



Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan

Nidaul Fahrina¹, Dian Fithra Permana²

^{1,2}Universitas Negeri Semarang, Indonesia

E-mail: nidaulfahrina@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2026-01-07 Revised: 2026-02-13 Published: 2026-03-02 Keywords: <i>Library; Service Quality; Employee Competence; Facilities; Satisfaction.</i>	School libraries have a strategic role in supporting the learning activities and improving student satisfaction. Student satisfaction is shaped by various factors, such as the quality of library services, the competence of library staff, and the adequacy of library facilities. This study seeks to examine the influence of library service quality, employee competence, and library facilities on student satisfaction at SMK Negeri 1 Salatiga. A quantitative research design with a survey method was applied in this study. The population comprised all 481 eleventh grade students at SMK Negeri 1 Salatiga, with 218 students selected as samples through <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> . Data analysis was conducted using multiple linear regression techniques. The results showed that library service quality did not significantly affect student satisfaction, as indicated by a t-value of 1,214 which is lower than the t-table value of 1,971. Meanwhile, employee competence and library facilities had a positive and significant influence on student satisfaction, with t-value of 5,575 and 10,766. Then, the three variables simultaneously affect student satisfaction proven by an f-value of 250,92 > f table 2,646. These findings indicate that increasing student satisfaction is more influenced by increasing staff competence and providing adequate library facilities.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2026-01-07 Direvisi: 2026-02-13 Dipublikasi: 2026-03-02 Kata kunci: <i>Perpustakaan; Kualitas Pelayanan; Kompetensi Pegawai; Fasilitas; Kepuasan.</i>	Perpustakaan sekolah memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan belajar mengajar dan meningkatkan kepuasan peserta didik. Kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan perpustakaan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan yang memadai, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan perpustakaan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 1 Salatiga. Penelitian ini menerapkan desain penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian meliputi seluruh siswa kelas XI SMK Negeri 1 Salatiga sejumlah 481 orang, dengan 218 siswa dipilih sebagai sampel melalui metode <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> . Analisis data dilakukan menggunakan Teknik regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t sebesar 1,214 yang lebih rendah dari nilai t tabel 1,971. Sementara itu, kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, dengan nilai t sebesar 5,575 dan 10,766. Kemudian, ketiga variabel tersebut secara bersamaan mempengaruhi kepuasan peserta didik, dibuktikan dengan nilai F 250,92 > nilai F tabel 2,646. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan peserta didik lebih dipengaruhi oleh peningkatan kompetensi karyawan dan penyediaan fasilitas perpustakaan yang memadai.

I. PENDAHULUAN

Pesatnya globalisasi saat ini berdampak pada meningkatnya kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi dari berbagai platform, baik melalui media daring maupun luring. Salah satu platform atau tempat yang dapat digunakan untuk mengakses informasi adalah perpustakaan (Rokan, 2017). Selain sebagai penyedia informasi untuk Masyarakat umum, perpustakaan juga dijadikan sebagai sumber belajar yang

berkualitas di dunia Pendidikan bagi pendidik dan peserta didik (Rokan, 2017). Perpustakaan sebagai fasilitas penunjang dalam dunia akademik sangat mendukung kebutuhan peserta didik terhadap pemberian layanan baca, sirkulasi, referensi, dan teknologi informasi komunikasi (Putriaurina et al., 2021). Oleh karena itu, kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan menjadi aspek penting dalam menentukan kepuasan

peserta didik sebagai pengguna utama layanan perpustakaan di sekolah.

Kepuasan peserta didik dalam konteks pelayanan di perpustakaan tentunya sangat dipengaruhi dengan kualitas layanan yang diberikan. Penelitian menurut Namira et al. (2024) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang. Pelayanan yang berkualitas merupakan sebuah pelayanan yang mampu memahami keinginan dan kebutuhan yang diperlukan pemustaka (Apriani, 2018), oleh karena itu kualitas suatu pelayanan sangatlah penting untuk memberikan kesan baik kepada pemustaka (Aryanto & Suratman, 2021). Selain kualitas pelayanan, kompetensi pegawai juga turut menjadi faktor penting untuk menciptakan kepuasan pemustaka. Hal ini dikarenakan, pelayanan perpustakaan merupakan bentuk jasa yang diperuntukkan bagi pengunjung perpustakaan untuk mempermudah mereka dalam mencari informasi. Tentunya keberhasilan layanan tersebut sangat ditentukan oleh peran pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka (Aryanto & Suratman, 2021). Sebagaimana penelitian menurut Patria (2018), kompetensi pegawai terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan IAIN Intan Lampung.

Selanjutnya faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah fasilitas perpustakaan. Semakin meningkatnya tuntutan mutu layanan pendidikan, banyak perpustakaan yang telah mencoba melakukan peningkatan layanan mereka dan melakukan perbaikan fasilitas. Sebagaimana dalam penelitian Alhidayatullah (2023) di Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi ditunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pemustaka. Selanjutnya dalam penelitian oleh Gunarathna (2024) dijelaskan bahwa fasilitas fisik dan digital perpustakaan juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka, namun juga dijelaskan bahwa adanya pengaruh tersebut tidak dapat menjamin kepuasan pengguna tanpa mempertimbangkan pengalaman nyata pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan.

SMK Negeri 1 Salatiga sebagai salah satu satuan pendidikan menengah kejuruan tentunya juga telah menyediakan fasilitas perpustakaan sekolah sebagai sarana yang bisa dimanfaatkan peserta didiknya untuk belajar, membaca, meminjam buku, mengerjakan tugas, serta melakukan kegiatan akademik lainnya.

Bersumber pada data inventaris yang ada, perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga telah menyediakan beberapa fasilitas serta koleksi buku untuk menunjang kegiatan layanan perpustakaan. Terdapat sejumlah 87 unit sarana dan prasarana non buku terdiri dari perabot perpustakaan, perangkat teknologi, dan peralatan penunjang lainnya. Selain itu, perpustakaan ini juga menyediakan beberapa koleksi buku sejumlah 4.325 eksemplar yang didominasi oleh buku pelajaran. Koleksi lain selain buku pelajaran terdiri dari buku referensi, buku bacaan umum atau fiksi, dan buku keagamaan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang telah dilakukan bersama dengan Kepala Pengelola Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga, dapat disimpulkan bahwa secara umum pengelolaan perpustakaan telah berlangsung dengan cukup optimal. Akan tetapi, masih terdapat sejumlah kendala yang dihadapi seperti keterbatasan koleksi buku fiksi, penumpukan buku lama yang sudah tidak dipakai yang menyebabkan ruang baca menjadi kurang, serta permasalahan jaringan wifi sekolah yang menghambat optimalisasi layanan bagi para peserta didik. Dari segi fasilitas, seperti meja, kursi, dan komputer relatif dalam kondisi yang cukup terawat, namun jumlah dan kapasitasnya belum sebanding dengan jumlah peserta didik yang ada.

Temuan tersebut didukung oleh data hasil wawancara dengan peserta didik sebagai pengguna layanan perpustakaan. Mereka menilai suasana perpustakaan sudah cukup nyaman dan kondusif, serta petugas yang ada sudah cukup ramah dan profesional. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah kendala yang berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan peserta didik. Salah satu permasalahan yang paling sering disampaikan adalah keterbatasan akses internet untuk seluruh pengguna perpustakaan. Selain itu, penataan ruang perpustakaan yang terkesan padat juga menjadi salah satu keluhan peserta didik. Banyak meja yang tidak bisa digunakan secara maksimal karena *space* ruangan yang dialihfungsikan sebagai tempat penyimpanan buku paket yang sudah tidak digunakan. Kemudian jumlah meja dan kursi belum mencukupi ketika jumlah pengunjung perpustakaan meningkat atau saat perpustakaan digunakan sebagai ruang pembelajaran kelas secara bersamaan.

Mengacu pada uraian diatas, ditemukan adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan

dengan harapan serta kebutuhan peserta didik. Hal ini sejalan dengan *Disconfirmation of Expectation Theory* yang menekankan bahwa kepuasan pengguna terbentuk dari perbandingan antara harapan awal dengan performa layanan yang diterima (Oliver, L, 1980). Kepuasan pengguna dalam layanan perpustakaan yang diberikan berkaitan erat dengan kesesuaian antara ekspektasi dan realita kinerja layanan yang diterima. Dalam teori ini dijelaskan bahwa kepuasan atau *satisfaction* bisa muncul sebagai hasil evaluasi pengguna layanan terhadap perbedaan antara harapan awal sebelum mendapatkan layanan dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Ketika kinerja yang dirasakan sesuai atau bahkan melampaui harapan awal, maka pengguna akan merasa puas, sedangkan adanya ketidaksesuaian antara keduanya dapat menciptakan ketidakpuasan bagi pengguna (Oliver, L, 1980). Dalam konteks perpustakaan sekolah, teori ini sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, serta fasilitas perpustakaan dapat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dengan membandingkan harapan dengan pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, masih jarang ditemukan penelitian terkait kepuasan pemustaka dengan objek penelitian berupa perpustakaan sekolah. Sebagaimana penelitian yang dilakukan Candra & Arfa (2019) serta penelitian Aryanto & Suratman (2021) objek penelitiannya merupakan perguruan tinggi. Kemudian, penelitian oleh Isnaini Fathoni & Siyamto (2022) serta penelitian oleh Namira et al. (2024) yang menggunakan objek penelitian berupa perpustakaan umum di kota atau kabupaten. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya umumnya hanya melibatkan satu atau dua variabel independen, sedangkan penelitian ini mengkaji tiga variabel bebas secara bersamaan, yaitu kualitas pelayanan perpustakaan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan.

Berangkat dari latar belakang permasalahan, adanya kesenjangan, serta gap penelitian yang telah diidentifikasi, penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 1 Salatiga. Penelitian ini dipandang penting dalam rangka menelaah sejauh mana ketiga variabel bebas tersebut mempengaruhi kepuasan peserta didik sebagai pengguna perpustakaan. Diharapkan, temuan

dalam penelitian ini mampu memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis dalam upaya peningkatan layanan pendidikan dengan fokus pada pengelolaan perpustakaan sekolah, serta menjadi dasar evaluasi dan rekomendasi bagi pihak sekolah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan secara berkelanjutan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan dianalisis dalam bentuk deskripsi untuk dapat menjabarkan sejauh mana kualitas layanan perpustakaan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan mempengaruhi kepuasan peserta didik. Creswell (2014) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk memverifikasi teori dengan melihat keterkaitan antar variabel. Berdasarkan pendekatan tersebut, penelitian ini menghasilkan data berbentuk angka yang selanjutnya dianalisis menggunakan prosedur statistik yang sesuai.

Penelitian ini diselenggarakan di SMK Negeri 1 Salatiga dengan melibatkan 481 siswa kelas XI sebagai populasi. Penentuan sampel dilakukan melalui *probability sampling* dengan pendekatan *proportionate stratified random sampling*. Pemilihan metode tersebut didasarkan pada karakteristik populasi penelitian yang beragam dan memiliki strata yang seimbang berupa jurusan yang berbeda-beda. Dari jumlah populasi yang ada, penentuan besar sampel dalam penelitian ini dilakukan melalui perhitungan menggunakan formula slovin, yaitu sebesar 218 peserta didik. Berikut adalah pembagian sampel penelitian yang digunakan:

Tabel 1. Pembagian Sampel Penelitian

Jurusan	Jumlah Peserta Didik	Proporsi Sampel	Jumlah Sampel
AKL	103	$\frac{103}{481} \times 218 = 46,6$	47
DPB	71	$\frac{71}{481} \times 218 = 32,1$	32
KS	67	$\frac{67}{481} \times 218 = 30,3$	30
KUL	70	$\frac{70}{481} \times 218 = 31,7$	32
MP	104	$\frac{104}{481} \times 218 = 47,1$	47
PM	66	$\frac{66}{481} \times 218 = 29,9$	30
TOTAL	481		218

Sumber data utama dalam penelitian ini berasal dari data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Pengukuran setiap variabel memanfaatkan skala likert lima Tingkat, dengan rentang skor 1 hingga 5. Peneliti menggunakan SPSS versi 26 sebagai alat analisis untuk menguji keabsahan data yang ada, yaitu meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya data dianalisis melalui uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan metode analisis berupa regresi linier berganda.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	Ket.
Kualitas Pelayanan Perpustakaan (X1)	KPP.1	0,751	Valid
	KPP.2	0,697	
	KPP.3	0,764	
	KPP.4	0,765	
	KPP.5	0,762	
	KPP.6	0,801	
	KPP.7	0,492	
	KPP.8	0,770	
	KPP.9	0,735	
Kompetensi Pegawai (X2)	KP.1	0,829	Valid
	KP.2	0,839	
	KP.3	0,854	
	KP.4	0,827	
	KP.5	0,841	
	KP.6	0,792	
	KP.7	0,786	
	KP.8	0,796	
	KP.9	0,840	
	KP.10	0,755	
	KP.11	0,770	
	KP.12	0,821	
	KP.13	0,847	
	KP.14	0,838	
	KP.15	0,794	
Fasilitas Pegawai (X3)	FP.1	0,695	Valid
	FP.2	0,788	
	FP.3	0,799	
	FP.4	0,767	
	FP.5	0,849	
	FP.6	0,676	
	FP.7	0,632	
	FP.8	0,775	
	FP.9	0,626	
Kepuasan Peserta Didik (Y)	KPD.1	0,826	Valid
	KPD.2	0,828	
	KPD.3	0,848	
	KPD.4	0,792	
	KPD.5	0,794	
	KPD.6	0,841	
	KPD.7	0,862	
	KPD.8	0,855	
	KPD.9	0,497	
	KPD.10	0,778	

Hasil pengujian validitas menunjukkan setiap item pertanyaan pada masing-masing variabel penelitian memiliki nilai korelasi yang berada diatas nilai r tabel yaitu 0,1329. Dengan demikian, semua butir pertanyaan dapat dinyatakan memenuhi kriteria validitas serta memadai untuk dimanfaatkan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai Tingkat konsistensi dan kestabilan data yang dihasilkan oleh instrumen penelitian (Sugiyono, 2013). Suatu instrumen memenuhi kriteria reliabilitas Ketika nilai uji statistic menunjukkan angka *Cronbach Alpha* > 0,70, sebagaimana dikemukakan oleh Nunnally (1994) dalam Ghozali (2021).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Kualitas Pelayanan Perpustakaan	0,886	Reliabel
Kompetensi Pegawai	0,964	
Fasilitas Perpustakaan	0,882	
Kepuasan Peserta Didik	0,926	

Sebagaimana hasil uji diatas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,70. Hal ini menunjukkan, instrumen yang diterapkan dalam penelitian ini bisa dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat uji.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov test			
		Unstandardized Residual	
N		218	
Asymp. Sig (2-tailed)		.031	
		Sig.	.324
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	99%	Lower bound	.311
	Confidence interval	Upper Bound	.336

Pengujian normalitas dilakukan menggunakan pendekatan *Exact Monte Carlo* pada metode *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat kepercayaan 99%. Suatu data dikategorikan berdistribusi normal apabila nilai probabilitas signifikansi melebihi 0,05 (Ghozali, 2021). Berdasarkan hasil olah data diatas diperoleh hasil signifikansi 0,324, sehingga data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Collinearity Statistics			
Model		Tolerance	VIF
1	KPP Total	.340	2.945
	KP Total	.246	4.061
	FP Total	.435	2.297

a. Dependent variable: KPD Total

Pengujian multikolinearitas memperlihatkan bahwa nilai *tolerance* pada setiap variabel bebas melebihi 0,1 serta nilai VIF dibawah 10. Hal tersebut menandakan bahwa tidak ditemukan gejala multikolinearitas pada model penelitian.

c) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a			
Standardized Coefficients			
Model	Beta	t	Sig.
1 (Constant)		3.674	.000
	KPP Total	-.061	.522
	KP Total	-.008	.955
	FP Total	-.032	.753

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sebagaimana pengujian diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada setiap variabel berada di atas batas 0,05. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a				
Unstandardized				
Model		B	t	Sig.
1	(Constant)	-.814	-.501	.617
	KPP Total	.083	1.214	.226
	KP Total	.239	5.575	.000
	FP Total	.629	10.766	.000

a. Dependent Variable: KPD Total

Sebagaimana nilai yang tercantum pada tabel *Coefficient*, maka diperoleh model persamaan (1) dan (2) regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \quad (1)$$

$$Y' = -0,814 + 0,083X_1 + 0,239X_2 + 0,629X_3 \quad (2)$$

5. Uji Hipotesis

a) Uji T (Parsial)

Tabel 7. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	-.501	.617
	KPP Total	1.214	.226
	KP Total	5.575	.000
	FP Total	10.766	.000

a. Dependent Variable: KPD Total

Uji T digunakan dalam rangka mengetahui pengaruh setiap variabel bebas atas variabel terikat secara parsial. Kriteria pengambilan Keputusan pada uji t ditentukan oleh nilai t hitung lebih besar atau nilai signifikansi $< \alpha$, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak (Ghozali, 2021). Dalam research ini, nilai t tabel yang digunakan yaitu 1,971. Hasil pengujian pengaruh setiap variabel diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pengujian terhadap variabel kualitas pelayanan perpustakaan menghasilkan nilai t hitung 1,214 yang tidak melampaui t tabel 1,971 dengan tingkat signifikansi $0,226 > 0,05$. Berdasarkan temuan tersebut, berarti hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nol diterima, sehingga kualitas pelayanan perpustakaan tidak memberikan pengaruh atas kepuasan peserta didik.
- 2) Variabel kompetensi pegawai memperoleh nilai t hitung 5,575 yang melampaui t tabel 1,971 dengan

Tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan tersebut menegaskan bahwa hipotesis alternatif diterima, sehingga kompetensi pegawai terbukti memberikan pengaruh atas kepuasan peserta didik.

- 3) Variabel fasilitas perpustakaan memperoleh nilai t hitung 10,766 yang melampaui nilai t tabel 1,971 serta tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis alternatif dinyatakan diterima, sehingga variabel fasilitas perpustakaan memberikan pengaruh atas kepuasan peserta didik.

b) Uji F (Simultan)

Tabel 8. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7495.5	3	2498.525	0.929	.000 ^b
Residual	2130.8	214	9.957		
Total	9626.4	217			

Uji F diimplementasikan untuk menilai signifikansi pengaruh variabel independen secara simultan atas variabel dependen. Keputusan pengujian didasarkan pada perbandingan nilai F , dengan ketentuan bahwa penerimaan hipotesis alternatif dan penolakan hipotesis nol terjadi Ketika nilai F tabel 2,646 (H_a diterima dan H_0 ditolak), sehingga dapat disimpulkan bahwasannya kualitas pelayanan perpustakaan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan secara keseluruhan memberikan pengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adj. R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 ^a	.779	.776	3.155

Hasil pengujian tersebut memperlihatkan bahwa nilai Adjusted R^2 0,776 atau setara 77,6%. Angka ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan perpustakaan, kompetensi pegawai, dan fasilitas

perpustakaan secara bersama-sama dapat menerangkan variabel kepuasan peserta didik sebesar 77,6%, Adapun 22,4% lainnya dipengaruhi oleh aspek lain diluar model penelitian.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 1 Salatiga

Kualitas pelayanan perpustakaan menunjukkan hasil tidak terdapat pengaruh signifikan atas kepuasan peserta didik, temuan ini diperoleh dari hasil uji t (t hitung 1,214 $<$ t tabel 1,971). Mengacu pada hasil analisis, H_a dinyatakan ditolak dan H_0 dinyatakan diterima. Kondisi ini menjelaskan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, seperti sikap ramah petugas dalam memberikan pelayanan, kesesuaian prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, serta kejelasan informasi yang diberikan. Aspek tersebut belum menunjukkan dampak yang cukup kuat terhadap kepuasan peserta didik Ketika dianalisis dengan variabel lain. Hal ini selaras dengan penelitian Qoiriah & Munzir (2021) dan Qatrunnada et al. (2023) yang menemukan bahwa tidak seluruh dimensi kualitas pelayanan perpustakaan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial. Pada kedua penelitian tersebut, terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, namun hanya dimensi *reliability* (keandalan) yang menunjukkan pengaruh signifikan atas kepuasan pengguna perpustakaan.

Tidak signifikannya pengaruh kualitas pelayanan atas kepuasan peserta didik dapat disebabkan oleh anggapan peserta didik bahwa pelayanan sebagai bagian dari standar dasar yang sudah semestinya diperoleh. Dalam hal ini, peserta didik cenderung lebih memperhatikan aspek lain yang bersifat fungsional seperti fasilitas perpustakaan yang dinilai lebih berperan dalam menciptakan kepuasan mereka.

2. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 1 Salatiga

Merujuk pada hasil uji t , ditunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai memberikan pengaruh positif dan

signifikan pada kepuasan peserta didik, dengan nilai t hitung $5,575 > t$ tabel $1,971$. Temuan ini mengindikasikan bahwa kompetensi atau kemampuan pegawai perpustakaan dalam memahami kebutuhan peserta didik, memberikan informasi yang jelas, bersikap responsif, serta menguasai prosedur pelayanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan peserta didik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan peserta didik terhadap layanan perpustakaan. Kondisi ini selaras dengan temuan Utama et al. (2026) yang membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai pada kepuasan pengguna perpustakaan dengan p value $0,000 < 0,05$.

3. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 1 Salatiga

Berlandaskan hasil pengolahan data melalui uji t , variabel fasilitas perpustakaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan atas kepuasan peserta didik, yang diperlihatkan oleh nilai t hitung $10,766 > t$ tabel $1,971$. Temuan ini mengindikasi bahwa ketersediaan dan kualitas fasilitas perpustakaan yang memadai seperti kenyamanan ruang baca, ketersediaan dan kualitas fasilitas perpustakaan yang memadai seperti kenyamanan ruang baca, ketersediaan koleksi buku, serta sarana penunjang lainnya turut menentukan seberapa puas peserta didik terhadap layanan perpustakaan yang mereka terima. Temuan penelitian ini selaras dengan temuan Syam (2022) yang menjelaskan bahwa fasilitas perpustakaan yang memadai mempunyai pengaruh signifikan atas kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting bagi pengelola perpustakaan untuk terus meningkatkan ketersediaan dan kualitas fasilitas perpustakaan karena aspek ini menjadi komponen utama yang menentukan kepuasan peserta didik.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 1 Salatiga

Merujuk pada hasil uji F diperoleh nilai F hitung $250,929 > F$ tabel $2,646$. Sehingga,

Ha diterima dan H_0 ditolak, yang berarti bahwa secara bersamaan kualitas pelayanan perpustakaan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor layanan saja, tetapi oleh keseluruhan ekosistem layanan perpustakaan yang mencakup bagaimana suatu layanan diberikan, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang profesional, serta ketersediaan fasilitas fisik yang memadai. Temuan ini selaras dengan penelitian Oktavia & Lanin (2025) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi manajerial, dan fasilitas perpustakaan secara bersamaan berpengaruh atas kepuasan pengguna dengan nilai R^2 sebesar $0,791$.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Mengacu pada hasil pengujian hipotesis, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik (sig. $0,000 < 0,05$). Pada sisi lain, variabel kualitas pelayanan perpustakaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan karena memiliki tingkat signifikansi $0,226 > 0,05$. Kemudian hasil pengujian simultan mengungkapkan kualitas pelayanan perpustakaan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan secara keseluruhan memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan peserta didik yang ditunjukkan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Selanjutnya, diperoleh hasil koefisien determinasi senilai $0,776$, yang mengindikasikan bahwasanya variabel kualitas pelayanan perpustakaan, kompetensi pegawai, dan fasilitas perpustakaan mampu menjelaskan variabel kepuasan peserta didik sebanyak $77,6\%$ sementara itu $22,4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain diluar model kajian ini.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, pengelola perpustakaan diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi pegawai dan memperhatikan kelengkapan serta kenyamanan fasilitas perpustakaan agar kepuasan peserta didik dapat semakin meningkat. Kemudian,

kualitas pelayanan perpustakaan yang telah berjalan dengan baik tetap perlu dipertahankan sebagai bagian dari layanan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengkaji faktor lain di luar penelitian ini agar pemahaman mengenai kepuasan peserta didik terhadap layanan perpustakaan menjadi lebih menyeluruh.

DAFTAR RUJUKAN

- Alhidayatullah. (2023). Digitalisasi Layanan dan Fasilitas Perpustakaan. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, Volume 2 No. 1, 2(1), 35–44.
<https://doi.org/10.32897/jiim.2023.2.1>.
- Apriani, U. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan umum kabupaten Tulungagung. *Jurnal Benefit Vol.*, 5(1), 1–12.
<https://journal.unita.ac.id/index.php/benefit/article/view/161>
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401–412.
<https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>
- Candra, B., & Arfa, M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN STIKES TELOGOREJO SEMARANG. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 651–660.
<https://doi.org/10.22146/bip.8835>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunarathna, M. (2024). Student Satisfaction with Physical and Digital Library Facilities in Higher Education Institutes. *Annals of Library and Information Studies*, 71(2), 190–199.
<https://doi.org/10.56042/ALIS.V71I2.7349>
- Isnaini Fathoni, M., & Siyamto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis*, 1(2), 89–97. <https://doi.org/10.53088/jikab.v1i2.16>
- Namira, F. A., Nugraha, J. T., Mali, M. G., & Orbawati, E. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang. *Journal Of Social Science Research*, 4(3), 1797–1808.
<https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10507>
- Nunnally, B. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw Hill.
- Oktavia, Y., & Lanin, D. (2025). Service Quality, Managerial Competence, and Library Facilities Affecting User Satisfaction at West Sumatra Provincial Library. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 10(2), 252–273.
<https://doi.org/10.25077/jakp.10.2.252-273.2025>
- Oliver, L. R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(November), 460–469.
- Patria, Y. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Otomasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Iain Raden Intan Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 4(2), 1–10.
<https://doi.org/10.24967/jmb.v4i2.761>
- Putriaurina, A. D., Syam, R. Z. A., & Ruqayah, F. (2021). Layanan Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Indonesia. *Tibannndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2), 167–186.
- Qatrunnada, S., Handoko, V. R., & Wahyudi, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Studi Kasus Dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Jawa Timur Terhadap kepuasan pemustaka sebesar. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(3), 176–188.

- Qoiriah, M., & Munzir, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan. *Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis*, 1(1), 109–119.
- Rokan, M. (2017). Manajemen perpustakaan sekolah. *Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 11(1), 88–100.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). CV ALFABETA.
- Syam, A. M. (2022). The Effect Of Library Facilities On Library Satisfaction At State Islamic University of North Sumatera Library. *International Journal of Cultural and Social Science*, 3(1), 70–77.
- Utama, E. S., Junaidi, & Zamzami. (2026). Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka dengan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Variabel Intervening *Jurnal Pustaka Budaya*: <https://journal.unilak.ac.id/index.php/pb/>. *Jurnal Pustaka Budaya*, 13(1), 85–105.