



KOMUNIKASI DAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI DINAS PERPUSTAKAAN

Nurisky Pratami¹, Herman Paleni², Surajiyo³, Della Elfiana⁴

¹²³⁴Program Studi Manajemen, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: *nuriskypratami81475@gmail.com¹, hermanpaleni@univbinainsan.ac.id²,

surajiyo@univbinainsan.ac.id³, dellaelfiana58@gmail.com⁴

*Corresponding Author

Abstrak

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah kualitas layanan. Untuk mencapai kepuasan pengguna perpustakaan maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap layanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh komunikasi, fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. 100 responden dengan perhitungan teknik sampling insidental. Metode analisis yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM) dengan alat analisis Smart PLS 3.0. Hasil penelitian fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan t-statistik sebesar 3,009, fasilitas perpustakaan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t-statistik sebesar 0,421, komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-statistik sebesar 0,344, komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t-statistik sebesar 2,860, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-statistik sebesar 2,089, Selanjutnya kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* dapat mempengaruhi komunikasi terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-statistik sebesar 1,649, kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* tidak dapat mempengaruhi fasilitas terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-statistik sebesar 0,416.

Kata kunci: Komunikasi; Fasilitas; Kepuasan Pengguna; Kualitas Pelayanan

Abstract

One of the factors that influence library user satisfaction is service quality. To achieve library user satisfaction, the library must provide quality services provided. The purpose of this study is to examine the effect of communication, library facilities on user satisfaction through service quality as an intervening variable. This research is a quantitative research. 100 respondents with the calculation of incidental sampling technique. The analytical method used is the Structural Equation Model (SEM) with the Smart PLS 3.0 analysis tool. The research results show that facilities have an effect on user satisfaction with a t-statistic of 3.009, library facilities have no effect on service quality with a t-statistic value of 0.421, communication has no effect on user satisfaction with a t-statistic value of 0.344, communication has an effect on service quality with a value t-statistic of 2.860, service quality affects user satisfaction with a t-statistic value of 2.089, then service quality as an intervening variable can affect communication on user satisfaction with a t-statistic value of 1.649, service quality as an intervening variable cannot affect facilities user satisfaction with a t-statistic value of 0.416.

Keywords: Communication; Facilities; User Satisfaction; Quality of Service

I. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memberikan Pelayanan yang maksimal karena hal ini sangat berpengaruh dengan kepuasan pengguna layanan Perpustakaan. Esensi sesungguhnya dari Perpustakaan adalah pelayanan, hal ini merupakan suatu komponen yang sangat penting karena pelayanan berkaitan dengan kepuasan pengguna Perpustakaan dan berhubungan langsung dengan pengguna Perpustakaan.

Komunikasi memegang peranan penting dalam suatu interaksi sosial dimana komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, oleh karena itu komunikasi akan sangat berpengaruh dalam dunia kerja. Proses komunikasi adalah pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari satu orang ke orang lain (Pangesti et al. 2020).

Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh seseorang pengguna (Bintang Guntara 2017).

Kepuasan pemustaka dimaknai sebagai perbandingan harapan serta kenyataan, yang apabila harapan lebih kecil dari kenyataan maka dinyatakan sangat puas, namun jika harapan lebih besar dari kenyataan dinyatakan tidak puas, sehingga tindakan yang harus dilakukan pustakawan kepada pemustaka agar menumbuhkan kepuasan ialah dengan menjalin hubungan baik serta harmonis supaya pemustaka merasa nyaman karena terdapat keselarasan antara kebutuhan yang diperlukan dengan

harapan kenyataan yang diperoleh (Aryanto and Suratman 2021).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan manfaat dan kepentingan umum dengan mutu maksimal dan dapat memenuhi kepuasan pengguna Layanan Perpustakaan. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan maupun fasilitas yang dapat berpengaruh dengan kepuasan pengunjung, dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung, diperlukan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan perpustakaan (Isnaini Fathoni and Siyamto 2022).

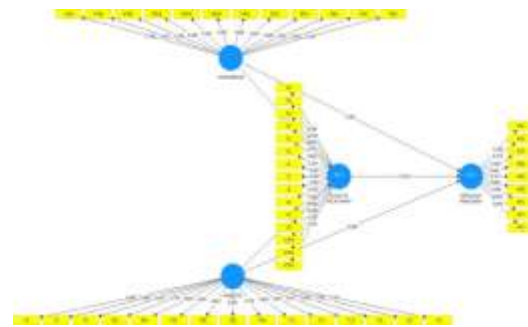
II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menganalisis hasil perhitungan berupa angka-angka yang telah diolah dengan aplikasi SmartPLS 3.0. Variabel intervening yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur (Pangesti et al. 2020). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuisioner dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti. Pemilihan jawaban yang dipilih oleh peneliti sesuai dengan skala likert (Sugiyono 2019) yang telah ditetapkan skor untuk mempermudah pengukuran. SmartPLS dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih variabel laten (*prediction*). SmartPLS merupakan salah satu metode analisis regresi, dan menguji korelasi kanonikal, yang meniadakan asumsi-asumsi OLS (Ordinary Least Square) yang memerlukan distribusi data normal.

PLS merupakan literasi *algorithm* dalam mengukur variabel indikator dan memberikan jumlah bobot nilai untuk variabel latent serta berkoneksi dengan variabel latent lainnya. Prosedur *bootstrapping* digunakan untuk mengevaluasi korelasi variabel latent yang terbentuk, tergambar pada analisis jalur (*path analysis*) nilai koefisien korelasi, koefisien determinan (*R-squared*) dan signifikansi kontribusi variabel eksogen terhadap endogen.

Dalam evaluasi model pengukuran atau *outer model*, dimulai dari tahapan uji validitas konstruk yang terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan, kemudian tahap kedua yaitu pengujian reliabilitas (Suhardi Anwar M 2019). “*Rule of thumb*” yang biasanya digunakan untuk menilai validitas konvergen yaitu nilai *loading factor* harus lebih dari 0,7 serta nilai *average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5. Tahap ini ada dua kriteria nilai yang akan dievaluasi yaitu nilai *loading factor* dan nilai *Average Variance Inflation Factor* (AVE) (Ghozali dan Latan dalam Kusnadi 2022). Asumsi SmartPLS yang digunakan dengan versi 3.0.

menunjukkan hasil final data penelitian menggunakan SmartPLS 3.0.



Gambar 1. Model Penelitian SmartPLS 3.0
Sumber: Data Diolah SmartPLS 3.0, 2023.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis persentase dalam penelitian ini diperoleh variabel komunikasi memiliki rata-rata 4,013 dengan kriteria sangat baik, variabel fasilitas perpustakaan memiliki rata-rata sebesar 3,964 dengan kriteria baik, variabel kepuasan pengguna memiliki rata-rata 2,606 dengan kriteria baik, variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata 4,116 dengan kriteria sangat baik.

Tabel 1. menunjukkan bahwa hasil *outer loading* dalam setiap indikator penelitian telah memenuhi validitas konstruk dengan taraf $>0,7$.

Tabel 2. Menunjukkan bahwa perbandingan nilai akar (AVE) memperlihatkan masing-masing dari nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar variabel lainnya. Sehingga dapat ditarik kesimpulannya bahwa semua variabel laten dalam penelitian ini memiliki *construct validity* dan *discriminant validity* yang baik.

Tabel 1. Hasil Validitas dan Reliabilitas Konstruk

	Croanbach's alpha	Rho_A	Composite reliability	(AVE)
Fasilitas	0,887	0,899	0,922	0,747
Komunikasi	0,916	0,952	0,935	0,707
Kepuasan pengguna	0,897	0,899	0,929	0,766
Kualitas pelayanan	0,890	1,408	0,883	0,564

Sumber: Data Diolah SmartPLS 3.0, 2023

**Tabel 2.** Hasil Validitas Diskriminan

	FASILITAS	KOMUNIKASI	KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PENGGUNA
FASILITAS	0,864			
KOMUNIKASI	-0,312	0,841		
KUALITAS PELAYANAN	-0,212	0,117	0,875	
KEPUASAN PENGGUNA	-0,099	0,338	0,286	0,751

Sumber: Data Diolah SmartPLS 3.0, 2023

Tabel 3. Nilai R-Square

	R-square	Adjusted R-square
Kepuasan Pengguna Layanan	0,194	0,169
Kualitas Pelayanan	0,083	0,064

Sumber: Data Diolah SmartPLS 3.0, 2023

Tabel 3. Diketahui bahwa nilai R-square untuk variabel Kepuasan Pengguna Layanan sebesar 0,194 dan 0,169 dan

variabel kualitas pelayanan sebesar 0,083 dan 0,064 yang dapat diinterpretasikan bahwa besarnya faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan.

Tabel 4. Path Coefficient

Variabel/ Konstruk	Original Sampel	Sampel Mean	Standard Deviation (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P values
Fasilitas -> Kepuasan Pengguna	-0,288	-0,293	0,096	3,009	0,003
Fasilitas -> Kualitas Pelayanan	-0,040	0,048	0,094	0,421	0,674
Komunikasi - > Kepuasan Pengguna	-0,036	-0,035	0,104	0,344	0,731
Komunikasi - > Kualitas Pelayanan	0,278	0,287	0,097	2,860	0,004
Kualitas Pelayanan -> kepuasan pengguna Layanan	0,320	0,314	0,153	2,089	0,037
Komunikasi-	0,089	0,092	0,054	1,649	0,050



>Kepuasan
Pengguna-
>Kualitas
Pelayanan

Fasilitas-	-0,013	-0,016	0,031	0,416	0,339
>Kepuasan Pengguna- >Kualitas Pelayanan					

Sumber: Data Diolah SmartPLS 3.0, 2023

Dari *path coefficient* diatas dapat dilihat nilai original sampel, p-value atau t- statistik yang digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau hipotesis ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai t- statistik > t-tabel atau p-value < 0,05 (Haryono 2017). Berdasarkan hasil dari hipotesis penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Pengaruh Fasilitas dengan Kepuasan Pengguna

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hasil path coefficient dengan nilai original sampel -0.288 yang menunjukkan nilai positif dengan nilai t-hitung 3.009 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 dan nilai p-value 0,003 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Hal tersebut karena fasilitas yang baik dan memadai akan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna, dengan demikian penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh (Hariyati et al., n.d.), dalam penelitian ini diperoleh adanya hubungan antara variabel fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pengguna dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari

ketetapan 0,05 dan nilai korelasi menunjukkan nilai positif.

Perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dalam perpustakaan itu sendiri dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang seperti tersedianya bahan pustaka yang tidak hanya berhubungan dengan pelajaran tetapi berkaitan juga dengan berbagai jenis bacaan yang meningkatkan pengetahuan pengunjung (Fitriyani & Pramusinto, 2018).

Kepuasan pengunjung sangat dibutuhkan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah baik atau perlu ditingkatkan lagi. Dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan perpustakaan tentu kita harus mengetahui terlebih dahulu hak dan kewajiban apa saja yang didapatkan dan dilaksanakan oleh pengunjung perpustakaan sehingga kepuasan pengunjung perpustakaan dapat terpenuhi (Isnaini Fathoni & Siyamto, 2022).

2. Pengaruh Fasilitas dengan Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian terdapat kecilnya pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil path coefficient dengan nilai original sampel -0,040 yang menunjukkan nilai negatif dengan nilai t- hitung 0,421 lebih kecil dari nilai t-tabel 1.96 dan nilai p-value 0,674 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel fasilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak signifikan.

Dalam hal ini fasilitas dipandang sebagai faktor lingkungan tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan yang merupakan faktor perilaku, faktor perilaku tersebut menunjukkan bagaimana perasaan pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi atau justru sebaliknya. Melalui ekspektasi terhadap kualitas pelayanan pengguna perpustakaan dapat merasakan apakah sesuai harapan atau belum sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna atau sebaliknya.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Pangesti et al., 2020) menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Hal ini sesuai dengan nilai p-value lebih besar dari 0,05 dan terdapat pengaruh negatif sebesar 31,5% dari variabel fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan yang didefinisikan bahwa variabel tersebut ditolak.

3. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan komunikasi terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hasil path coefficient dengan nilai original sampel -0,036 yang menunjukkan nilai negatif dengan nilai t-hitung 0,344 lebih kecil dari nilai t-tabel 1.96 dan nilai p-value 0,731 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dipandang sebagai faktor lingkungan yang tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna tergantung kepada tingkat kesepadanan

antar kebutuhan yang diinginkan tetapi berbeda dengan harapan dan kenyataan yang diterima. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pangesti et al., 2020) bahwa komunikasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Dalam hal ini komunikasi dipandang sebagai faktor kognitif yang menunjukkan bagaimana ekspektasi kepuasan pengguna yang diterima.

4. Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil path coefficient dengan nilai original sampel 0,278 yang menunjukkan nilai positif dengan nilai t-hitung 2,860 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 dan nilai p-value 0,004 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

Hal ini berarti keterampilan komunikasi yang dimiliki pustakawan tercipta citra yang positif pada perpustakaan. Artinya bahwa semakin baik komunikasi maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkat. terjadinya interaksi yang baik melalui komunikasi akan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan untuk bisa memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan, sehingga untuk memperoleh kepuasan pengguna yang positif diperlukan komunikasi yang baik dan dapat mendukung kualitas pelayanan yang diberikan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna (Indrasari, 2019). Hasil Penelitian ini



sejalan dengan (Wahyudi et al., 2020) yang menyatakan secara simultan komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang positif dan signifikan.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hasil path coefficient dengan nilai original sampel 0,320 yang menunjukkan nilai positif dengan nilai t-hitung 2,089 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 dan nilai p-value 0,037 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

Dalam hal ini kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna layanan perpustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal ini didukung oleh penelitian (Aryanto & Suratman, 2021) bahwa untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan memuaskan diperlukan semangat bekerja yang tinggi dan tulus melayani sehingga memenuhi kepuasan pengguna perpustakaan.

6. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening

Dari hasil penelitian terdapat ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Hal ini sesuai dengan hasil path coefficient dengan nilai original sampel 0,089 yang menunjukkan nilai positif dengan nilai t-hitung 1,649 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 dan nilai p-value 0,050 lebih kecil dari 0,05 sehingga

dapat dikatakan variabel komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan secara tidak langsung mampu menginterveningkan pengaruh komunikasi dengan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu (Pangesti et al., 2020) yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas pelayanan diterima. Artinya bahwa semakin baik komunikasi maka kualitas pelayanan yang diberikan juga meningkat. Sebaliknya jika komunikasi yang terjalin turun, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan menurun. Sehingga dengan meningkatnya kualitas pelayanan tersebut maka kepuasan pengguna juga akan meningkat.

7. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening

Dari hasil penelitian terdapat tidak ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hasil path coefficient dengan nilai original sampel -0,013 yang menunjukkan nilai t-hitung 0,416 lebih kecil dari nilai t-tabel 1.96 dan nilai p-value 0,336 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

Dalam hal ini fasilitas dipandang sebagai faktor lingkungan dan kualitas pelayanan merupakan faktor kognitif yang dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan yang menunjukkan bagaimana ekspektasi kualitas pelayanan yang diberikan, melalui

fasilitas yang mendukung akan meningkatkan kualitas pelayanan untuk bisa memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan yang maksimal, sehingga melalui kualitas pelayanan yang semakin baik diharapkan harapan dan kebutuhan dapat terpenuhi sehingga memberikan kepuasan pengguna perpustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas tidak mampu menginterveningkan fasilitas terhadap kepuasan pengguna. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian (Pangesti et al., 2020) yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Fasilitas perpustakaan yang menunjang akan memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan untuk bisa memberikan kepuasan pengguna.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan variabel eksogen yaitu komunikasi dan fasilitas terhadap variabel endogen yaitu kepuasan pengguna secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel *intervening* yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan bantuan aplikasi Smart PLS 3.0.

Hasil hipotesis penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa terdapat 7 hipotesis dalam penelitian ini, dimana sebanyak 3 hipotesis dinyatakan tidak diterima atau ditolak dan sebanyak 4 hipotesis yang diterima. Hipotesis yang ditolak dalam penelitian ini yaitu tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kualitas pelayanan, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kepuasan pengguna

dan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Sedangkan, hipotesis yang diterima sebanyak 4 hipotesis yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengguna, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kualitas pelayanan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*

V. SARAN

Pustakawan harus bisa mempertahankan citra komunikasi yang baik kepada pengguna layanan agar terciptanya kepuasan pengguna yang sesuai dengan ekspektasi. Hendaknya meningkatkan fasilitas yang mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna, guna menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna yang nantinya berdampak pada kualitas pelayanan, dan Sebaiknya kualitas pelayanan diberikan secara optimal dan maksimal karena kepuasan pengguna berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan secara langsung agar memberikan kenyamanan bagi para pengunjung perpustakaan.

Bagi peneliti yang akan mendatang dapat meneliti dengan menguji beberapa variabel lainnya yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adil2, A. R. S. A. M. (2018). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 7, 65–77.



- Adinda Chandralela dan Ahmad Yani Hazir. (2017). Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, 3, 16–36.
- Ariyanti, N., & Rengu, S. P. (1873). Peran Desain Interior Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan SMK Negeri 4 Malang). *Neliti*, 3(11), 1868–1873.
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2)401–412.
- Bintang Guntara, S. dan S. N. (2017). *Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan*. 2(1), 18–23.
- Chorida, L. A. (2012). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 13–19.
- Dan, P., Gianyar, K., Fisik, L. K., & Pegawai, S. K. (n.d.). *Kabupaten Gianyar Oleh : Mohamad Rizky Adam Saputro Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai ,Denpasar*.
- Desani, A., Tangelica, M., & Irisa, W. (2019). Pengaruh Komunikasi Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Garuda Mesin Agri. *Jurnal Darma Agung*, 27(2), 1063. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v27i2.274>
- Dewi, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam vol.4, No 1, Mei 2015*, 4(1), 196999.
- Efri Yunita. (2021). Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 39–47.
- Erna Supriyanti, M. M. W. M. M. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Ikm*, XX(Xx), 0–10.
- Fitriyani, E., & Pramusinto, . (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(2), 73–84.
- Gede, A. W. I. (2022). *The role of customer satisfaction as a mediator of the effect of service quality and competence on customer loyalty in public libraries tabanan regency library and archives service*. 5(2), 139–155.
- Hariyanto, D. (2021). Pengantar Ilmu Komunikasi (Buku Ajar). In *Pengantar Ilmu Komunikasi* (p. 120).
- Hariyati, M., Keguruan, F., & Jambi, U. (n.d.). *Manajemen Layanan Perpustakaan : Kinerja Pustakawan , Fasilitas dan Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi*. 4(1), 30–41.
- Haryono, S. (2017). *Metode Sem Untuk Penelitian Manajemen Amos Lisrel Pls*. Luxima Metro Media.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Dr.



- Meithiana Indrasari) (z-lib.org).pdf (p. 114).
- Isnaini Fathoni, M., & Siyamto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perputakaan
- K., B. C., & Arfa, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 651–660.
- Khatibah. (2014). Komunikasi Pustakawan. *Iqra'*, 08(01), 23–27.
- Kusnadi, E. (2022). *Loyalitas Melalui Variabel Intervening Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Rengganis*. 1(2), 1176–1187.
- Lena, E. M., Mursito, B., & Hartono, S. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Produk, Citra Merek Dan Pelayanan Pada Outlet 3 Second Surakarta (Consumer Purchase Interest Assessed From The Atmosphere Store, Location, And Word Of Mouth Case Study On Solo Boutique). *Jurnal Ekbis*, 22(1), 55.
- Maulidiyah, A., & Roesminingsih, E. (2020). Layanan dan fasilitas perputakaan Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 8(4), 389–400.
- Muhamad, F., & Yusuf, M. A. (2021). Penghantar Ilmu Komunikasi. In D. Tanggul Aji (Ed.), *Penghantar Ilmu Komunikasi* (pp. 14–15). Pustaka Ilmu.
- Novianti, H. T., Mindarti, L. I., & Hermintatik. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5), 789–794.
- Pangesti et al. (2020). Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 18–23.
- Samsinar, M. H. (2017). Komunikasi Antar Manusia. In M. I. K. Dr. Hermansyah (Ed.), *Komunikasi Antar Manusia* (Edisi 1, pp. 2–3).
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 3(2), 72–89.
- Setiawan, S. (2021). Analisa Parsial Model Persamaan Struktural Dengan Software Smart-Pls Versi 3. In *Analisa Parsial Model Persamaan Struktural Dengan Software Smart-Pls Versi 3* (pp. 1–88).
- Sri Rahayu, N. (2022). *Jurnal Efektivitas Organisasi* 2. 2(1), 664–672.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis* (S. Y. Sofia (ed.); Edisi ke-3).
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Catatan Ke). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (p. 137). Alfabeta.
- Suhardi Anwar M, H. S. R. (2019). Stuctural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian. In *Stuctural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian* (pp. 1–387).
- Susanto, H. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada pt astra internasional tbk honda cabang maros. *Jurnal Brand*, 2(1),



- 141.<https://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand>
- Tjiptono Fandi, C. G. (2017). Service Quality Dan Satisfaction Edisi 4. In *Service Quality Dan Satisfaction Edisi 4* (P. 362).
- Wahyudi, S., Prasetyo, I., & Chamriyah. (2020). Pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama samsat kabupaten pamekasan. *Manajemen & Adminstrasi Publik*, 3(2),