

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

Muhamad Dayan¹⁾, Marko Ipiyanto²⁾ Delvina Yulanda³⁾

^{1,2,3} Program Studi Magister Manajemen Universitas Serelo Lahat

Email : muhamaddayan@gmail.com, markoilpiyanto22@gamil.com, delvinaluyanda22@mail.com,

Abstrak

Penelitian yang dilakukan penulis dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja, kepuasan kerja, perilaku dan kemampuan pegawai secara sendiri-sendiri dan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada responden. Uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan perhitungan statistik dengan rumus regresi berganda, uji parsial uji simultan dan koefisien determinasi. Hasil penelitian didapat kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat. Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Perilaku berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Kemampuan Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku dan Kemampuan Pegawai berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku, Kemampuan Pegawai Dan Kepuasan Pengunjung*

Abstract

The author's research aimed to determine and analyze the influence of service quality, work motivation, job satisfaction, employee behavior, and abilities, individually and collectively, on visitor satisfaction at the Lahat Regency Library and Archives Service. This study employed a

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

quantitative method, using a questionnaire distributed to respondents. Data quality was assessed using validity, reliability, and normality tests. The analysis employed descriptive and inferential analyses using statistical calculations using multiple regression formulas, partial tests, simultaneous tests, and the coefficient of determination. The results showed that service quality significantly influences visitor satisfaction at the Lahat Regency Library and Archives Service. Work motivation significantly influences visitor satisfaction. Job satisfaction significantly influences visitor satisfaction. Behavior significantly influences visitor satisfaction. Employee abilities did not significantly influence visitor satisfaction. Service quality, work motivation, job satisfaction, employee behavior, and abilities had a significant collective effect on visitor satisfaction at the Lahat Regency Library and Archives Service.

Keywords: *Service Quality, Work Motivation, Job Satisfaction, Behavior, Employee Skills, And Customer Satisfaction*

Pendahuluan

Menurut UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pada Bab 1 pasal 1 menyatakan Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka atau pengunjung. Perpustakaan selain tempat penyimpanan buku, artikel maupun sumber referensi cetak lainnya juga merupakan tempat untuk menyajikan kepada masyarakat umum agar apa yang disimpan di perpustakaan itu dapat diakses dan dapat digunakan dengan leluasa. Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi, ilmu pengetahuan teknologi, kesenian dan kebudayaan serta tempat terkumpulnya berbagai ilmu pengetahuan tercetak/terekam. Perpustakaan dikelola sedemikian rupa untuk dapat memenuhi kebutuhan pengunjung.

Kepuasan pengunjung sangat dibutuhkan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pengunjung sudah baik atau perlu ditingkatkan lagi. Tingkat kepuasan pengunjung diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut, kepuasan pengunjung merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan jasa yang digunakan.

Menurut Kotler dan Keller (2013:138-139) mengungkapkan bahwa kepuasan (*satisfaction*) merupakan suatu sikap direfleksikan berdasarkan perasaan

bahagia atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kemampuan produk terhadap ekspektasi mereka. menurut Kotler dalam Hermanto (2019:21) besarnya perasaan seseorang mengenai perbandingan antara harapan dan hasil kinerja dapat disebut sebagai kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung didefinisikan sebagai perasaan puas yang ditunjukkan oleh pengunjung atas barang atau jasa yang mereka terima.

Pengunjung perpustakaan harusnya diberi pelayanan yang prima agar mereka nyaman berada di dalam perpustakaan dan mampu memanfaatkan fasilitas yang disediakan supaya mereka memiliki wawasan yang luas sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan mencapai sumber daya yang cerdas dan kreatif, namun di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat fasilitas sarana prasana jaringan internet masih terbatas dan koleksi buku masih banyak yang lama, sehingga pengunjung belum bisa leluasa untuk mencari informasi yang mereka inginkan yang menimbulkan kurangnya minat pengunjung untuk meminjam buku.

Menurut Spencer dan Spencer (2008) Kemampuan merupakan karakteristik diri seseorang yang menonjol pada setiap individu yang berhubungan dengan kinerja superior dan afektif di dalam suatu pekerjaan dan situasi. Wijono (2022:85) berpendapat bahwa kemampuan kerja pegawai adalah tindakan atau perilaku yang dimiliki oleh seseorang dengan kemampuan dan kesanggupan dalam bekerja untuk menyelesaikan tugasnya pada sebuah organisasi.

Dengan adanya kemampuan pegawai membuat pegawai dapat memiliki potensi untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, kemampuan ini berkaitan dengan kemampuan fisik maupun mental seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Pendidikan pegawai Dinas

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat, pegawai dengan Pendidikan S2 sebanyak 9 orang atau 26%, pegawai dengan Pendidikan S1 sebanyak 15 orang atau 43%, pegawai dengan pendidikan D4 sebanyak 4 orang atau 11%, pegawai dengan Pendidikan D3 sebanyak 3 orang atau 9% dan pegawai dengan Pendidikan SLTA sebanyak 4 orang atau 11%. Kemampuan kerja pegawai dilihat dari pendidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat. Sesuai dengan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan, maka rumusan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja, kepuasan kerja, perilaku dan kemampuan pegawai secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
3. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
4. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
5. Apakah ada pengaruh perilaku pegawai terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
6. Apakah ada pengaruh kemampuan pegawai terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja, kepuasan kerja, perilaku dan kemampuan pegawai secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perilaku pegawai terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan pegawai terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

Kajian Pustaka

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan terdapat pada upaya memenuhi keinginan konsumen serta keakuratan menyampaikan informasi untuk mengimbangi harapan konsumen (Nasution, 2024). Selanjutnya Tjiptono (2005) mengemukakan bahwa kualitas layanan yaitu kondisi dinamis berkaitan pada jasa, produk, proses, manusia, serta lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan pengunjung. Dengan demikian kualitas pelayanan bisa di definisikan upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung serta ketentuan menyampaikan layanan atau informasi untuk mengimbangi harapan konsumen.

Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Morgan (2017) bahwa motivasi itu saling terikat dengan tiga hal, yakni tingkah laku yang didorong oleh keadaan *Motivated Behavior*, keadaan mendorong tingkah laku *Motivational States* dan tujuan dari tingkah laku tersebut *Good or ends of such behavior*. Menurut Rijal, S dkk (2023) bahwa motivasi adalah bentuk perubahan energi pada pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya reaksi dan afektif untuk mencapai tujuan.

Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sebuah perasaan puas dan senang dirasakan oleh pegawai terhadap pekerjaan mereka yang melibatkan faktor-faktor seperti pengakuan atas prestasi kerja dan kualitas lingkungan kerja. Menurut Locke (1976) kepuasan kerja adalah respons emosional seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan yaitu perasaan suka atau tidak suka dari seseorang atas produk sesudah konsumen melakukan perbandingan prestasi produk dengan harapan atau keinginannya (Kotler, 2005).

Pengertian Perilaku

Hasibuan (2007) berpendapat bahwa Perilaku pegawai adalah tindakan

seseorang dilakukan dengan menjual pikiran dan tenaga fisik kepada instansi untuk mendapatkan imbalan balas jasa sesuai perjanjian.

Pengertian Kemampuan Pegawai

Menurut Gondokusumo (2018) kemampuan kerja terdiri dari kemampuan fisik dan kemampuan mental. Kemampuan fisik adalah keadaan fisik, keadaan kesehatan, tingkat kekuatan dan baik buruknya fungsi biologis dari bagian tubuh tertentu sedangkan kemampuan mental adalah kemampuan mekanik, kemampuan sosial dan kemampuan intelektual serta menyangkut pula bakat, keterampilan dan pengetahuan. Kemampuan kerja adalah potensi kemampuan fisik maupun kemampuan intelektual fisik melalui keterampilan yang dimiliki oleh seseorang.

Pengertian Kepuasan Pengunjung

Menurut Kotler dan Keller (2013) mengemukakan bahwa kepuasan (*satisfaction*) merupakan suatu sikap seseorang yang direfleksikan melalui perasaan senang/kecewa yang muncul melalui perbandingan kemampuan produk atau hasil ekspektasinya.

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris (Nazir, 2021 :182). Ditinjau dalam hubungannya dengan teori ilmiah, hipotesis adalah deduksi dari teori ilmiah pada penelitian kuantitatif dan kesimpulan sementara sebagai hasil observasi untuk menghasilkan teori baru pada penelitian kualitatif. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

1. Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
2. Diduga ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
3. Diduga ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
4. Diduga ada pengaruh perilaku terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
5. Diduga ada pengaruh kemampuan pegawai terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.
6. Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja, kepuasan kerja, perilaku dan kemampuan pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.

Metodologi Penelitian

Desain Penelitian

Desain penelitian adalah penggambaran secara jelas tentang hubungan antara variabel antara, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan desain yang baik, peneliti maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai gambaran tentang bagaimana keterkaitan antar variabel, bagaimana mengukurnya, dan seterusnya. Rancangan penelitian adalah proses untuk memutuskan, di antara isu-isu yang ada terkait dengan bagaimana mengumpulkan data lebih lanjut, menganalisis dan menafsirkannya, dan akhirnya untuk memberikan jawaban atas masalah tersebut.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah proses yang dilakukan oleh penulis dalam memperoleh data dengan metode sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (*Library Reseach*)

Studi pustaka yaitu dengan membaca dan mempelajari dokumentasi, buku-buku, data kearsipan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Studi Lapangan (*Field Reseach*)

Studi lapangan merupakan tehnik pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian, dengan tujuan memperoleh data resmi dan akurat serta relevan dengan masalah yang diteliti dengan cara :

- a) Pengamatan (*Observasi*). Pengamatan ialah penulis mengamati subjek penelitian untuk memperoleh data dan informasi.
- b) Wawancara (*Interview*). Wawancara ini berupa proses percakapan berbentuk tanya jawab langsung bertatap muka dengan informan untuk memperoleh data dan keterangan.
- c) Metode Kuisisioner. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan terhadap variabel – variabel penelitian. Penulis meneliti variabel – variabel tersebut dengan masing masing variabel diberikan skor nilai yaitu : Sangat Setuju (SS) skor nilai 5, Setuju (S) skor nilai 4, Kurang Setuju (KS) skor nilai 3, Tidak Setuju (TS) skor nilai 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor nilai 1.

Teknik Analisis Data

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kebasahan suatu data dengan menggunakan perhitungan statistik dan matematik dengan bantuan program SPSS, teknik analisis data dalam penelitian ini dengan rumus – rumus sebagai berikut :

Uji Validitas

Uji validitas dengan menggunakan R tabel, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item Uji validitas instrument bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketetapan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya, dengan menghitung

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

kolerasi antara skor item dengan skor totalnya. Uji validitas dengan tingkat signifikansi yaitu $\alpha = 0,05$, dengan dasar keputusannya yaitu : Jika r hitung $> r$ tabel, berarti valid dan Jika r hitung $< r$ tabel, berarti tidak valid. Data yang diolah ini adalah data hasil penyebaran kuisioner mengenai variabel – variabel penelitian yang dibagikan oleh penulis kepada sejumlah responden dalam penelitian. (Sugiyono,2020:188).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian data dengan tujuan untuk menguji reliabel/terpercaya atau tidaknya suatu data, dengan kriteria jika nilai koefisien (r) $> 0,600$, maka variabel penelitian dikatakan reliabel atau terpercaya dan jika nilai koefisien (r) $< 0,600$ maka data yang diuji tidak reliabel/terpercaya.

Analisis Statistik

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif menjelaskan kriteria data, selain penyajian table dan grafik, untuk mengetahui diskripsi data yang sering dipakai dalam pengambilan keputusan adalah range, minimum, maximum, mean, standar deviation, skewness, kurtosis serta pembuatan histogram untuk mengetahui kemiringan data.

Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial digunakan dengan tujuan agar penelitian dapat dibuat kesimpulan pengujian hipotesa dengan generalisasi dan analisis yang digunakan adalah:

Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengunjung

a = Constanta

- X1 = Kualitas Pelayanan
X2 = Motivasi Kerja
X3 = Kepuasan Kerja
X4 = Perilaku
X5 = Kemampuan Pegawai
b1,b2,b3, b4, b5 = Koefisien Regresi
e = error term (kesalahan)

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji signifikansi antara variable independent terhadap variabel dependent, apakah variabel – variable bebas benar - benar berpengaruh terhadap variabel terikat secara terpisah atau parsial (Ghozali,2020:136). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah.

Uji Simultan (Uji F)

Uji hipotesis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independent terhadap variabel dependent digunakan Uji F, dengan asumsi bahwa : Jika P Value < α , maka Ho ditolak, dan Ha diterima pada tingkat kepercayaan 95% untuk lebih detil dapat dituliskan yaitu pengaruh variabel – variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2020:125), analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variable independent terhadap variabel dependent secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variable independent secara serentak terhadap

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

variabel dependent. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 24.0. Rumus koefisien determinasi yaitu:

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

KD : Nilai koefisien determinasi

r^2 : Nilai koefisien korelasi

Hasil Penelitian

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap variabel lain. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas, variabel *independent* atau variabel penjelas, analisis regresi berganda dengan perhitungan sebagai berikut :

Tabel 1.
Uji Regresi Berganda Variabel
Kualitas Pelayanan (X₁), Motivasi Kerja (X₂), Kepuasan Kerja (X₃), Perilaku (X₄) Kemampuan Pegawai (X₅)
Dengan Kepuasan Pengunjung (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	.377	.829	
	Kualitas Pelayanan	.275	.027	.452
	Motivasi Kerja	.323	.038	.310
	Kepuasan Kerja	.267	.023	.362
	Perilaku	.577	.060	.444
	Kemampuan Pegawai	.032	.022	.048

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS Versi 24.0 tahun 2026

Hasil tabel 4.14 didapat :

$$Y = 0,377 + 0,275 (X_1) + 0,323 (X_2) + 0,267 (X_3) + 0,577 (X_4) + 0,032 (X_5).$$

1. Nilai Constanta diperoleh sebesar 0,377, menyatakan bahwa tanpa adanya variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Kepuasan Kerja (X_3), Perilaku (X_4) dan Kemampuan Pegawai (X_5) atau variabel - variabel bebas diabaikan maka besarnya nilai variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 0,377.
2. Nilai Koefisien X_1 (b_1) sebesar 0,275 apabila Kualitas Pelayanan (X_1) ditingkatkan sebesar satu - satuan maka variabel Kepuasan Pengunjung (Y) akan meningkat sebesar 0,275 satu satuan. Maka besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 27,5 % dan sisanya 72,5 % dipengaruhi oleh variabel - variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.
3. Nilai Koefisien X_2 (b_2) sebesar 0,323, artinya apabila Motivasi Kerja (X_2) ditingkatkan sebesar satu - satuan maka variabel Kepuasan Pengunjung (Y) akan meningkat sebesar 0,323 satu satuan. Maka besarnya pengaruh variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 32,3 % dan sisanya 67,7% dipengaruhi oleh variabel - variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.
4. Nilai Koefisien X_3 (b_3) sebesar 0,267 satu satuan artinya apabila Kepuasan Kerja (X_3) ditingkatkan sebesar satu - satuan maka variabel Kepuasan Pengunjung (Y) akan meningkat sebesar 0,267 satu satuan. Maka besarnya pengaruh variabel Kepuasan Kerja (X_3) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 26,7 % dan sisanya 73,3 % dipengaruhi oleh variabel

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

lain diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.

5. Nilai Koefisien X_4 (b_4) sebesar 0,577 satu satuan artinya apabila Perilaku (X_4) ditingkatkan sebesar satu - satuan maka variabel Kepuasan Pengunjung (Y) akan meningkat sebesar 0,577 satu satuan. Maka besarnya pengaruh variabel Perilaku (X_4) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 57,7 % dan sisanya 42,3 % dipengaruhi oleh variabel - variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.
6. Nilai Koefisien X_5 (b_5) sebesar 0,032 satu satuan artinya apabila Kemampuan Pegawai (X_5) ditingkatkan sebesar satu - satuan maka variabel Kepuasan Pengunjung (Y) akan meningkat sebesar 0,032 satu satuan. Maka besarnya pengaruh variabel Kemampuan Pegawai (X_5) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 3,2 % dan sisanya 96,8 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji signifikan antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah atau sendiri-sendiri. Hasil pengujian secara parsial ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2
Uji Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
Kualitas Pelayanan	10.332	.000
Motivasi Kerja	8.453	.000
Kepuasan Kerja	11.504	.000
Perilaku	9.589	.000
Kemampuan Pegawai	1.456	.147

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS Versi 24.0 tahun 2026

Pengujian pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ (Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05), maka H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

Pengujian pengaruh variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ (Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05), maka H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Pengujian pengaruh variabel Kepuasan Kerja (X_3) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ (Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05), maka H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel Kepuasan Kerja (X_3) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Pengujian pengaruh variabel Perilaku (X_4) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ (Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05), maka H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Perilaku (X_4) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

Pengujian pengaruh variabel Kemampuan Pegawai (X₅) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar 0,147 > 0,05 (Nilai signifikan lebih besar dari 0,05), maka H_a ditolak dan H_o diterima, dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kemampuan Pegawai (X₅) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Kemampuan pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan Daerah, hal ini dikarenakan pengunjung seringkali datang hanya untuk membaca atau meminjam buku tanpa membutuhkan bantuan spesifik dari pegawai, sehingga keahlian atau kemampuan pegawai tidak terlalu berdampak pada pengalaman mereka.

Uji Simultan (Uji F)

Pengujian secara bersama-sama dengan menggunakan Uji F dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, pengujian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3
Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3949.314	5	789.863	288.974	.000 ^a
Residual	672.400	246	2.733		
Total	4621.714	251			

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS Versi 24.0 tahun 2026

Hasil analisis diperoleh nilai Signifikan, 0,000 < 0,05, dengan demikian H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X₁), Motivasi Kerja (X₂), Kepuasan Kerja (X₃), Perilaku (X₄) dan Kemampuan Pegawai (X₅) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama – sama.

Tabel 4.
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.924 ^a	.855	.852	1.653	2.330

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS Versi 24.0 tahun 2026

Nilai Koefisien determinasi sebesar 0,852, nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Kepuasan Kerja (X_3), Perilaku (X_4) dan Kemampuan Pegawai (X_5) secara bersama – sama terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 0,852 atau 85,2% dan sisanya 14,8 % dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

Nilai Koefisien X_1 (b_1) sebesar 0,275 apabila Kualitas Pelayanan (X_1) ditingkatkan sebesar satu - satuan maka variabel Kepuasan Pengunjung (Y) akan meningkat sebesar 0,275 satu satuan. Maka besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 27,5 % dan sisanya 72,5 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.

Pengujian pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ (Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05), maka H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ustadus Sho. (2019) Pengaruh 5 imensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Kamalina, Indriati Sumarni (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dilihat dari Aspek Tangible Terhadap Kepuasan Konsumen pada Intan Tour dan Travel Tanjung. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Pengunjung

Nilai Koefisien X_2 (b_2) sebesar 0,323, artinya apabila Motivasi Kerja (X_2) ditingkatkan sebesar satu - satuan maka variabel Kepuasan Pengunjung (Y) akan meningkat sebesar 0,323 satu satuan. Maka besarnya pengaruh variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 32,3 % dan sisanya 67,7% dipengaruhi oleh variabel - variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.

Pengujian pengaruh variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ (Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05), maka H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis dalam

penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irwan Nopian Sinaga (2024) Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Salah Satu Kantor Camat di Sumatera Utara). Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kepuasan Pengunjung

Nilai Koefisien X_3 (b_3) sebesar 0,267 satu satuan artinya apabila Kepuasan Kerja (X_3) ditingkatkan sebesar satu - satuan maka variabel Kepuasan Pengunjung (Y) akan meningkat sebesar 0,267 satu satuan. Maka besarnya pengaruh variabel Kepuasan Kerja (X_3) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 26,7 % dan sisanya 73,3 % dipengaruhi oleh variabel - variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.

Pengujian pengaruh variabel Kepuasan Kerja (X_3) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ (Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05), maka H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel Kepuasan Kerja (X_3) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irwan Nopian Sinaga (2024) Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Salah Satu

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

Kantor Camat di Sumatera Utara). Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

4. Pengaruh Perilaku terhadap Kepuasan Pengunjung

Nilai Koefisien X_4 (b_4) sebesar 0,577 satu satuan artinya apabila Perilaku (X_4) ditingkatkan sebesar satu - satuan maka variabel Kepuasan Pengunjung (Y) akan meningkat sebesar 0,577 satu satuan. Maka besarnya pengaruh variabel Perilaku (X_4) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 57,7 % dan sisanya 42,3 % dipengaruhi oleh variabel - variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.

Pengujian pengaruh variabel Perilaku (X_4) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ (Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05), maka H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara Perilaku (X_4) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irwan Nopian Sinaga (2024) Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Salah Satu Kantor Camat di Sumatera Utara). Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

5. Pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung

Nilai Koefisien X_5 (b_5) sebesar 0,032 satu satuan artinya apabila Kemampuan Pegawai (X_5) ditingkatkan sebesar satu - satuan maka variabel Kepuasan Pengunjung (Y) akan meningkat sebesar 0,032 satu satuan. Maka besarnya pengaruh variabel Kemampuan Pegawai (X_5) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 3,2 % dan sisanya 96,8 % dipengaruhi oleh

variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.

Pengujian pengaruh variabel Kemampuan Pegawai (X_5) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar $0,147 > 0,05$ (Nilai signifikan lebih besar dari $0,05$), maka H_a ditolak dan H_o diterima, dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kemampuan Pegawai (X_5) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Kemampuan pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan Daerah, hal ini dikarenakan pengunjung seringkali datang hanya untuk membaca atau meminjam buku tanpa membutuhkan bantuan spesifik dari pegawai, sehingga keahlian atau kemampuan pegawai tidak terlalu berdampak pada pengalaman mereka.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irwan Nopian Sinaga (2024) Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Salah Satu Kantor Camat di Sumatera Utara). Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku dan Kemampuan Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung

Nilai Koefisien determinasi sebesar $0,852$, nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Kepuasan Kerja (X_3), Perilaku (X_4) dan Kemampuan Pegawai (X_5) secara bersama – sama terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar $0,852$ atau $85,2\%$ dan sisanya $14,8\%$ dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel – variabel lain

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

diluar penelitian penulis seperti : Kecepatan pelayanan, daya tanggap, keterampilan kerja, prosedur kerja dan semangat kerja.

Hasil analisis diperoleh nilai Signifikan, $0,000 < 0,05$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Kepuasan Kerja (X_3), Perilaku (X_4) dan Kemampuan Pegawai (X_5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y), jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Hasil pengamatan sementara penulis yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat fasilitas sarana prasana jaringan internet masih terbatas dan koleksi buku masih banyak yang lama, sehingga pengunjung belum bisa leluasa untuk mencari informasi yang mereka inginkan yang menimbulkan kurangnya minat pengunjung untuk meminjam buku. Masih ada beberapa pegawai yang tidak masuk kerja tanpa izin, banyak yang datang terlambat dan pulang lebih cepat sehingga motivasi kerja pegawai dalam menjalankan tugas pokok sesuai dengan fungsinya masih rendah yang dapat menyebabkan hasil kerja tidak sesuai dengan target yang diharapkan dan kepuasan pengunjung tidak maksimal. Koleksi buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat masih banyak yang lama dan untuk koleksi buku yang terbaru di tahun 2025 ini belum ada dan rencana pengadaanya di bulan desember 2025 nanti. Keterbatasan jumlah koleksi buku ini mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung untuk mencari koleksi buku terbaru.

Masih ada beberapa pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat yang tidak memakai seragam sesuai dengan aturan pakaian dinas yang telah ditetapkan, hal ini mempengaruhi perilaku pegawai tentang keprofesionalan dan berpenampilan rapi yang dapat menciptakan kesan negatif pada citra instansi yang mengurangi tingkat kepuasan pengunjung. Pendidikan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat, pegawai dengan Pendidikan S2 sebanyak 9 orang atau 26%, pegawai dengan Pendidikan S1 sebanyak 15 orang atau 43%, pegawai dengan pendidikan D4 sebanyak 4 orang atau 11%, pegawai

dengan Pendidikan D3 sebanyak 3 orang atau 9% dan pegawai dengan Pendidikan SLTA sebanyak 4 orang atau 11%. Kemampuan kerja pegawai dilihat dari pendidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.

Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat
2. Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat
3. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat
4. Perilaku berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat
5. Kemampuan Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat. Kemampuan pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan Daerah, hal ini dikarenakan pengunjung seringkali datang hanya untuk membaca atau meminjam buku tanpa membutuhkan bantuan spesifik dari pegawai, sehingga keahlian atau kemampuan pegawai tidak terlalu berdampak pada pengalaman mereka.
6. Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku dan Kemampuan Pegawai berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat.

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

Saran

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pengunjung sebaiknya ditingkatkan agar dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pengunjung akan semakin meingkat.
2. Dengan motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat. Motivasi kerja pegawai harus ditingkatkan agar kepuasan pengunjung semakin meningkat.
3. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat, maka sebaiknya kepuasan kerja harus ditingkatkan agar dengan semakin puas pegawai dalam bekerja maka pegawai akan lebih mudah meningkatkan kepuasan pengunjung.
4. Perilaku berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat, oleh sebab itu, sebaiknya perilaku harus ditingkatkan agar kepuasan pengunjung semakin meningkat.
5. Meskipun kemampuan pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lahat, maka sebaiknya kemampuan pegawai harus tetap ditingkatkan agar pegawai bersemangat dalam bekerja sehingga akan memudahkan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Daftar Pustaka

- Ahmad, (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Saing Bisnis dan Kinerja Bisnis pada PT. Trans Jogja
- Anwar, (2023). Pengaruh Keterampilan, Pengetahuan dan Kemampuan SDM Terhadap Kinerja Karyawan Agroindustri Dangke di Kelurahan Mataran Kecamatan Anggeraja
- Apriyani, (2017). Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survei pada konsumen the little a coffe shop sidoarjo). Jurnal administrasi bisnis (JAB). Vol. 51 No. 2
- Baso, (2023). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. *The Journalish: Social and Government*, Vol. 4 No. 1
- Ekta, (2023). Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja pada Tenaga

Kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah

- Elisabeth, (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nampar Nos Ruteng
- Irwan, (2024). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Salah Satu Kantor Camat di Sumatera Utara)
- Isnaini, (2022). Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan
- Mahfudhoh, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon.
- Mardiah, (2025). Jurnal Perilaku Kerja Inovatif Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang
- Nida, (2024). Jurnal Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan
- Peraturan Pemerintah Nomor. 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tentang Perpustakaan
- Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 19 Tahun 2017: Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Perpustakaan Nasional
- Pohan, (2013). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta; EGC Sinambela, 2014. Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Reiny, (2020). Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya
- Rina, (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara
- Robbins, (2021). Perilaku Organisasi, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, (2023). Prilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empa
- Sholihin, (2019). Jurnal
- Siti, (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dilihat dari Aspek Tangible Terhadap Kepuasan Konsumen pada Intan Tour dan Travel Tanjung.

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat

Solichin, (2019). Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat (Muhamad Dayan, Marko Ipiyanto, Delvina Yulanda, 2026)

Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN) Vol. 4, No. 1, Maret 2026, (Hal. 195-222)

- Spencer, (2022). Teori Motivasi Dan Pengukurannya (Analisis di bidang pendidikan). Jakarta: Bumi Aksara
- Stanisia, (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sikka
- Sugiyono, (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H, Alfabeta Bandung
- Tjiptono, (2006). Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta:andi
- Trisnaningsih, (2021). Motivasi dan Kepribadian (Teori Motivasi dengan Pendekatan Hirarki Kebutuhan Manusia) PT PBP. Jakarta
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor : 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

Muhamad Dayan, Marko Ilpiyanto, Delvina Yulanda

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Perilaku Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lahat