlah yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Pada kajian ini sampelnya adalah masyarakat Kota Bandung yang pernah mengunjungi perpustakaan Kota Bandung pada bulan Januari – November 2023 sampai kuota yang ditentukan yakni 300 orang. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan maka peneliti memanfaatkan kuesioner serta studi pustaka, data yang diperlukan dalam penelitian ini terdapat dua jenis yakni primer dan sekunder, yang selanjutnya akan dilakukan penganalisisan dengan memanfaatkan perangkat lunak yakni SPSS v.27.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peneliti akan membahas dan menjelaskan hasil penelitian di Perpustakaan Kota Bandung di bagian ini. Penyebaran kuesioner dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data primer yang diperlukan yakni kepada 300 masyarakat Bandung yang telah memenuhi kriteria, adapun hasil dari uji validitas dan reliabilitas menyatakan ke validan terhadap kuesioner yang disebarakan kepada responden. Sedangkan untuk memperoleh data sekunder peneliti mendapatkannya dari studi pustaka sebagai data penunjang dalam memperkuat dan memperdalam hasil penelitian yang diperoleh dari kuesioner.

Tabel 1 hubungan variabel/sub variabel penelitian

Korelasi	r	t _{hitung}	t _{tabel}	Keeratan Hubungan
X : Kualitas Layanan dengan Y : Minat Kunjung	0,629	13,985		Kuat
Dimensi Kehandalan (X1) dengan Y : Minat Kunjung	0,450	8,700		Sedang
Dimensi Daya Tanggap (X2) dengan Y : Minat Kunjung	0,406	7,675	1,649	Rendah
Dimensi Jaminan (X3) dengan Y : Minat Kunjung	0,425	8,100		Sedang
Dimensi Empati (X4) dengan Y : Minat Kunjung	0,376	7,008		Rendah
Dimensi Bukti Fisik (X5) dengan Minat Kunjung	0,506	10,131		Sedang

Sumber: Perpustakaan Kota Bandung, Data diolah, 2024

Untuk variabel X, kualitas layanan, nilai koefisien korelasi person (r) yang didapatkan adalah 0,629, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas. Nilai hitung t ditemukan setelah melakukan pengujian signifikansi pada data penelitian yakni 13,985 dan nilai t tabel adalah 1,649. maka, t hitung memiliki nilai yang lebih besar daripada t tabel, dan hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan (X) dan minat kunjung (Y) memiliki hubungan dengan pengaruh yang cukup besar. Nilai koefisien relasi yang didapatkan adalah 0,629, sehingga antara variabel X terhadap Y terbukti adanya hubungan yang erat.

Hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan minat pengunjung dapat terlihat dari aspek aspek kehandalan, kecepatan dalam memberikan tanggapan, sikap empati serta adanya wujud dari pelayanan yang dilakukan (Parasuraman et al, 1988). Dengan hasil ini dapat diketahui bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjung pemustaka, maka pihak perpustakaan Kota Bandung harus memperhatikan kualitas layanannya agar dapat meningkatkan minat kunjung pemustakanya. Pelayanan bersifat intangible atau tidak berwujud maknanya adalah rasa tanggung jawab merupakan sifat yang berpengaruh besar dalam kepuasan seseorang ketika menerima jasa layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Untuk variabel X1, yang merupakan variabel kualitas layanan dengan variabel Y, hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 8,700 dan nilai t tabel sebesar 1,649, yang menunjukkan bahwa nilai t hitung (8,700) lebih besar daripada nilai t tabel (1,649). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X) dan minat kunjung (Y) memiliki hubungan yang signifikan. Selain itu, berdasarkan nilai koefisien korelasi 0,450, dapat disimpulkan bahwa adanya keeratan hubungan yang sedang antara variabel X dan Y.

Kaitannya antara variabel kehandalan dalam kualitas layanan dengan minat kunjung ialah memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikannya yaitu secara cepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja yang diberikan pustakawan harus selaras dengan apa yang pemustaka harapkan sesuai dengan ketepatan waktu, tidak adanya diskriminasi dalam memberikan layanan, serta pustakawan memiliki sikap empati yang tinggi. Pada kualitas layanan ditinjau dari dimensi kehandalan terdapat indikator untuk mengukur kualitas layanan tersebut yaitu sikap tanggap pustakawan dalam melayani pelanggan, terdapat standar pelayanan yang jelas, dan kompetensi pustakawan dalam pengetahuan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk variabel X2 kualitas layanan dengan variabel Y, hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 7,675 dan nilai t tabel sebesar 1,649. Ini menunjukkan bahwa nilai t hitung (7,675) lebih besar daripada nilai t tabel (1,649), yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X) dan minat kunjung (Y) memiliki hubungan yang signifikan. Selain itu, berdasarkan nilai koefisien korelasi 0,406, dapat disimpulkan bahwa terdapat keeratan hubungan yang rendah antara variabel X dan Y.

Dimensi daya tanggap pada kualitas layanan di perpustakaan Kota Bandung merupakan harapan dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat pada pemustaka dengan informasi yang jelas. Dimensi daya tanggap pada kualitas layanan di perpustakaan Kota Bandung berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka dan merespon keinginan pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan, serta pustakawan harus cepat dan tanggap dalam memberikan informasi kepada pemustakanya. Indikator dalam kualitas layanan ditinjau dari dimensi daya tanggap pada perpustakaan Kota Bandung adalah pustakawan merespon kebutuhan pemustaka, pustakawan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, serta segala kesulitan yang dialami pemustaka dalam mencari informasi harus dapat direspon pustakawan.

Untuk variabel X3, yang merupakan variabel kualitas layanan dengan variabel Y, hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 8,100 dan nilai t tabel sebesar 1,649, yang menunjukkan bahwa nilai t hitung (8,100) lebih besar daripada nilai t tabel (1,649). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Setelah itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X) dan minat kunjung (Y) memiliki hubungan yang signifikan. Selain itu, berdasarkan nilai koefisien korelasi sebesar

0,425, dapat disimpulkan bahwa adanya keeratan hubungan antara variabel X dan Y adalah hubungan yang sedang.

Kualitas layanan ditinjau dimensi jaminan pada perpustakaan Kota Bandung merupakan sebuah pengetahuan dan kemampuan dari petugas perpustakaan dalam meningkatkan kepercayaan pemustaka kepada perpustakaan Kota Bandung. Dimensi jaminan pada kualitas layanan yaitu sikap para petugas dan staf perpustakaan dalam meningkatkan rasa kepercayaan pengunjung terhadap perpustakaan Kota Bandung dan memberikan rasa aman bagi para pengunjung perpustakaan. Jaminan memiliki makna sikap petugas perpustakaan dalam pengetahuan yang dimilikinya serta keterampilan yang ada pada petugas perpustakaan dapat mengatasi permasalahan yang dimiliki pengunjung perpustakaan.

Untuk variabel X4 kualitas layanan dengan variabel Y, hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 7,008 dan nilai t tabel sebesar 1,649, sehingga t hitung (7,008) lebih besar daripada t tabel (1,649). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X) dan minat kunjung (Y) memiliki hubungan yang signifikan. Selain itu, berdasarkan nilai koefisien korelasi 0,376, dapat disimpulkan bahwa terdapat keeratan hubungan yang rendah antara variabel X dan Y.

Kualitas layanan ditinjau dari dimensi empati pada perpustakaan Kota Bandung merupakan sikap perhatian yang diberikan oleh petugas dengan ketulusan dan personal kepada pengunjung dalam upaya memahami kebutuhan informasi pemustaka. Perpustakaan Kota Bandung diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengunjung dan paham akan kebutuhan informasi yang dibutuhkan pengunjung secara spesifik, dan petugas perpustakaan harus dapat memahami permasalahan yang pemustaka alami serta melakukan tindakan demi kepentingan pengunjung. Dimensi empati adalah dimensi yang menekankan pentingnya penyedia layanan dalam memahami dan menanggapi perasaan, kebutuhan, dan keinginan pengunjungnya. Dimensi ini menjadi kunci dalam membuat pengalaman layanan yang memuaskan bagi pengunjung.

Untuk variabel X5 yang berkaitan dengan kualitas layanan dengan variabel Y, hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 10,131 dan nilai t tabel sebesar 1,649, yang menunjukkan bahwa nilai t hitung (10,131) lebih besar daripada nilai t tabel (1,649). Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Setelah itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara minat kunjung (Y) dan kualitas layanan (X). Selain itu, berdasarkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,506, dapat disimpulkan bahwa adanya keeratan hubungan antara variabel X dan Y adalah hubungan yang sedang.

Bukti fisik pada kualitas layanan di perpustakaan Kota Bandung merupakan kemampuan Perpustakaan Kota Bandung untuk menunjukkan keberadaannya

kepada pengunjung perpustakaan. Dimensi bukti fisik berkaitan dengan daya tarik dari fasilitas berupa perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan fisik staf dan sarana komunikasi, serta keadaan ruang koleksi, yang menjadi bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Kota Bandung. Dimensi ini diukur dengan melihat bagaimana pengunjung melihat layanan yang mereka terima. Perpustakaan harus membangun ruang koleksi yang nyaman, bersih, dan tertata dengan baik sehingga orang yang datang ke sana merasa nyaman dan puas dengan apa yang mereka rasakan. Selain itu, fasilitas fisik yang lengkap, sistem administrasi yang efisien dan cepat, serta penampilan karyawan yang bersih dan rapi akan menambah kenyamanan bagi para pengunjung perpustakaan yang datang,

Indikator pada kualitas layanan ditinjau dari dimensi bukti fisik pada perpustakaan Kota Bandung yaitu kenyamanan tempat, sikap disiplin petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, proses dan akses yang mudah saat menggunakan layanan sehingga dapat di pahami oleh pengunjung.

D. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti ajukan dalam penelitian mengenai kualitas layanan dengan minat kunjung pemustaka, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari kelima dimensi kualitas layanan yang ada yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjung pemustaka. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan minat kunjung pemustaka sebesar 0,450 yang diukur dari sikap tanggap pustakawan dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka, adanaya standar yang jelas tentang pelayanan, dan kompetensi pustakawan dalam pengetahuan alat bantu dalam proses pelayanan. (3) Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan minat kunjung pemustaka sebesar 0,406 yang diukur dari respon pustakawan terhadap pustakawan yang kesulitan mencari informasi, pustakawan memberikan informasi kepada pemustaka secara cepat dan akurat, serta segala kesulitan yang dialami pemustaka harus dapat di respon pustakawan. (4) Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan minat kunjung pemustaka sebesar 0,425 yang diukur dari sikap para petugas dan staf perpustakaan dalam meningkatkan rasa kepercayaan pengunjung terhadap perpustakaan Kota Bandung dan memberikan rasa aman bagi para pengunjung perpustakaan. (5) Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi empati (*emphaty*) dengan minat kunjung pemustaka sebesar 0,376 yang diukur dari tindakan yang dilakukan petugas perpustakaan dalam memahami permasalahan yang dialami pemustaka, serta pengetahuan spesifik dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami pemustaka. Pada dimensi ini menjadi kunci dalam membuat pengalaman layanan yang memuaskan bagi para pengunjung perpustakaan. (6) Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan minat kunjung pemustaka sebesar 0,506 yang diukur dari

pelayanan yang dirasakan dan diterima pemustaka, penampilan fisik staf, serta fasilitas yang lengkap, nyaman, dan tertata dengan baik.

Daftar Pustaka

- Akli, Z. (2012). Strategi pemberdayaan pustakawan dalam mewujudkan layanan prima di perpustakaan. *Orasi Ilmiah Pengukuban Pustakawan Utama Perpustakaan Nasional RI*.
- Basuki, S. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ningrum, N. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun Kunjungan 2019. In *Institut Agama Islam Negeri Jember Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Juni*. <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/23598>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Sumiati, E. (2019). Minat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kunjungan ke Perpustakaan. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(2).
- Sutarno, N. S. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik/Sutarno*.
- Sa'adah, R. H. (2018). Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. *Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*.
- Tjiptono, F. (2011). *Brand registration and usage in selected FMCG markets in Indonesia 1914 to 2007: a study of brands and branding in a transitional economy* (Doctoral dissertation, UNSW Sydney).