

**PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BINTAN**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**AULIA FIRDA RAHMADANI
2204020020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

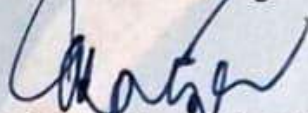
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aulia Firda Rahmadani
NIM : 2204020020
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten
Bintan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji

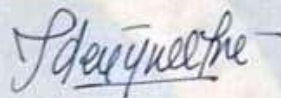
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



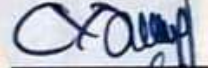
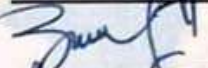
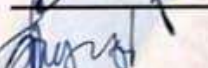
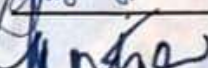
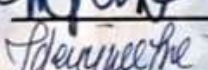
H. Catri Jintar, S.E., M.Si
NIP. 196210191993101002

Dosen Pembimbing II



Imalinda Deryane, S.Pd., M.M
NIP. 199112122022032016

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si</u> NIP. 198207032015042001	Ketua Penguji		23/7/26
<u>Edinur Ilham, S.E., M.E</u> NIP. 199103072022031006	Penguji I		24/07/2026
<u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A</u> NIP. 199412232022032011	Penguji II		23/07
<u>H. Catri Jintar, S.E., M.Si</u> NIP. 196210191993101002	Penguji III		24/07
<u>Imalinda Deryane, S.Pd., M.M</u> NIP. 199112122022032016	Penguji IV		23/07/26

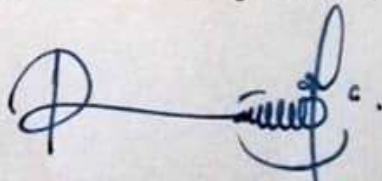
Tanggal Lulus: 9 Juli 2026

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim**


Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

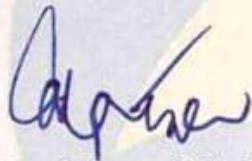
Nama : Aulia Firda Rahmadani
N I M : 2204020020
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan **Sidang Skripsi**.

Tanjungpinang, 15 Juni 2026

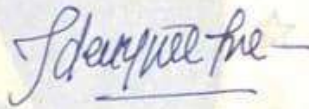
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



H. Catri Jintar, S.E., M.Si

NIP. 196210191993101002



Imalinda Dervane, S.Pd., M.M

NIP. 199112122022032016

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si

NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji

Tanjungpinang, 8 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,



Aulia Firda Rahmadani
NIM. 2204020020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT., karena atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si., sebagai Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji

5. Bapak H. Catri Jintar, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I dan Ibu Imalinda Deryane, S.Pd., M.M., selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan ilmu dan pelayanan informasi selama masa perkuliahan.
7. Pihak Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan yang sudah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian di instansi ini, serta kepada para pengunjung yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak dan Mamak, atas segala kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta motivasi yang senantiasa diberikan kepada penulis. Terima kasih atas segala jerih payah dalam memberikan pendidikan yang layak dan memenuhi segala kebutuhan penulis selama menempuh pendidikan. Doa, perhatian, dan ketulusan yang diberikan menjadi sumber kekuatan serta penyemangat bagi penulis dalam menghadapi setiap proses dan tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Penulis juga menyampaikan doa dan rasa terima kasih kepada almarhum Mas atas kasih sayang, perhatian, serta pengorbanan yang telah diberikan semasa hidup, khususnya dalam mendukung pendidikan penulis. Meskipun almarhum telah berpulang ketika penulis masih menempuh pendidikan di bangku Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), sehingga tidak dapat mendampingi penulis hingga

menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi, segala kebaikan yang telah diberikan akan senantiasa menjadi kenangan dan motivasi bagi penulis. Penulis akan selalu mengenang ketulusan almarhum yang tetap mengupayakan untuk mengantar penulis menyerahkan berkas pengajuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) meskipun sedang dalam kondisi sakit.

10. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada seseorang yang diidentikkan dengan bunga mawar merah, atas segala perhatian, ketulusan, dan dukungan yang senantiasa diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Ia dengan tulus meluangkan waktu untuk mengantar dan menjemput penulis ke lokasi penelitian, memberikan semangat di setiap proses yang dilalui, serta dengan penuh kesabaran memahami perubahan suasana hati penulis selama penyusunan skripsi. Kehadiran, perhatian, dan pengorbanan kecil yang diberikan menjadi bagian yang bermakna dalam perjalanan penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

11. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada Rike Meyla Eka Saputri atas perhatian, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Di tengah kesibukannya menyelesaikan penelitian skripsi, ia tetap meluangkan waktu untuk mengantar dan menemani penulis dalam melaksanakan penelitian, memberikan saran dan masukan, serta memotivasi penulis agar tetap semangat menyelesaikan skripsi hingga dapat menyelesaikan studi dan mengikuti wisuda bersama.

12. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada Reza Ariyanto atas kesediaannya melaksanakan bimbingan bersama kepada Dosen Pembimbing I

selama proses penyusunan skripsi ini. Kesempatan untuk berdiskusi dan saling bertukar masukan selama proses bimbingan memberikan manfaat serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

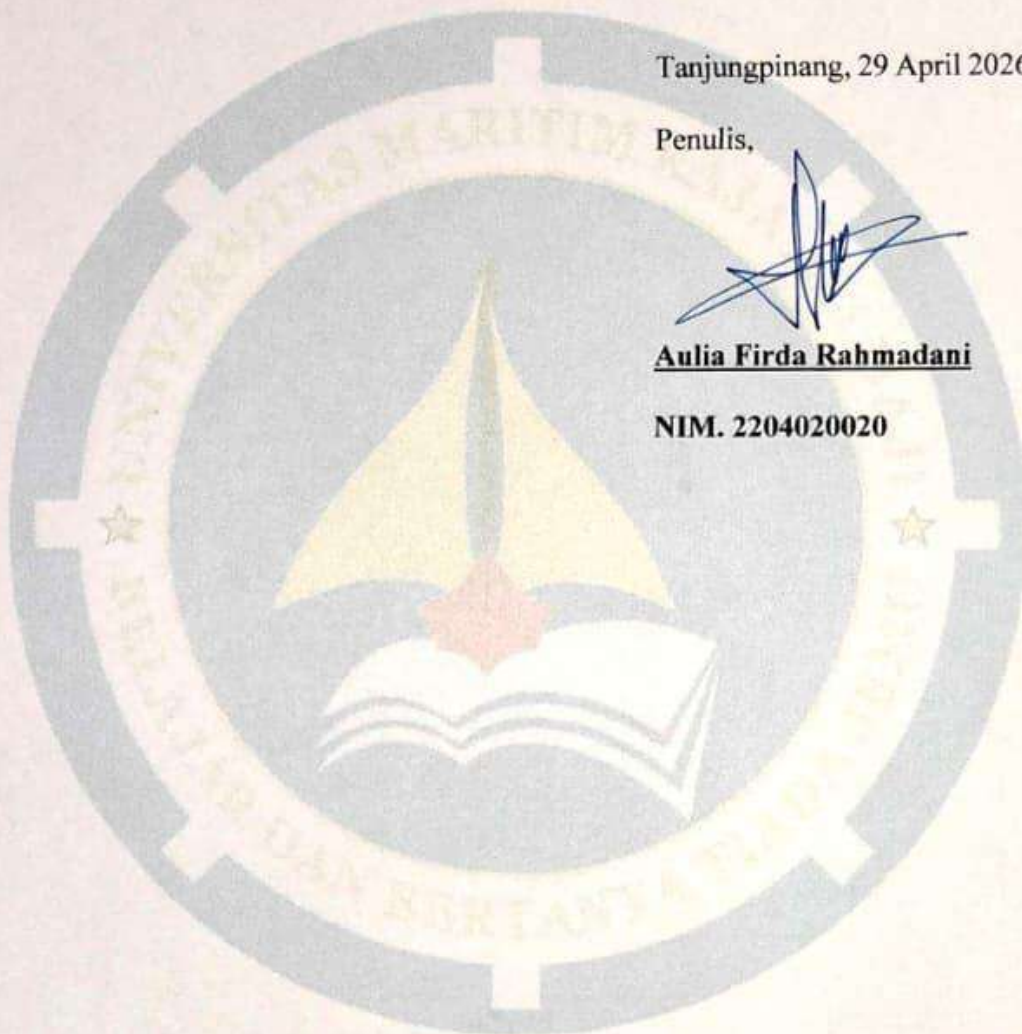
Tanjungpinang, 29 April 2026

Penulis,



Aulia Firda Rahmadani

NIM. 2204020020



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	18
1.3. Pembatasan Masalah.....	19
1.4. Perumusan Masalah.....	20
1.5. Tujuan Penelitian.....	20
1.6. Manfaat Penelitian.....	20
1.7. Sistematika Penelitian.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1. Tinjauan Pustaka.....	23
2.1.1. <i>Expectation Disconfirmation Theory</i>	23

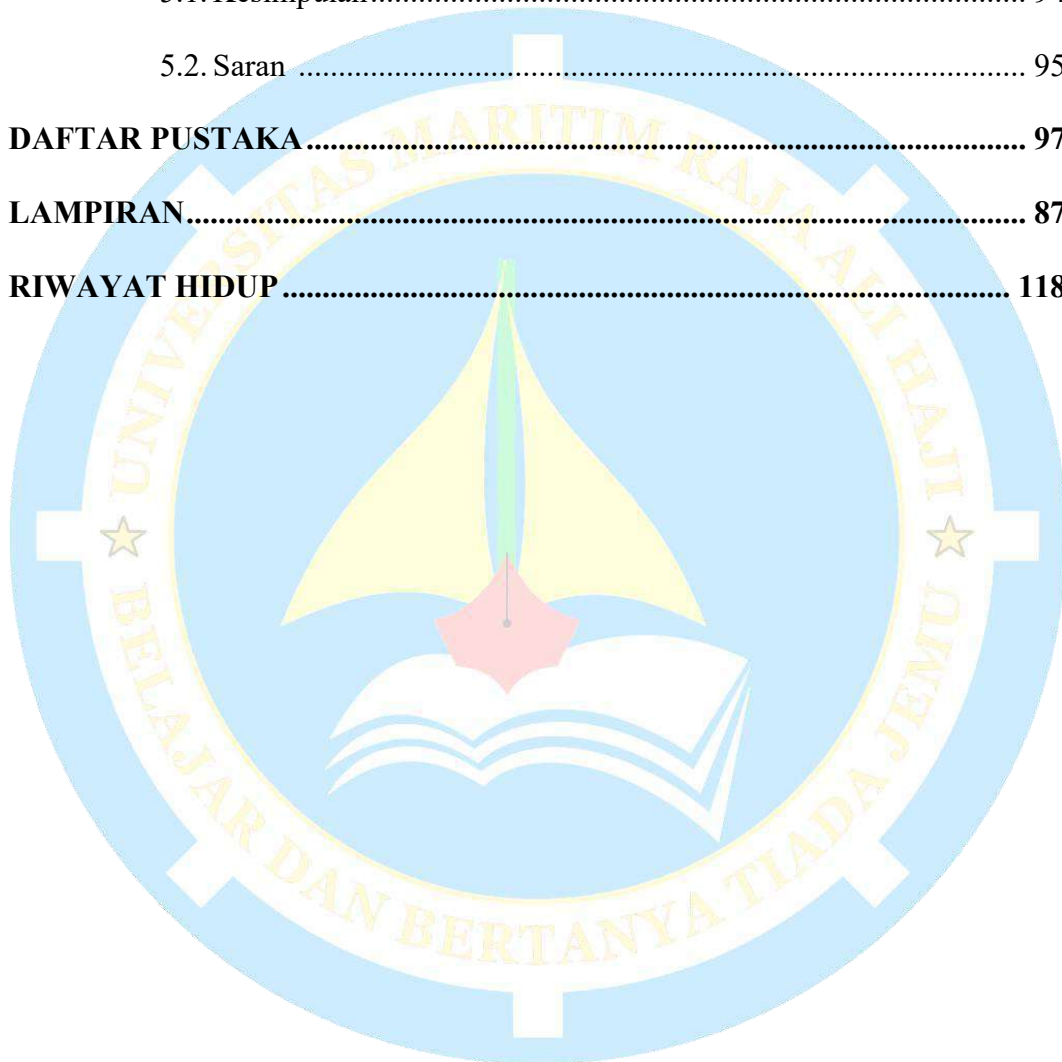
2.1.2. Sarana Prasarana	24
2.1.2.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sarana Prasarana	27
2.1.2.2. Indikator Sarana Prasarana	28
2.1.3. Kualitas Pelayanan	29
2.1.2.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	30
2.1.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.1.4. Kepuasan Pengunjung	32
2.1.4.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung	33
2.1.4.2. Indikator Kepuasan Pengunjung	34
2.2. Penelitian Terdahulu	35
2.3. Kerangka Pemikiran	37
2.4. Hipotesis	38
2.4.1. Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan	38
2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan	39
2.4.3. Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan	40

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1.	Desain Penelitian	42
3.2.	Metode Penelitian	42
3.3.	Operasional Variabel Penelitian	43
3.3.1.	Variabel Independen	44
3.3.2.	Variabel Dependen	44
3.4.	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	45
3.4.1.	Populasi	45
3.4.2.	Sampel	46
3.5.	Metode Pengumpulan Data	47
3.5.1.	Data Primer	47
3.5.2.	Data Sekunder	47
3.6.	Teknik Analisis Data	48
3.6.1.	Uji Kualitas Data	48
3.6.1.1.	Uji Validitas	48
3.6.1.2.	Uji Reliabilitas	48
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	49
3.6.2.1.	Uji Normalitas	49
3.6.2.2.	Uji Multikolinearitas	49
3.6.2.3.	Uji Heteroskedastisitas	49
3.6.3.	Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.6.4.	Pengujian Hipotesis	51
3.6.4.1.	Uji Parsial (Uji t)	51

3.6.4.2. Uji Simultan (Uji F)	51
3.6.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Deskripsi Data	53
4.1.1. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bintan	53
4.1.2. Visi Misi	54
4.1.2.1. Visi	54
4.1.2.2. Misi	55
4.1.3. Struktur Organisasi	56
4.1.4. Bidang Pengelolaan, Pelayanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan	57
4.1.5. Karakteristik Responden	58
4.1.5.1. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.5.2. Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	59
4.1.5.3. Identifikasi Responden Berdasarkan Kategori Pengunjung	60
4.1.5.4. Identifikasi Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung	61
4.1.6. Deskripsi Tanggapan Responden	64
4.1.6.1. Deskripsi Variabel Penelitian Sarana Prasarana ...	64
4.1.6.2. Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan	67

4.1.6.3. Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Pengunjung	69
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	72
4.2.1. Teknik Analisis Data	72
4.2.2. Uji Kualitas Data	73
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas.....	73
4.2.2.2. Uji Reliabilitas	75
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	77
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas	77
4.2.3.2. Uji Multikolinearitas	79
4.2.3.3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	81
4.2.3.3.1. Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i>	81
4.2.3.3.2. Hasil Uji Glejser.....	82
4.2.4. Uji Regresi Linier Berganda.....	82
4.2.5. Uji Hipotesis	84
4.2.5.1. Uji Parsial (Uji t).....	84
4.2.5.2. Uji Simultan (Uji f).....	86
4.2.5.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87
4.3. Pembahasan Hipotesis	88
4.3.1. Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan	88

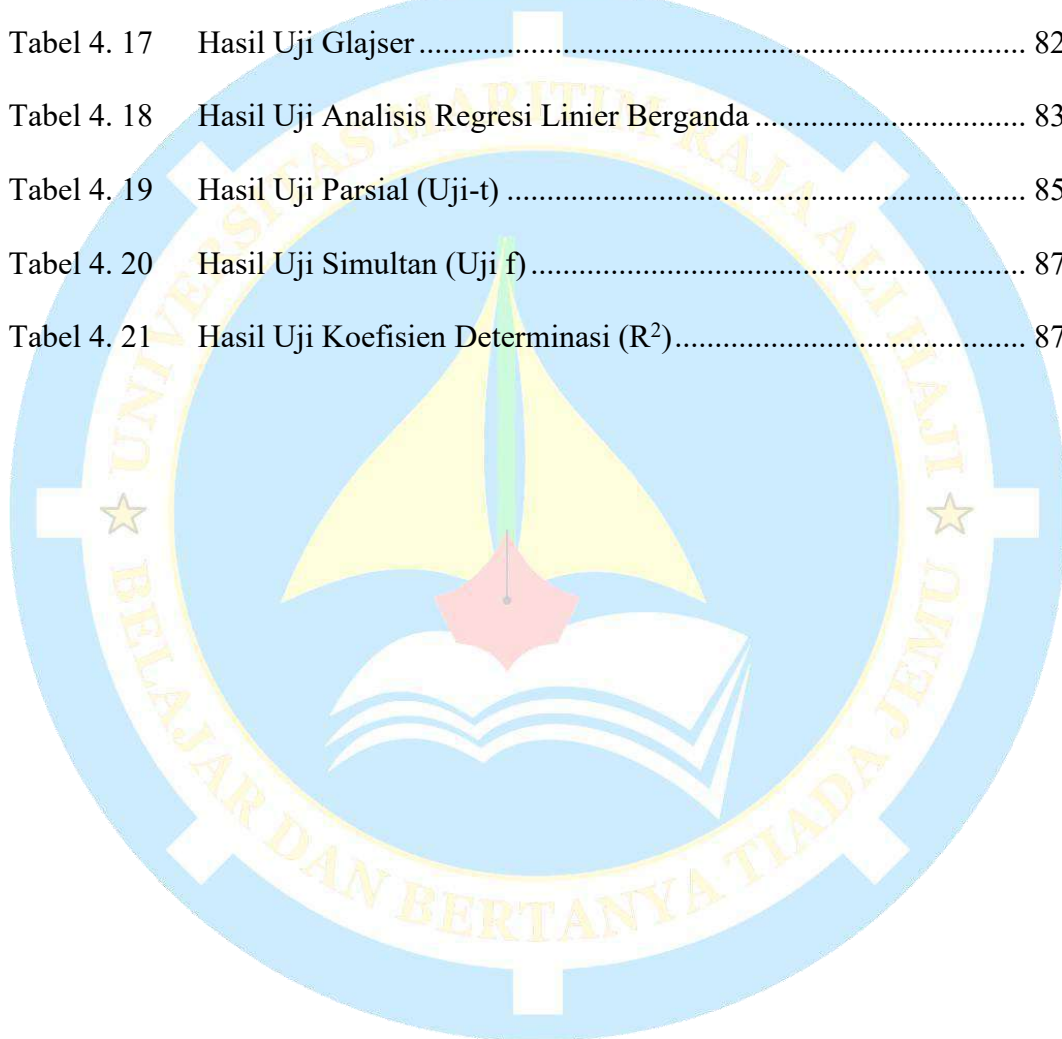
4.3.3. Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap	
Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten	
Bintan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1. Kesimpulan.....	94
5.2. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	87
RIWAYAT HIDUP	118



DAFTAR TABEL

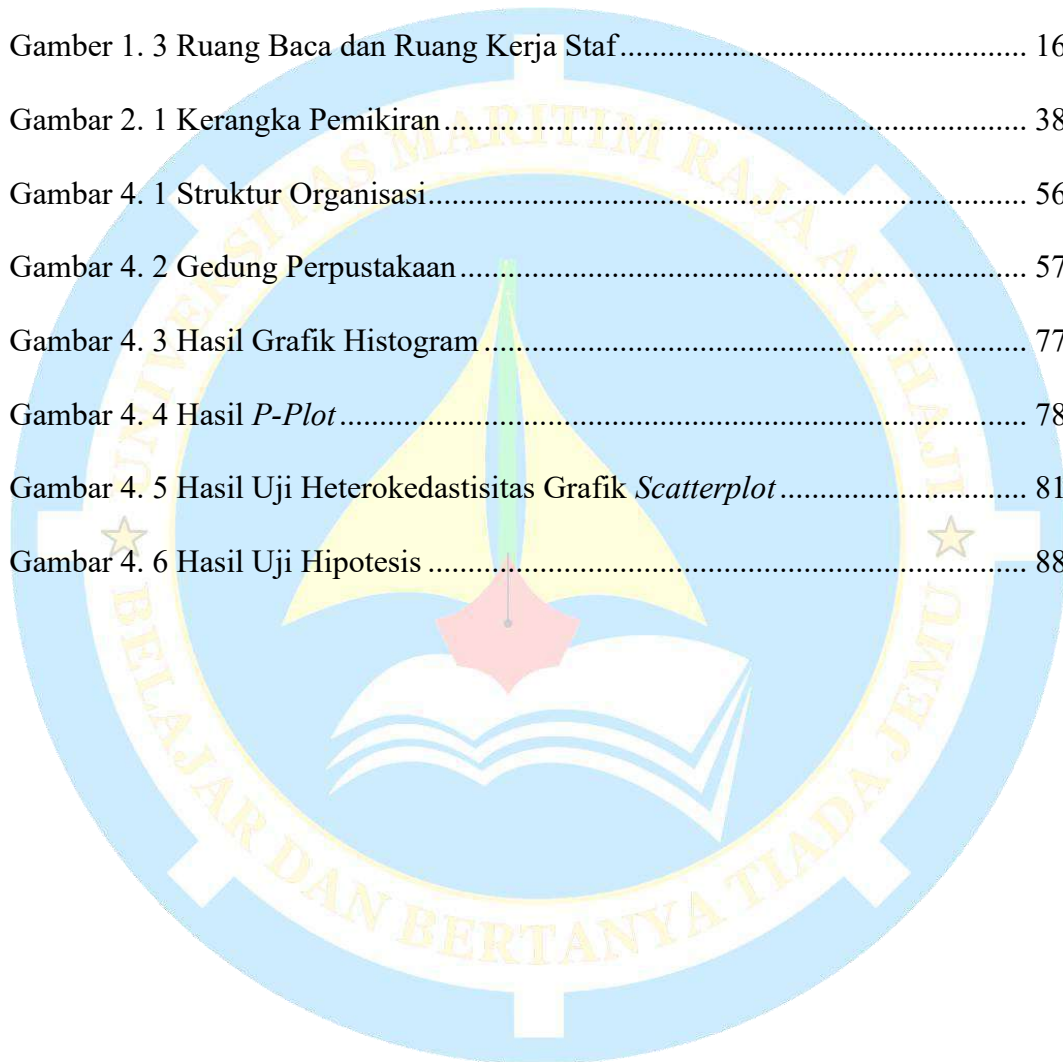
Tabel 1. 1	Jumlah Pengunjung 3 Bulan Sebelum dan Setelah Masa Renovasi 3	
Tabel 1. 2	Hasil Pra Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan.....	6
Tabel 1. 3	Pengadaan Koleksi Periode Tahun 2025	8
Tabel 1. 4	Sarana Prasarana Perpustakaan	10
Tabel 1. 5	Data Staf Bidang Pengolahan, Pelayanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	14
Tabel 2. 1	Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota	26
Tabel 2. 2	Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1	Operasional Tabel.....	44
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pengunjung	60
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung	61
Tabel 4. 5	Jawaban Responden Variabel Sarana Prasarana	65
Tabel 4. 6	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4. 7	Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung.....	69
Tabel 4. 8	Hasil Uji Statistik Deskriptif	72
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas Variabel Sarana Prasana (X_1)	73
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	74
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung	74

Tabel 4. 12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sarana Prasarana	75
Tabel 4. 13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4. 14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengunjung.....	76
Tabel 4. 15	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test	79
Tabel 4. 16	Hasil Uji Multikollinearitas	80
Tabel 4. 17	Hasil Uji Glajser	82
Tabel 4. 18	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	83
Tabel 4. 19	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	85
Tabel 4. 20	Hasil Uji Simultan (Uji f).....	87
Tabel 4. 21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Batang Tujuan Berkunjung	4
Gambar 1. 2 Kondisi Ruangan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bintan	11
Gambar 1. 3 Ruang Baca dan Ruang Kerja Staf.....	16
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4. 2 Gedung Perpustakaan.....	57
Gambar 4. 3 Hasil Grafik Histogram	77
Gambar 4. 4 Hasil <i>P-Plot</i>	78
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i>	81
Gambar 4. 6 Hasil Uji Hipotesis	88



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Balasan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten
Bintan
- Lampiran 2 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 9 Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Glejser
- Lampiran 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 12 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 13 Dokumentasi