



## **REKOMENDASI PENINGKATAN LAYANAN DI PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN PENGARUH KUALITAS HOSPITALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**ADELIA SALSABILA**



**PROGRAM STUDI EKOWISATA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## **PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul **“Rekomendasi Peningkatan Layanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Berdasarkan Pengaruh Kualitas Hospitality Terhadap Kepuasan Pengunjung”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2025

Adelia Salsabila  
J0302211018

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## ABSTRAK

ADELIA SALSABILA. Rekomendasi Peningkatan Layanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Berdasarkan Pengaruh Kualitas *Hospitality* Terhadap Kepuasan Pengunjung. Dibimbing oleh NATASHA INDAH RAHMANI.

Layanan perpustakaan sering kali lebih menitikberatkan perhatian pada aspek fasilitas dan koleksi, sementara kualitas pelayanan *hospitality* pustakawan masih kurang mendapatkan perhatian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas *hospitality* terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan merancang rekomendasi layanan berdasarkan penilaian kepuasan pengunjung. Populasi penelitian yang digunakan yaitu jumlah pengunjung dalam 1 bulan berkisar 69.000 dengan sampel yang diperoleh menggunakan rumus slovin sebanyak 100 orang responden secara *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *hospitality* yang digunakan untuk mengukur tingkat layanan terdapat pengaruh negatif terhadap kepuasan pengunjung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya rekomendasi peningkatan layanan berdasarkan penilaian pengunjung untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

**Kata Kunci:** *Hospitality*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung

## ABSTRACT

ADELIA SALSABILA. Service Improvement Recommendations at National Library of the Republic of Indonesia Based on the Influence of Hospitality Quality on Visitor Satisfaction. Supervised by NATASHA INDAH RAHMANI.

Library services often focus more attention on facilities and collections, while the quality of hospitality services of librarians still receive less attention. This study aims to determine and analyze the effect of hospitality quality on visitor satisfaction at the National Library of the Republic of Indonesia and design service recommendations based on visitor satisfaction assessments. The research population used is the number of visitors in 1 month around 69,000 with a sample obtained using the slovin formula of 100 respondents by purposive sampling. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results showed that the hospitality aspect used to measure the level of service had a negative influence on visitor satisfaction. These findings indicate that there is a need for recommendations for improving services based on visitor assessments to increase visitor satisfaction.

**Keywords:** *Hospitality*, Service Quality, Visitor Satisfaction



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## **REKOMENDASI PENINGKATAN LAYANAN DI PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN PENGARUH KUALITAS HOSPITALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG**

*@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**ADELIA SALSABILA**

Laporan Proyek Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Terapan pada  
Program Studi Ekowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Laporan : Rekomendasi Peningkatan Layanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Berdasarkan Pengaruh Kualitas *Hospitality* Terhadap Kepuasan Pengunjung  
Nama : Adelia Salsabila  
NIM : J0302211018

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh

Pembimbing :  
Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T

Diketahui oleh



Ketua Program Studi:  
Kania S Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M.  
NPI. 201807198501202001

Dekan Sekolah Vokasi:  
Dr. Ir. Aceng Hidayat, MT  
NIP. 196607171992031003

Tanggal Ujian:  
5 Juni 2025

Tanggal Lulus:



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini berhasil diselesaikan dengan baik. Laporan proyek akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Ekowisata. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan februari 2025 ini mengenai kepuasan pengunjung yang diberi judul “Rekomendasi Peningkatan Layanan di Perpustakaan Nasional RI Berdasarkan Pengaruh Kualitas *Hospitality* terhadap Kepuasan Pengunjung”. Terima kasih penulis ucapan kepada :

1. Orang tua penulis, Bapak Ilya Tanjung dan Ibu Pelda Eriwati yang selalu senantiasa memberikan doa di setiap langkah, kasih sayang yang luar biasa dan dukungan tanpa batas bagi penulis dalam menjalani setiap proses kehidupan termasuk dalam penulisan karya ini. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan, inspirasi dan motivasi terbesar dalam hidup penulis.
2. Saudara kandung penulis yaitu kakak Rama Alfandi yang selalu memberikan semangat, doa dan motivasi dan selalu mendampingi penulis dalam setiap proses penyusunan laporan proyek akhir ini.
3. Dosen pembimbing yaitu Ibu Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T yang telah membimbing, mengarahkan dan banyak memberi saran selama proses penulisan laporan proyek akhir kepada penulis.
4. Dosen dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan banyak ilmu, pengetahuan, mendidik dan membimbing penulis selama perkuliahan.
5. Keluarga besar Perpustakaan Nasional RI yang telah memberi izin penelitian yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
6. Dimas syahputra yang selalu memberikan motivasi, semangat dan kesediaannya dalam mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penulisan.
7. Sahabat sahabat penulis Nabilah, Maya, Firda, Jessica, Nicky, Safina, Ivana, Putri dan Lastri yang telah mendukung dan memberi semangat serta berjuang bersama dalam menyelesaikan pendidikan.
8. Teman dekat penulis selama di perkuliahan Faiza, Rahayu, Lailani, Asla dan Audrey yang selalu bersama dan berjuang serta saling menguatkan untuk terus menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan.
9. Teman teman Ekowisata Angkatan 58 yang saling mendukung satu sama lain selama perkuliahan

Penulis berharap laporan proyek akhir ini dapat diterima dengan baik dan memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak pihak yang berkepentingan.

Bogor, Juni 2025

*Adelia Salsabila*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.





<b>DAFTAR TABEL</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	viii
<b>I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Kerangka Berpikir	4
<b>II TINJAUAN PUSTAKA</b>	5
2.1 Pengertian Perpustakaan	5
2.2 Pengertian Pelayanan	5
2.3 Kepuasan Pengunjung	6
2.4 Pustakawan	6
2.5 SERVQUAL	7
<b>III METODE</b>	8
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
3.2 Alat dan Bahan	8
3.3 Jenis Penelitian	8
3.4 Populasi dan Sampel	9
3.5 Jenis dan Sumber Data	10
3.6 Skala Pengukuran Variabel	11
3.7 Teknik Pengukuran Instrumen	11
3.8 Metode Pengumpulan Data	12
3.9 Teknik Analisis Data	13
3.10 Variabel Penelitian	15
<b>IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	18
4.1 Profil Umum Perpustakaan Nasional RI	18
4.2 Karakteristik Responden	20
4.3 Analisis Hasil Penelitian Pengaruh Hospitality terhadap Kepuasan Pengunjung	25
4.4 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Hospitality dan Kepuasan Pengunjung	32
4.5 Pengaruh Masing Masing Dimensi Hospitality ( <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> ) terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Nasional RI	42
4.6 Rekomendasi Peningkatan Layanan <i>Hospitality</i>	51
<b>V SIMPULAN DAN SARAN</b>	55
5.1 Simpulan	55
5.2 Saran	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	56
<b>LAMPIRAN</b>	60
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	69

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



1	Alat Penelitian	8
2	Jenis Data Penelitian	10
3	Skala Pengukuran Likert	11
4	Interpretasi Skor	12
5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	21
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	22
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	22
9	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	23
10	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan	24
11	Hasil Uji Validitas	25
12	Hasil Uji Reliabilitas	27
13	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	28
14	Hasil Uji Multikolinearitas	28
15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	29
16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	30
17	Hasil Uji T	31
18	Hasil Uji F	32
19	Frekuensi Penilaian Responden	33
20	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	40
21	Analisis Rekomendasi Perbaikan Layanan	52

## DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Berpikir	4
2	Letak dan Lokasi Penelitian	8
3	Gedung Lama Perpustakaan Nasional RI	18
4	Struktur Organisasi Perpusnas RI	19
5	Uji Histogram	27
6	Hasil Uji Normal P-P Plot	27
7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	29

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Data dan Tabulasi Hasil Penelitian	61
2	Tabel Distribusi Frekuensi Tabel	62
3	Buku Rekomendasi Peningkatan Layanan	63
4	Kuesioner Penelitian	64

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.