

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan melalui penyediaan sarana prasarana yang memadai dan kualitas pelayanan yang optimal. Meskipun perpustakaan telah mengalami renovasi yang meningkatkan kenyamanan fisik dan jumlah kunjungan, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti penataan koleksi yang belum optimal, keterbatasan koleksi pada bidang tertentu, serta pelayanan yang belum sepenuhnya proaktif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* melalui metode *purposive sampling* terhadap 164 responden yang pernah berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda, yang didahului oleh uji kualitas data dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi $<0,001$ dan nilai *t*-hitung sebesar 17,153. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi $<0,001$ dan nilai *t*-hitung sebesar 16,460. Secara simultan, sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi $<0,001$ dan nilai *F*-hitung sebesar 309,048. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas serta pelayanan yang diberikan perpustakaan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung secara signifikan.

Kata Kunci: Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Perpustakaan Daerah

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of enhancing visitor satisfaction at the Bintan Regency Regional Library through the provision of adequate facilities and optimal service quality. Although the library has undergone renovations that improved physical comfort and increased visitor numbers, several issues persist, such as suboptimal collection arrangement, limited holdings in certain subject areas, and service that is not yet fully proactive. This study aims to analyze the influence of facilities and service quality on visitor satisfaction at the Bintan Regency Regional Library, both partially and simultaneously. A quantitative method with an associative approach was employed. Sampling was conducted using a non-probability purposive sampling technique, involving 164 respondents who had visited and utilized the library's services. Data were collected via questionnaires and analyzed using multiple linear regression, preceded by data quality and classical assumption tests. The results indicate that facilities have a positive and significant effect on visitor satisfaction, with a significance value of <0.001 and a calculated t-value of 17.153. Service quality also has a positive and significant effect on visitor satisfaction, with a significance value of <0.001 and a calculated t-value of 16.460. Simultaneously, facilities and service quality exert a positive and significant influence on visitor satisfaction, with a significance value of <0.001 and a calculated F-value of 309.048. The findings demonstrate that improving the quality of facilities and services provided by the library can significantly enhance visitor satisfaction.

Keywords: *Facilities and Infrastructure, Service Quality, Visitor Satisfaction, Regional Library*