Science and Education Journal
Vol 5 No 3 (2026)
E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjung Pembaca Di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh

Vitria Desi[1], Sri Kemala[2]
[1]Institut Teknolgi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi , vitriadesi1984@gmail.com
[2]Institut Teknolgi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi , srikemala3@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode deskriptif Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan metode keusioner. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke Perpustakaan daerah Kota Payakumbuh dengan sampel sebanyak 92 orang. Adapun Alat analisa yang digunakan adalah SEM PLS (Model Persamaan Struktural dengan program Smart PLS). Hasil yang di dapat adalah kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh variabel *tangible*, *empathy* dan *assurance* yang telah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh. Sementara itu variable *responsiveness* dan *reliable* juga telah terbukti tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Minat Pengunjung*

Abstract

This study aims to examine the influence of service quality on readers' intention to visit the Regional Library of Payakumbuh City. This research employed a quantitative approach using a descriptive research method. The data used in this study consisted of both primary and secondary data. Data were collected through a questionnaire. The population comprised visitors to the Regional Library of Payakumbuh City, with a sample of 92 respondents. The data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with the SmartPLS software.The results indicate that service quality dimensions, namely tangibles, empathy, and assurance, have a positive and significant influence on readers' intention to visit the Regional Library of Payakumbuh City. Meanwhile, the responsiveness and reliability dimensions were found to have no positive and significant influence on readers' intention to visit the Regional Library of Payakumbuh City.

Keywords: *Service Quality, Visitor Satisfaction, Visit Intention*

Corresponding Author:
Vitria Desi

Institut Teknolgi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi , vitriadesi1984@gmail.com

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

PENDAHULUAN

Minat konsumen merupakan salah satu konsep dalam kajian pemasaran dan perilaku konsumen. Minat menunjukkan kecenderungan seseorang untuk tertarik, menyukai, dan memiliki keinginan untuk menggunakan atau membeli suatu produk maupun jasa. Dalam konteks perilaku konsumen, minat atau *behavioral intention* menggambarkan kecenderungan konsumen untuk melakukan perilaku tertentu setelah mempertimbangkan pengalaman dan persepsinya terhadap suatu layanan (Silva et al., 2022)

Minat tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi dapat terbentuk melalui proses penilaian konsumen terhadap berbagai aspek yang diterimanya. Dalam konteks jasa, kualitas layanan dan pengalaman yang dirasakan konsumen menjadi faktor yang dapat mempengaruhi *behavioral intention*. Penelitian Sari et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan *behavioral intention*, dengan kepuasan pelanggan berperan sebagai salah satu mekanisme yang menjelaskan hubungan tersebut.

Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur melalui model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman et al., 1988.

Kondisi kunjungan di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh sebelum dilakukan pembenahan juga menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan laporan bulanan bidang perpustakaan kepada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, jumlah kunjungan pada tahun 2023 masih relatif rendah. Pada Januari 2023 tercatat 287 kunjungan, Februari 218 kunjungan, Maret 382 kunjungan, April 215 kunjungan, Mei 322 kunjungan, dan Juni 274 kunjungan. Data tersebut menunjukkan bahwa kunjungan perpustakaan belum menunjukkan tingkat pemanfaatan yang optimal oleh masyarakat.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan, pada awal tahun 2024 Perpustakaan Umum Daerah Kota Payakumbuh memperoleh Dana Alokasi Khusus (DAK) dari Perpusnas sebesar Rp2,6 miliar yang digunakan untuk rehabilitasi fisik gedung dan pengadaan peralatan. Setelah layanan kembali dibuka dengan kondisi gedung dan fasilitas yang lebih baik, terjadi peningkatan jumlah pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kota Payakumbuh. Peningkatan tersebut menjadi fenomena yang menarik karena terjadi setelah adanya perubahan pada fasilitas dan kualitas layanan perpustakaan.
Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas layanan dan minat kunjung menjadi relevan dilakukan pada Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh, mengingat kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi minat dan niat pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan (Wibowo & Ningrum, 2023). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kualitas layanan berkontribusi terhadap minat kunjung pembaca serta menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai Mei 2026 di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh dengan rata-rata jumlah kunjungan sekitar 1.200 orang per bulan. Penentuan sampel menggunakan metode *10-times rule* yang direkomendasikan Hair et al. (2017), sehingga diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 50 responden yang merupakan pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh .

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dokumen, dan sumber informasi lain yang relevan dengan penelitian. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu skor 1 sampai 5 (Sugiyono, 2020).

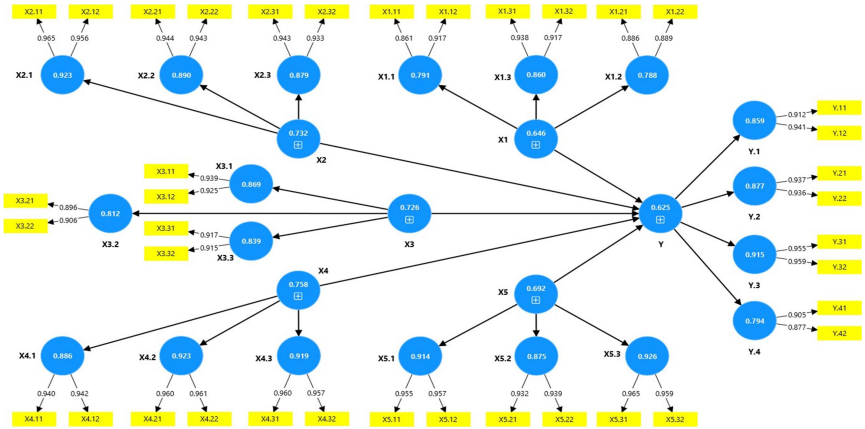
Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Analisis meliputi statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian serta evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Evaluasi *outer model* dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, sedangkan evaluasi *inner model* dilakukan dengan melihat nilai R^2, f^2, Q^2, *path coefficient*, dan *t-statistic*. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan tingkat signifikansi 5%. Analisis SEM-PLS digunakan karena mampu menguji hubungan prediktif antar konstruk serta sesuai untuk penelitian dengan model konstruk yang memiliki beberapa dimensi (Yamin, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) *First Order Level*

a. Uji Validitas Konvergen(*FirstOrder Level)*

Validitas konvergen dari model pengukuran dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor konstruknya. Indikator individu dianggap *reliable* (dapat dipercaya) jika memiliki nilai korelasi diatas 0.70.Namun nilai *loading factor* 0.60 masih dapat diterima serta nilai *average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0.5 (Yamin, 2023).



Gambar 1. Model Tahap I *Full*

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Smart-PLS, diperoleh model struktural yang menunjukkan hubungan antara lima variabel eksogen (X1, X2,X3, X4, dan X5) terhadap variabel endogen (Y). Nilai R-Square pada variabel Y sebesar 0,625, yang berarti bahwa variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara bersama-sama mampu menjelaskan 62,5% variasi pada variabel Y. Sementara itu, sebesar 37,5% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki kemampuan yang sangat baik dalam mengukur konstruk masing-masing. NilaiR-Square pada variable laten eksogen tingkat kedua

Tabel 1. Tabel *Outer Loadings* Tahap I *Full*

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Loading Factor	AVE	Keterangan
Tangible (X1)	X1.1	X1.11	0,861	0,791	Valid
		X1.12	0,917		Valid
	X1.2	X1.21	0,886	0,788	Valid
		X1.22	0,889		Valid
	X1.3	X1.31	0,938	0,860	Valid
		X1.32	0,917		Valid
Empathy (X2)	X2.1	X2.11	0,965	0,923	Valid
		X2.12	0,956		Valid
	X2.2	X2.21	0,944	0,890	Valid
		X2.22	0,943		Valid
	X2.3	X2.31	0,943	0,879	Valid
		X2.32	0,933		Valid
Reliability (X3)	X3.1	X3.11	0,939	0,869	Valid
		X3.12	0,925		Valid
	X3.2	X3.21	0,896	0,812	Valid
		X3.22	0,906		Valid
	X3.3	X3.31	0,917	0,839	Valid
		X3.32	0,915		Valid
Responsiveness (X4)	X4.1	X4.11	0,940	0,886	Valid
		X4.12	0,942		Valid
	X4.2	X4.21	0,960	0,923	Valid
		X4.22	0,961		Valid
	X4.3	X4.31	0,960	0,919	Valid
		X4.32	0,957		Valid
Assurance (X5)	X5.1	X5.11	0,955	0,914	Valid
		X5.12	0,957		Valid
	X5.2	X5.21	0,932	0,875	Valid
		X5.22	0,939		Valid
	X5.3	X5.31	0,965	0,926	Valid
		X5.32	0,959		Valid
Minat Kunjung Pembaca (Y)	Y.1	Y.11	0,912	0,859	Valid
		Y.12	0,941		Valid
	Y.2	Y.21	0,937	0,877	Valid
		Y.22	0,936		Valid
		Y.31	0,955		Valid

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

	Y.3	Y.32	0,959	0,915	Valid
	Y.4	Y.41	0,905	0,794	Valid
		Y.42	0,877		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan tiap-tiap indikator mempunyai nilai loading factor > 0,70, dan semua indikator mempunyai nilai AVE > 0,50. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dapat diandalkan untuk mengukur indikator yang sama secara konsisten atau validitas konvergen sudah terpenuhi(Gunistiyo et al., 2024; Setiabudhi et al., 2025).

2. Uji Validitas Diskriminan (*First Order Level)*

Uji validitas diskriminan pada tingkat *first order* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk laten memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya dalam model penelitian.Pengujian validitas diskriminan diantaranya bisa dilakukan melalui kriteria *Cross Loading.* Fornell-Larcker sebagaimana tabel di bawah :

Tabel 2 ***Tabel Cross Loading***

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Cross Loading pada Konstruknya	Cross Loading Tertinggi pada Konstruk lain
Tangible (X1)	X1.1	X1.11	0,861	0,540 (X3.1)
		X1.12	0,917	0,721 (X1.2)
	X1.2	X1.21	0,886	0,675 (X1.3)
		X1.22	0,889	0,759 (X1.3)
	X1.3	X1.31	0,938	0,815 (X1.2)
		X1.32	0,917	0,682 (Y.4)
Empathy (X2)	X2.1	X2.11	0,965	0,783 (X2.2)
		X2.12	0,956	0,677 (X2.2)
	X2.2	X2.21	0,944	0,735 (X2.1)
		X2.22	0,943	0,778 (X4.2)
	X2.3	X2.31	0,943	0,785 (X2.2)
		X2.32	0,933	0,649 (X2.1)
	X3.1	X3.11	0,939	0,802 (X3.2)
		X3.12	0,925	0,702 (X4.1)
		X3.21	0,896	0,725 (X3.1)

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Reliability (X3)	X3.2	X3.22	0,906	0,810 (X3.3)
	X3.3	X3.31	0,917	0,760 (X3.2)
		X3.32	0,915	0,763 (X3.2)
Responsiveness (X4)	X4.1	X4.11	0,940	0,703 (X4.2)
		X4.12	0,942	0,737 (X2.1)
	X4.2	X4.21	0,960	0,805 (X3.2)
		X4.22	0,961	0,847 (X4.3)
	X4.3	X4.31	0,960	0,817 (X4.2)
		X4.32	0,957	0,816 (X4.3)
Assurance (X5)	X5.1	X5.11	0,955	0,716 (X4.4)
		X5.12	0,957	0,812 (X4.5)
	X5.2	X5.21	0,932	0,775 (X4.6)
		X5.22	0,939	0,717 (X5.3)
	X5.3	X5.31	0,965	0,757 (Y.3)
		X5.32	0,959	0,693 (Y.3)
Minat Kunjung Pembaca (Y)	Y.1	Y.11	0,912	0,670 (Y.2)
		Y.12	0,941	0,857 (Y.2)
	Y.2	Y.21	0,937	0,818 (Y.1)
		Y.22	0,936	0,742 (Y.1)
	Y.3	Y.31	0,955	0,585 (Y.2)
		Y.32	0,959	0,617 (Y.2)
	Y.4	Y.41	0,905	0,757 (X5.3)
		Y.42	0,877	0,655 (X1.3)

Sumber :Hasil Pengolahan data, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan hanya mengukur indikator tersebut dengan kata lain tidak mengukur indikator lain atau validitas diskriminan sudah terpenuhi (Gunistiyo et al., 2024; Setiabudhi et al., 2025; Sihombing et al., 2024).

Tabel 3. ***Tabel Fornell Larcker Criterion***

Variabel	Indikator	Akar AVE	Korelasi Tertinggi
	X1.1	0,889	0,707 (X1.2)
	X1.2	0,888	0,808 (X1.3)

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Tangible (X1)	X1.3	0,927	0,808 (X1.2)
Empathy (X2)	X2.1	0,961	0,763 (X2.2)
	X2.2	0,943	0,776 (X4.2)
	X2.3	0,938	0,736 (X2.2)
Reliability (X3)	X3.1	0,932	0,797 (X3.2)
	X3.2	0,901	0,831 (X3.3)
	X3.3	0,916	0,831 (X3.2)
Responsiveness (X4)	X4.1	0,941	0,733 (X4.2)
	X4.2	0,960	0,852 (X4.3)
	X4.3	0,958	0,852 (X4.2)
Assurance (X5)	X5.1	0,956	0,800 (X4.2)
	X5.2	0,936	0,779 (X4.2)
	X5.3	0,962	0,755 (Y.4)
Minat Kunjung Pembaca (Y)	Y.1	0,927	0,833 (Y.2)
	Y.2	0,936	0,833 (Y.1)
	Y.3	0,957	0,628 (Y.2)
	Y.4	0,891	0,760 (X1.3)

Sumber :Hasil Pengolahan data, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai akar AVE tiap-tiap indikator lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan hanya mengukur indikator tersebut dengan kata lain tidak mengukur indikator lain atau validitas diskriminan sudah terpenuhi(Gunistiyo et al., 2024; Sihombing et al., 2024).

3. Uji Reliabilitas Konstruk *(FirstOrder Level)*

Uji reliabilitas konstruk pada tingkat *first order* dilakukan untuk menilai konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk laten yang diteliti. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability (CR)* **se**bagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 4. Tabel Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR)

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Tangible (X1)	X1.1	0,739	0,883
	X1.2	0,731	0,881
	X1.3	0,838	0,925
Empathy (X2)	X2.1	0,917	0,960
	X2.2	0,876	0,942
	X2.3	0,863	0,936
Reliability (X3)	X3.1	0,850	0,930
	X3.2	0,769	0,896
	X3.3	0,808	0,913
Responsiveness (X4)	X4.1	0,872	0,940
	X4.2	0,916	0,960

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

	X4.3	0,912	0,958
Assurance (X5)	X5.1	0,906	0,955
	X5.2	0,858	0,933
	X5.3	0,920	0,961
Minat Kunjung Pembaca (Y)	Y.1	0,837	0,924
	Y.2	0,860	0,934
	Y.3	0,908	0,956
	Y.4	0,741	0,885

Sumber :Hasil Pengolahan data, 2026

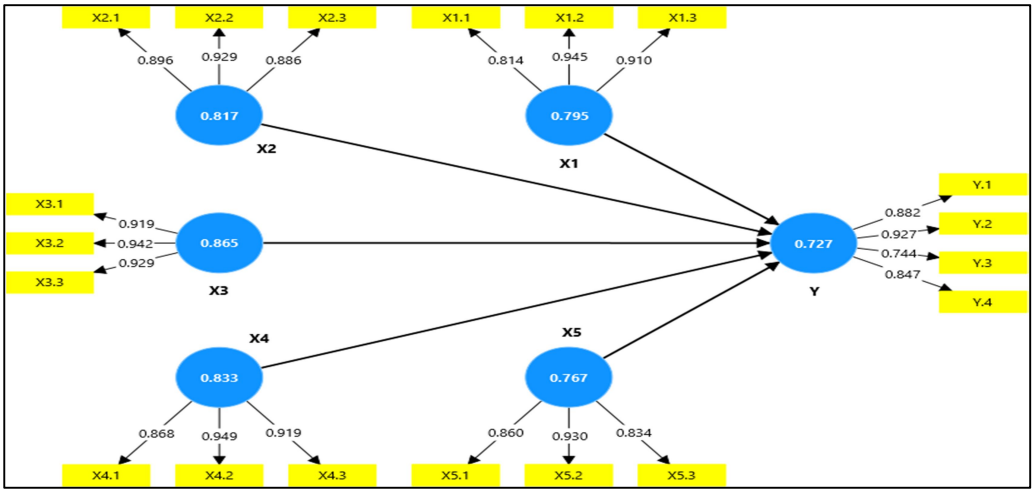
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua indikator tiap-tiap variabel mempunyai nilaicronbach's alpha dan composite reliability > 0,70, sehingga disimpulkan bahwa semua item pernyataan bekerja sama untuk mengukur indikator yang sama atau reliabilitas konstruk sudah terpenuhi(Gunistiyo et al., 2024; Setiabudhi et al., 2025; Sihombing et al., 2024).

2. Evaluasi Model Pengukuran *(Outer Model)*

Evaluasi model pengukuran tahap kedua menggunakan model lengkap atau full model, Pada tahap ini dilakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk pada indikator.

a. Uji Validitas Konvergen (*Second Order)*

Uji validitas konvergen pada tingkat *second order* dilakukan untuk memastikan bahwa dimensi-dimensi *first order* mampu merefleksikan konstruk higher-order secara memadai.



Gambar 2. Model Tahap II *Full*

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2026

Pengujian dilakukan dengan mengevaluasi nilai *outer loading* antara konstruk second order dengan dimensi pembentuknya serta nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

Tabel 5. Nilai Loading Factor dan Nilai AVE

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Variabel	Indikator	Loading Factor	AVE	Keterangan
Tangible (X1)	X1.1	0,814	0,795	Valid
	X1.2	0,945		Valid
	X1.3	0,910		Valid
Empathy (X2)	X2.1	0,896	0,817	Valid
	X2.2	0,929		Valid
	X2.3	0,886		Valid
Reliability (X3)	X3.1	0,919	0,865	Valid
	X3.2	0,942		Valid
	X3.3	0,929		Valid
Responsiveness (X4)	X4.1	0,868	0,833	Valid
	X4.2	0,949		Valid
	X4.3	0,919		Valid
Assurance (X5)	X5.1	0,860	0,767	Valid
	X5.2	0,930		Valid
	X5.3	0,834		Valid
Minat Kunjung Pembaca (Y)	Y.1	0,882	0,727	Valid
	Y.2	0,927		Valid
	Y.3	0,744		Valid
	Y.4	0,847		Valid

Sumber :Hasil Pengolahan data, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua indikator tiap-tiap variabel mempunyai nilai loading factor > 0,70, dan semua variabel mempunyai nilai AVE > 0,50. Dan mengukur variabel yang sama secara konsisten atau validitas konvergen sudah terpenuhi(Gunistiyo et al., 2024)(Setiabudhi et al., 2025).

b. Uji Validitas Diskriminan (*Second Order)*

Uji validitas diskriminan pada tingkat *second order* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk *higher-order* memiliki karakteristik yang berbeda dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Pengujian dilakukan dengan mengevaluasi kriteria *Fornell-Larcker***,** *Cross Loading***.**

Tabel 6. Tabel Cross Loading

Variabel	Indikator	Cross Loading pada Konstruknya	Cross Loading Tertinggi pada Konstruk lain
Tangible (X1)	X1.1	0,814	0,615 (X5)
	X1.2	0,945	0,684 (X5)
	X1.3	0,910	0,743 (Y)
	X2.1	0,896	0,669 (X4)
	X2.2	0,929	0,757 (X4)

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Empathy (X2)	X2.3	0,886	0,704 (X4)
Reliability (X3)	X3.1	0,919	0,714 (X4)
	X3.2	0,942	0,780 (X4)
	X3.3	0,929	0,724 (X4)
Responsiveness (X4)	X4.1	0,868	0,728 (X5)
	X4.2	0,949	0,787 (X3)
	X4.3	0,919	0,731 (X5)
Assurance (X5)	X5.1	0,860	0,799 (X4)
	X5.2	0,930	0,794 (X4)
	X5.3	0,834	0,684 (X1)
Minat Kunjung Pembaca (Y)	Y.1	0,882	0,607 (X5)
	Y.2	0,927	0,670 (X2)
	Y.3	0,744	0,565 (X2)
	Y.4	0,847	0,813 (X5)

Sumber :Hasil Pengolahan data, 2026

c. Uji Reliabilitas Konstruk (*Second Order)*

Uji reliabilitas konstruk pada tingkat *second order* dilakukan untuk menilai konsistensi internal dimensi-dimensi pembentuk dalam mengukur konstruk *higher-order*, dilakukan dengan menggunakan nilai *Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha*

Tabel 7. Tabel Composite Reliability (CR)dan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Tangible (X1)	0,871	0,921
Empathy (X2)	0,888	0,930
Reliability (X3)	0,922	0,950
Responsiveness (X4)	0,899	0,937
Assurance (X5)	0,847	0,908
Minat Kunjung Pembaca (Y)	0,873	0,914

Sumber :Hasil Pengolahan data, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel mempunyai nilaicronbach's alpha dan composite reliability > 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator bekerja sama untuk mengukur variabel yang sama atau reliabilitas konstruk sudah terpenuhi (Gunistiyo et al., 2024;Setia budhi et al., 2025; Sihombing et al., 2024).

3. Evaluasi Model Struktural *(Inner Model)*

Pengujian *inner model* pada SEM-PLS umumnya dilakukan melalui nilai R-Square (R^2)**,** Q-Square (Q^2)**,** Path Coefficient**,** dan uji signifikansi menggunakan prosedur *bootstrapping.*

a. Uji R Square

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Uji R-Square (R^2) dilakukan untuk mengukur kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen pada model struktural. Nilai R^2 menunjukkan proporsi variasi variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model. Semakin tinggi nilai R^2, semakin baik kemampuan prediktif model dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.:

Tabel 8. Tabel R-square adjusted variabel

Variabel	R- square	R-square adjusted
Minat Kunjung Pembaca (Y)	0,668	0,649

Sumber :Hasil Pengolahan data, 2026

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa nilai R-square adjusted variabel Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 0,649, hal tersebut menandakan bahwa variabel Tangible (X1), Empathy (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4), dan Assurance (X5) mampu menjelaskan variabel Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 64,9%, sedangkan sisanya 35,1% dijelaskan oleh variabel lain selain variabel tersebut. Nilai R Square sebesar 0,649 lebih besar 0,50 dan lebih kecil 0,75, sehingga dapat disimpulkan model berada pada kategori model yang moderate (Gunistiyo et al., 2024).

b. Uji F Square

Uji F-Square (f^2) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai f^2 menunjukkan ukuran efek (*effect size*) yang diberikan oleh suatu variabel independen terhadap perubahan nilai R^2 pada variabel dependen

Tabel 9. Tabel F-square adjusted variabel

Jalur	F Square
X1 -> Y	0,075
X2 -> Y	0,037
X3 -> Y	0,010
X4 -> Y	0,029
X5 -> Y	0,214

Sumber :Hasil Pengolahan data, 2026

Adapun penjelasannya sebagai berikut (Gunistiyo et al., 2024):

1. Nilai f square jalur Tangible (X1) ->Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 0,075, hal tersebut menandakan bahwa kontribusi variabel Tangible (X1) dalam perubahan nilai R Square atau dalam meningkatkan nilai R Square variabel Minat Kunjung Pembaca (Y) berada pada kategori pengaruh yang kecil (nilai f square ≥ 0,02 dan < 0,15).
2. Nilai f square jalur Empathy (X2) ->Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 0,037, hal tersebut menandakan bahwa kontribusi variabel Empathy (X2)dalam perubahan nilai R Square atau dalam meningkatkan nilai R Square variabel Minat Kunjung Pembaca (Y) berada pada kategori pengaruh yang kecil (nilai f square ≥ 0,02 dan < 0,15).
3. Nilai f square jalur Reliability (X3) ->Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 0,010, hal tersebut menandakan bahwa variabel Reliability (X3) tidak memiliki kontribusi dalam perubahan nilai R Square atau dalam meningkatkan nilai R Square variabel Minat Kunjung Pembaca (Y) (nilai f square < 0,02).

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

4. Nilai f square jalur Responsiveness (X4) ->Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 0,029, hal tersebut menandakan bahwa kontribusi variabel Responsiveness (X4) dalam perubahan nilai R Square atau dalam meningkatkan nilai R Square variabel Minat Kunjung Pembaca (Y) berada pada kategori pengaruh yang kecil (nilai f square ≥ 0,02 dan < 0,15).
5. Nilai f square jalur Assurance (X5) ->Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 0,214, hal tersebut menandakan bahwa kontribusi variabel Assurance (X5) dalam perubahan nilai R Square atau dalam meningkatkan nilai R Square variabel Minat Kunjung Pembaca (Y) berada pada kategori pengaruh yang sedang (nilai f square ≥ 0,15 dan < 0,35).

c. Uji Q Square

Uji Q-Square (Q^2) dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan prediksi (*predictive relevance*) dari model struktural dalam SEM-PLS. Nilai Q^2 menunjukkan seberapa baik model mampu memprediksi nilai observasi pada variabel endogen

Tabel 10. Tabel uji Q-Square

Variabel	Q Square
Minat Kunjung Pembaca (Y)	0,454

Sumber :Hasil Pengolahan data, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Q Square variabel Minat Kunjung Pembaca (Y)sebesar 0,454 > 0, hal tersebut menunjukkan variabel *Tangible (X1), Empathy (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4),* dan *Assurance (X5*) baik (sesuai) sebagai variabel penjelas yang mampu memprediksi variabel Minat Kunjung Pembaca (Y). Nilai Q Square sebesar 0,454 lebih besar 0,25 dan lebih kecil 0,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa model berada pada kategori kemampuan prediksi yang moderate (Gunistiyo et al., 2024).

d. Uji Goodness of Fit

Uji *Goodness of Fit (GoF)* dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian model secara keseluruhan dalam analisis SEM-PLS. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) mampu merepresentasikan data penelitian.

Tabel 11. Tabel Uji *Goodness of Fit (GoF)*

Variabel	AVE	R-square adjusted
Tangible (X1)	0,795	
Empathy (X2)	0,817	
Reliability (X3)	0,865	
Responsiveness (X4)	0,833	
Assurance (X5)	0,767	
Minat Kunjung Pembaca (Y)	0,727	0,649
Rata-Rata	0,801	0,649

Sumber :Hasil Pengolahan data, 2026

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

$$\text{Nilai GOF} = \sqrt{\text{rata} - \text{rata AVE x rata} - \text{rata R Square}}$$

$$\text{Nilai GOF} = \sqrt{0{,}801 \text{ x } 0{,}649}$$

$$\text{Nilai GOF} = \sqrt{0{,}520}$$
$$\text{Nilai GOF} = 0{,}721$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat dilihat bahwa nilai *Goodness of Fit* sebesar 0,721 lebih besar 0,36, sehingga dapat disimpulkan bahwa performa gabungan antara model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) berada pada kategori GoF yang besar(Gunistiyo et al., 2024).

e. Uji *Standardized Root Mean Square Residual*

Uji *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian (*model fit*) antara model yang diestimasi dengan data empiris dalam analisis SEM-PLS

Tabel 12. Tabel Uji Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)

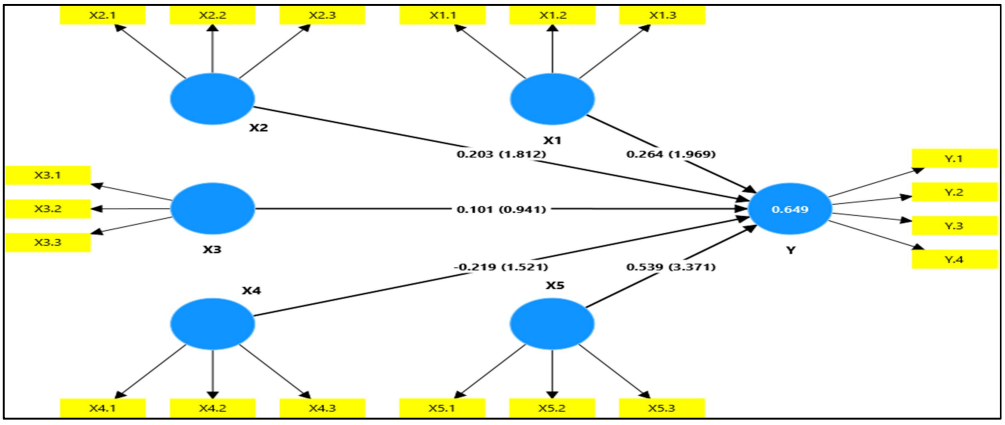
	Estimated model
SRMR	0,073

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) sebesar 0,073 < 0,08, sehingga dapat disimpulkan bahwa data empiris cocok dengan model yang dibangun (Gunistiyo et al., 2024).

f. Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis dua arah nilai t statistik yang digunakan yaitu 1,65 (tingkat signifikansi = 10%), 1,96 (tingkat signifikansi = 5%) dan 2,57 (tingkat signifikansi = 1%). Sedangkan dalam pengujian hipotesis satu arah nilai t statistik yang digunakan yaitu 1,28 (tingkat signifikansi = 10%), 1,65 (tingkat signifikansi = 5%) dan 2,33 (tingkat signifikansi = 1%)(Hair et al., 2022).



Gambar 3. Nilai Koefisien, T Statistik, dan Ajusted R Square Sumber: Hasil Pengolahan data, 2026

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Hasil pengujian model struktural menunjukkan nilai R-square (R^2) sebesar 0,649 pada variabel Minat Kunjung Pembaca (Y). Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 64,9% variasi Minat Kunjung Pembaca dapat dijelaskan oleh variabel Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance secara simultan, sedangkan sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Adapun penjelasan dari hasil hipotesis sebagai berikut:

a. Nilai t statistik jalur Tangible (X1) ->Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 1,969 > 1,65 atau nilai p value sebesar 0,025 < 0,05, dan koefisien bernilai positif yaitu sebesar 0,264, maka H1 diterima artinya Tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.
b. Nilai t statistik jalur Empathy (X2) ->Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 1,812 > 1,65 atau nilai p value sebesar 0,035 < 0,05, dan koefisien bernilai positif yaitu sebesar 0,203, maka H2 diterima artinya Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.
c. Nilai t statistik jalur Reliability (X3) ->Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 0,941 < 1,65 atau nilai p value sebesar 0,173 > 0,05, maka H3 ditolak artinya Reliability tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.
d. Nilai t statistik jalur Responsiveness (X4) ->Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 1,521 < 1,65 atau nilai p value sebesar 0,064 > 0,05, maka H4 ditolak artinya Responsiveness tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.
e. Nilai t statistik jalur Assurance (X5) ->Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 3,371 > 1,65 atau nilai p value sebesar 0,000 < 0,05, dan koefisien bernilai positif yaitu sebesar 0,539, maka H5 diterima artinya Assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Tengible (X1) terhadap minat kunjung (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai t-statistik pada jalur Tangible (X1) terhadap Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 1,969, yang lebih besar dibandingkan nilai t-tabel 1,65. Selain itu, nilai p-value sebesar 0,025 juga lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, serta koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,264. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang berarti variabel *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.

Makna dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik aspek tangible (bukti fisik) yang dirasakan pengunjung maka akan semakin meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas *tangible* di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh merupakan faktor penting dalam meningkatkan minat kunjung pembaca, sehingga perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan oleh pihak pengelola.

Pengaruh Empati (X2) terhadap minat kunjung (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai t-statistik pada jalur *Empathy* (X2) terhadap Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 1,812, yang lebih besar

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

dibandingkan nilai t-tabel 1,65. Selain itu, nilai p-value sebesar 0,035 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, serta koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,203. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, yang berarti variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.
Isdar Wahimdan Muhammad Ilham Hamzah(2024) juga membuktikan bahwa empati merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling kuat dalam mendorong niat berkunjung kembali. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas *empathy* di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh memiliki peran penting dalam meningkatkan minat kunjung pembaca, sehingga perlu terus dipertahankan .

Pengaruh *Reliability* (X3) terhadap minat kunjung (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai t-statistik pada jalur *Reliability* (X3) terhadap Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 0,941, yang lebih kecil dibandingkan nilai t-tabel 1,65. Selain itu, nilai p-value sebesar 0,173 juga lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak, yang berarti variabel *Reliability* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.
Temuan ini sejalan dengan penelitian Nabila et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan publik tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat berkunjung kembali ke perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan belum tentu menjadi faktor utama dalam membentuk minat kunjung.

Pengaruh *Responsiveness* (X4) terhadap minat kunjung (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai t-statistik pada jalur *Responsiveness* (X4) terhadap Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 1,521, yang lebih kecil dari nilai t-tabel 1,65. Selain itu, nilai p-value sebesar 0,064 juga lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak, yang berarti variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.
Temuan ini sejalan dengan penelitian Nabila et al. (2024**)** yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* pengunjung perpustakaanTemuan ini juga didukung oleh Alfiansyah etal. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Pengaruh *Assurance* (X5) terhadap minat kunjung (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai t-statistik pada jalur *Assurance* (X5) terhadap Minat Kunjung Pembaca (Y) sebesar 3,371, yang lebih besar dibandingkan nilai t-tabel 1,65. Selain itu, nilai p-value sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, serta koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,539. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H5 diterima, yang berarti variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjung Pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh. Temuan ini sejalan dengan penelitian Karim dan Abror (2019**)** yang menyatakan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention.* Artinya, semakin tinggi jaminan pelayanan yang diberikan, seperti kemampuan petugas, kesopanan, rasa aman, dan kepercayaan kepada pengguna, maka semakin tinggi pula keinginan pengunjung untuk kembali. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Syam dan Achmadi (2022) yang menemukan bahwa *assurance*

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap *revisit intention* pengguna layanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh dengan menggunakan metode *embedded two stage approach* melalui analisis SEM-PLS, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*menunjukkan hasil yang berbeda terhadap minat kunjung pembaca. Variabel *tangible*, *empathy*, dan *assurance*berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung pembaca. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas dan kenyamanan perpustakaan, perhatian serta kepedulian petugas, dan kompetensi serta rasa aman dalam pelayanan mampu meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung. Sementara itu, variabel *reliability* dan *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung pembaca. Dengan demikian, peningkatan kualitas fasilitas, perhatian petugas, serta jaminan pelayanan menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan minat kunjung pembaca di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh.

DAFTAR PUSTAKA

Adyannisa, V., & Laksmi. (2018). Social Capital in the Daily Services of Depok City Public Library = Modal Sosial Dalam Keseharian Layanan Perpustakaan Umum Kota Depok. *Edulib*, *8*(2), 205–221.

Husna, A. N., Yuliani, D., Rachmawati, T., Anggraini, D. E., Anwar, R., & Utomo, R. (2021). Program Literasi Digital Untuk Pengembangan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Di Desa Sedayu, Muntilan, Magelang. *Community Empowerment*, *6*(2), 156–166. https://doi.org/10.31603/ce.4259

Id, S. (2023). *by Ocxiela Imel Dani*.

Lathiffah, N., & Astuti, K. (2021). Kontribusi Efikasi Diri Dan Dukungan Sosial Terhadap Literasi Media Untuk Kesejahteraan Pada Pemustaka Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial Di Perpustakaan Khasanah Ilmu. *Salus Cultura Jurnal Pembangunan Manusia Dan Kebudayaan*, *1*(2), 93–103. https://doi.org/10.55480/saluscultura.v1i2.18

Nasrullah, N., Nur, M. Z., & Mukhtar, A. (2024). Strategi Perpustakaan Dalam Memaksimalkan Program Literasi Informasi Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. *Pusaka*, *12*(1), 192–208. https://doi.org/10.31969/pusaka.v12i1.1477

Pitriyani, P. (2023). Strategi Manajemen Perpustakaan SMAN 1 Langkaplancar Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa. *Jurnal Pelita Nusantara*, *1*(2), 202–208. https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i2.193

Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, *4*(2), 271–286. https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.271-286

Wahyudi, M. H., & Mutiari, D. (2021). Model Taman Baca sebagai Wisata Literasi di Era Pandemi Covid 19. *Sinektika: Jurnal Arsitektur*, *18*(1), 1–7. https://doi.org/10.23917/sinektika.v18i1.13288

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Gunistiyo, Noviany, D., & Prihadi, D. (2024). *Metodologi Penelitian Modern: Panduan SmartPLS yang Praktis untuk Peneliti (Dilengkapi dengan studi kasus)*. Badan Penerbit Universitas Pancasakti Tegal.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.

Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). *Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4*. Borneo Novelty Publishing.

Sihombing, P. R., Arsani, A. M., Oktaviani, M., Nugraheni, R., Wijaya, L., & Muhammad, I. (2024). *Aplikasi Smartpls 4.0 untuk Statistisi Pemula*. Minhaj Pustaka.