

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang**

Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang adalah perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan bagian integral dari lembaga induknya (IAIN) dan berstatus sebagai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) di tingkat pusat. Tujuan penyelenggaraan perpustakaan IAIN Walisongo adalah untuk mendukung, memperlancar, serta meningkatkan kualitas pelaksanaan program tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tumbuh dan berkembang seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan IAIN Walisongo Semarang. Perpustakaan ini dibuka secara resmi pada tanggal 15 September 1973, tiga tahun setelah peresmian lembaga induknya (IAIN).

Pada awal berdirinya, perpustakaan menempati satu ruangan di gedung kampus IAIN, Jalan Ki Mangunsarkoro No. 17 Semarang. Tahun 1976, IAIN pindah ke kampus baru di Jrah dan perpustakaan menempati dua ruangan di gedung C. Selanjutnya pada tahun 1979 perpustakaan menempati gedung tersendiri (yang saat ini menjadi gedung pascasarjana). Pada awal tahun 1994 perpustakaan pindah ke gedung baru berlantai 2 di

kampus III, Jalan Prof. Dr. Hamka Km. 2 Ngaliyan Semarang hingga sekarang.<sup>1</sup>

### **1.1.1 Visi dan Misi Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang**

Visi dari perpustakaan IAIN Walisongo Semarang terkemuka dan unggul dalam penyediaan layanan dan akses informasi ilmu-ilmu keislaman multidisipliner. Kemudian misi dari perpustakaan IAIN Walisongo Semarang antara lain :

1. Menyediakan fasilitas dan sarana belajar serta akses informasi seluas-luasnya kepada civitas akademika IAIN Walisongo dan masyarakat luas.
2. Memberikan pelayanan koleksi (printed/ nonprinted material) dan sumber-sumber informasi ilmiah lain yang dibutuhkan oleh civitas akademika IAIN Walisongo serta masyarakat lainnya.
3. Mengoptimalkan pengelolaan fasilitas dan aset dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan.

### **1.1.2 Tujuan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang**

Tujuan dari perpustakaan IAIN Walisongo Semarang antara lain :

1. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk penunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan pemanfaatan perpustakaan yang optimal.

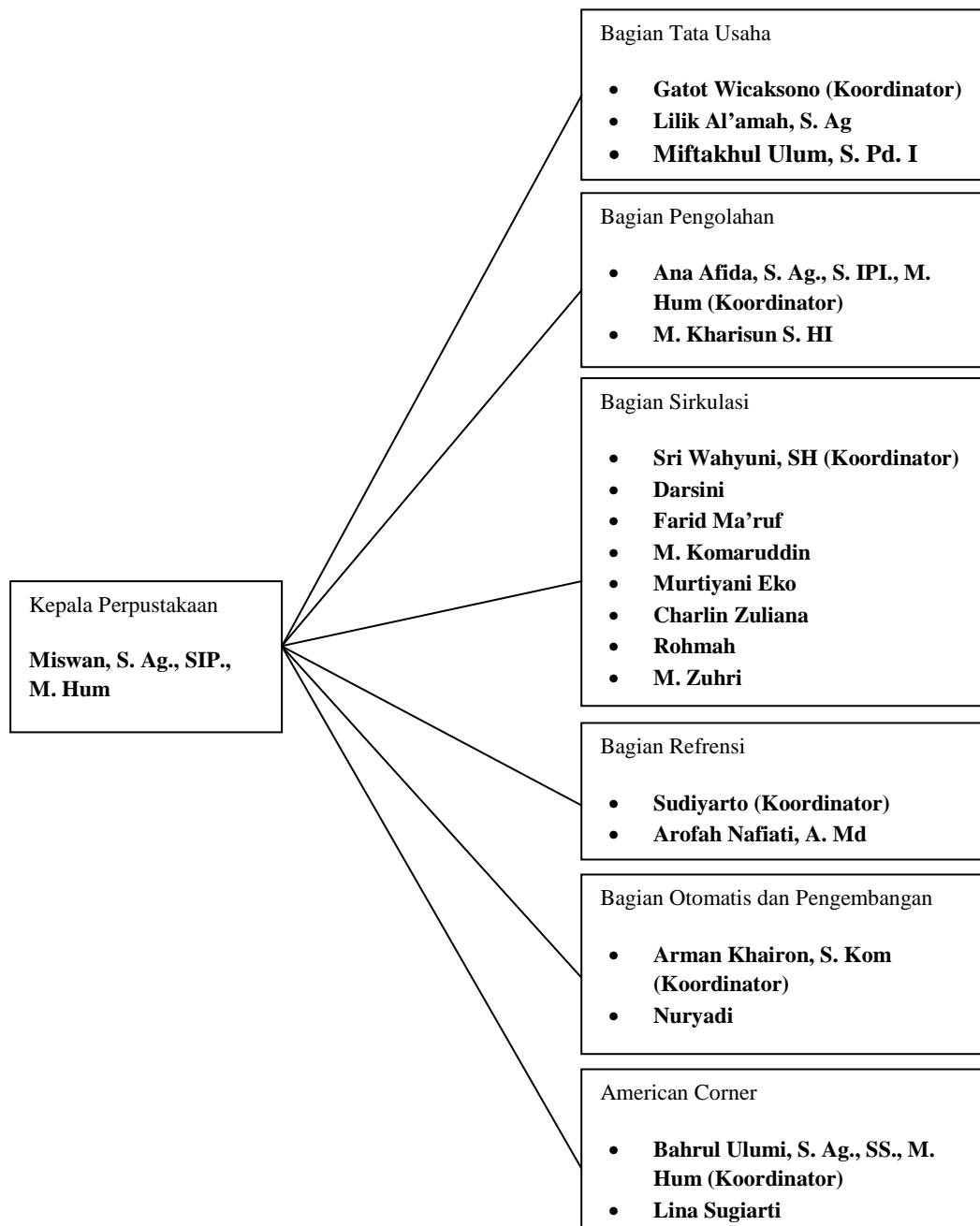
---

<sup>1</sup> Buku Panduan Perpustakaan IAIN Walisongo 2013, hlm. 1

2. Memberikan kesempatan yang luas bagi pemakai untuk dapat mengakses informasi ke berbagai sumber dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi modern (komputer, internet)
3. Menjamin terpenuhinya koleksi buku dan non buku, termasuk yang berbasis elektronik seperti CD-ROM, dan lain-lain, yang diperlukan dalam kegiatan belajar mengajar dan penelitian.
4. Mewujudkan sistem pelayanan yang profesional, berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pemangku kepentingan.
5. Mewujudkan petugas perpustakaan yang profesional, penuh tanggung jawab, berdedikasi, dan memiliki komitmen untuk memajukan perpustakaan.
6. Melaksanakan sistem pengelolaan administrasi perpustakaan yang efektif, efisien untuk menunjang proses perencanaan dan pengembangan program kerja.
7. Membangun jaringan kerjasama dan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan dengan berbagai pihak, baik dalam rangka pemanfaatan bersama sumber informasi (resource sharing) maupun kegiatan-kegiatan lain.
8. Mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan prestasi dengan semangat kompetisi yang sehat.
9. Mengusahakan tersedianya sumber dana untuk membiayai berbagai kegiatan melalui optimalisasi pengelolaan aset.

### 1.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang

**Gambar 4.1**  
**Struktur organisasi**  
**Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang**



## 1.2 Deskriptif Data Penelitian Responden

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dalam penelitian ini, pihak yang menjadi responden adalah mahasiswa Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>2</sup> Penggambaran mengenai responden yang meliputi usia, jenis kelamin, fakultas dan jurusan, dapat dilihat melalui tabel-tabel yang disajikan berikut ini :

### 1.2.1 Usia Responden

Dengan variatifnya responden mahasiswa IAIN Walisongo Semarang, maka akan memungkinkan responden juga bervariasi berdasarkan umur. Variasi umur responden dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Usia Responden**

Usia	Jumlah Responden	Presentase
17-19	36	36%
20-22	48	48%
23-25	16	16%
Total	100	100%

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak menurut usia yaitu usia 20-22 tahun sebanyak 48 orang atau 48%, sedangkan jumlah responden terkecil berada pada usia 23-25 tahun sebanyak 16 orang atau 16%. Dapat diartikan bahwa mahasiswa yang

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Op Cit*, hlm. 77

berkunjung ke perpustakaan IAIN Walisongo Semarang sebagian besar berusia 20-22 tahun.

### 1.2.2 Jenis Kelamin Responden

Perpustakaan merupakan sebuah lokasi untuk membaca dan mencari referensi sehingga memungkinkan bahwa mahasiswa yang ada di dalamnya bervariasi dalam jenis kelaminnya. Komposisi responden menurut jenis kelamin disajikan pada Tabel berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
Laki – laki	25	25 %
Perempuan	75	75 %
Total	100	100 %

*Sumber : Data Yang Diolah, 2013.*

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 75 orang 75% sedangkan responden laki-laki sebanyak 25 orang atau 25%.

### 1.2.3 Jurusan Responden

Jurusan yang ada di kampus IAIN Walisongo Semarang bermacam-macam. Jurusan yang ada di Kampus IAIN Walisongo juga mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Variasi responden mengenai jurusan di IAIN Walisongo Semarang akan disajikan berikut ini :

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Responden Menurut Jurusan**

<b>Jurusan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
PAI	3	3%
Ekonomi Islam	33	33%
Muamalah	12	12%
KIF	3	3%
Tadris Fisika	1	1%
Tadris Kimia	2	2%
Tadris Biologi	4	4%
Tadris Matematika	6	6%
KPI	10	10%
BPI	4	4%
Bahasa Inggris	2	2%
PBS	5	5%
AS	7	7%
PGMI	2	2%
SJ	4	4%
MD	1	1%
KI	1	1%
Total	100	100%

*Sumber data : Data yang diolah, 2014*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah jurusan yang terbanyak adalah jurusan ekonomi islam sebesar 33 orang atau 33%, sedangkan jumlah terendah adalah jurusan tadris fisika, MD, dan KI, dengan jumlah 1 orang atau 1 %.

### **1.3 Deskripsi Data Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel bebas (independen) dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Skor Kuesioner Regresi**

Variabel	Item Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
<b>Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)</b>	K1	62	62	29	29	8	8	1	1	-	-
	K2	43	43	46	46	10	10	1	1	-	-
	K3	55	55	35	35	8	8	2	2	-	-
	K4	51	51	38	38	9	9	2	2	-	-
	K5	42	42	43	43	12	12	2	2	1	1
	K6	43	43	40	40	14	14	3	3	-	-
	K7	42	42	49	49	6	6	3	3	-	-
	K8	47	47	41	41	8	8	3	3	1	1
	K9	57	57	31	31	8	8	4	4	-	-
	K10	31	31	59	59	10	10	-	-	-	-
	K11	51	51	41	41	6	6	2	2	-	-
	K12	59	59	22	22	10	10	8	8	1	1
	K13	22	22	53	53	22	22	3	3	-	-
	K14	31	31	39	39	23	23	6	6	1	1
	K15	34	34	42	42	15	15	7	7	2	2
<b>Fasilitas (X<sub>2</sub>)</b>	F16	49	49	33	33	10	10	5	5	3	3
	F17	41	41	53	53	4	4	-	-	2	2
	F18	47	47	36	36	11	11	5	5	1	1
	F19	38	38	53	53	8	8	1	1	-	-
	F20	42	42	46	46	8	8	3	3	1	1
	F21	41	41	38	38	10	10	8	8	3	3
	F22	29	29	38	38	20	20	13	13	-	-
	F23	33	33	42	42	11	11	11	11	3	3
	F24	29	29	47	47	14	14	9	9	1	1
	F25	29	29	44	44	11	11	9	9	7	7
	F26	13	13	33	33	23	23	30	30	1	1
	F27	16	16	38	38	24	24	16	16	6	6
<b>Kepuasan Mahasiswa (Y)</b>	KM28	7	7	42	42	28	28	13	13	10	10
	KM29	11	11	41	41	30	30	10	10	8	8
	KM30	17	17	50	50	18	18	8	8	7	7
	KM31	22	22	46	46	15	15	11	11	6	6
	KM32	25	25	49	49	11	11	9	9	6	6
	KM33	24	24	51	51	22	22	3	3	-	-
	KM34	28	28	47	47	18	18	7	7	-	-
	KM35	11	11	39	39	33	33	10	10	7	7
	KM36	14	14	33	33	20	20	17	17	16	16

Sumber : Data Primer diolah, 2014



### 1.3.1 Kualitas Pelayanan (X1)

Data pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan (X1) item pernyataan K1 sebanyak 62% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika petugas perpustakaan IAIN Walisongo memperlakukan pengunjung sesuai dengan harapan pengunjung, 29% responden menyatakan setuju, 8% responden netral, 1% tidak setuju.

Pada item pernyataan K2 sebanyak 43% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika perilaku petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan pada pengunjung, termasuk Anda, 46% responden menyatakan setuju, 10% responden netral, 1% tidak setuju.

Pada item pernyataan K3 sebanyak 55% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit, 35% responden menyatakan setuju, 8% responden netral, 2% tidak setuju.

Pada item pernyataan K4 sebanyak 51% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika pengunjung segera mendapat pelayanan peminjaman buku 38% responden menyatakan setuju, 9% responden netral, 2% tidak setuju.

Pada item pernyataan K5 sebanyak 42% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika pengunjung tidak menunggu antrian

sangat lama 43% responden menyatakan setuju, 12% responden netral, 2% tidak setuju, 1% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan K6 sebanyak 43% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan bila pengunjung memiliki suatu masalah, lalu petugas menunjukkan kesungguhannya untuk membantu 40% responden menyatakan setuju, 14% responden netral, 3% tidak setuju.

Pada item pernyataan K7 sebanyak 42% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika perpustakaan IAIN Walisongo menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang ditentukan 49% responden menyatakan setuju, 6% responden netral, 3% tidak setuju.

Pada item pernyataan K8 sebanyak 47% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika petugas perpustakaan berbicara dengan cara menyenangkan 41% responden menyatakan setuju, 8% responden netral, 3% tidak setuju, 1% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan K9 sebanyak 57% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang sangat ramah dan berperilaku sopan 31% responden menyatakan setuju, 8% responden netral, 4% tidak setuju.

Pada item pernyataan K10 sebanyak 31% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika para petugas perpustakaan berpakaian rapi 59% responden menyatakan setuju, 10% responden netral.

Pada item pernyataan K11 sebanyak 51 % responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika kebersihan dan kerapian di perpustakaan terjaga 41% responden menyatakan setuju, 6% responden netral, 2% tidak setuju.

Pada item pernyataan K12 sebanyak 59% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika buku-buku yang tersedia lengkap dan baik 22% responden menyatakan setuju, 10% responden netral, 8% tidak setuju, 1% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan K13 sebanyak 22% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika petugas perpustakaan dapat memahami kebutuhan pengunjung yang spesifik 53% responden menyatakan setuju, 22% responden netral, 3% tidak setuju.

Pada item pernyataan K14 sebanyak 31% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika petugas perpustakaan secara hati-hati mendengarkan permintaan pengunjung 39% responden menyatakan setuju, 23% responden netral, 6% tidak setuju, 1% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan K15 sebanyak 34% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika para petugas perpustakaan mau membantu pengunjung dalam mencariskan buku yang pengunjung perlukan 42% responden menyatakan setuju, 15% responden netral, 7% tidak setuju, 2% sangat tidak setuju.

### **1.3.2 Fasilitas (X2)**

Pada item pernyataan F16 sebanyak 49% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika sarana parkir yang tersedia aman dan tertib 33% responden menyatakan setuju, 10% responden netral, 5% tidak setuju, 3% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan F17 sebanyak 41% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika ruang referensi dan ruang internet bersih dan nyaman 53% responden menyatakan setuju, 4% responden netral, 2% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan F18 sebanyak 47% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika penataan buku referensi dan jurnal yang rapi 36% responden menyatakan setuju, 11% responden netral, 5% tidak setuju, 1% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan F19 sebanyak 38% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan dengan kenyamanan ruang Perpustakaan dan Internet IAIN Walisongo membuat pengunjung nyaman 53% responden menyatakan setuju, 8% responden netral, 1% tidak setuju.

Pada item pernyataan F20 sebanyak 42% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan dengan AC dan Kipas yang baik dan jumlah yang memadai membuat pengunjung nyaman 46% responden menyatakan setuju, 8% responden netral, 3% tidak setuju, 1% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan F21 sebanyak 41% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan dengan fasilitas hotspot yang tersedia

dengan baik 38% responden menyatakan setuju, 20% responden netral, 13% tidak setuju.

Pada item pernyataan F22 sebanyak 29% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika kemudahan mencari informasi melalui katalog sudah baik 38% responden menyatakan setuju, 20% responden netral, 13% tidak setuju.

Pada item pernyataan F23 sebanyak 33% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan dengan jumlah komputer yang memadai memudahkan mahasiswa untuk mencari informasi melalui internet 42% responden menyatakan setuju, 11% responden netral, 11% tidak setuju, 3% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan F24 sebanyak 29% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan dengan komputer yang berfungsi dengan baik 47% responden menyatakan setuju, 14% responden netral, 9% tidak setuju, 1% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan F25 sebanyak 29% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan dengan kurangnya jumlah stop kontak dan kursi di area internet Perpustakaan IAIN Walisongo dapat membuat pengunjung yang ada tidak nyaman 44% responden menyatakan setuju, 11% responden netral, 9% tidak setuju, 7% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan F26 sebanyak 13% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika jumlah loker yang ada di perpustakaan

IAIN Walisongo sudah memadai 33% responden menyatakan setuju, 23% responden netral, 30% tidak setuju, 1% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan F27 sebanyak 16% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan dengan ruang baca yang sudah nyaman 38% responden menyatakan setuju, 24% responden netral, 16% tidak setuju, 6% sangat tidak setuju.

### **1.3.3 Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Pada item pernyataan KM28 sebanyak 7% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan dengan buku teks dan jurnal terbaru yang sudah tersedia 42% responden menyatakan setuju, 28% responden netral, 13% tidak setuju, 10% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan KM29 sebanyak 11% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan dengan kenyamanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam melayani mahasiswa 41% responden menyatakan setuju, 30% responden netral, 10% tidak setuju, 8% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan KM30 sebanyak 17% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika keramahan dan kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan IAIN Walisongo 50% responden menyatakan setuju, 18% responden netral, 8% tidak setuju, 7% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan KM31 sebanyak 22% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika karyawan selalu baik dalam

menghadapi mahasiswa 46% responden menyatakan setuju, 15% responden netral, 11% tidak setuju, 6% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan KM32 sebanyak 25% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan akurat 49% responden menyatakan setuju, 11% responden netral, 9% tidak setuju, 6% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan KM33 sebanyak 24% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika penampilan karyawan yang rapi dan menarik 51% responden menyatakan setuju, 22% responden netral, 3% tidak setuju.

Pada item pernyataan KM34 sebanyak 28% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika tindakan karyawan yang selalu siap dalam menghadapi keluhan yang di hadapi mahasiswa 47% responden menyatakan setuju, 18% responden netral, 7% tidak setuju.

Pada item pernyataan KM35 sebanyak 11% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika jam pelayanan yang ada sudah memadai 39% responden menyatakan setuju, 33% responden netral, 10% tidak setuju, 7% sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan KM36 sebanyak 14% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan jika pelayanan yang masih lambat, seperti fotocopi 33% responden menyatakan setuju, 20% responden netral, 17% tidak setuju, 16% sangat tidak setuju.

#### **1.4 Analisis Data dan Interpretasi Data**

Analisis atau interpretasi dari hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) versi 16,0. Analisis data ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa.

#### 1.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>3</sup> Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS 16,0 dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dikatakan valid dan sebaliknya. Dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - k$ . Dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah konstruk. Besarnya  $df = 100 - 2$  atau  $df = 98$  dengan  $\alpha = 5\%$  (0,05) didapat  $r_{tabel} = 0,1966$ . Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Imam Ghazali, *loc.cit.* h. 45.



**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item	r hitung	r table	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	K1	0,520	0,1966	Valid
	K2	0,693	0,1966	Valid
	K3	0,606	0,1966	Valid
	K4	0,559	0,1966	Valid
	K5	0,480	0,1966	Valid
	K6	0,733	0,1966	Valid
	K7	0,638	0,1966	Valid
	K8	0,774	0,1966	Valid
	K9	0,797	0,1966	Valid
	K10	0,425	0,1966	Valid
	K11	0,660	0,1966	Valid
	K12	0,747	0,1966	Valid
	K13	0,788	0,1966	Valid
	K14	0,839	0,1966	Valid
	K15	0,734	0,1966	Valid
Fasilitas (X2)	F1	0,668	0,1966	Valid
	F2	0,566	0,1966	Valid
	F3	0,693	0,1966	Valid
	F4	0,532	0,1966	Valid
	F5	0,667	0,1966	Valid
	F6	0,698	0,1966	Valid
	F7	0,538	0,1966	Valid
	F8	0,718	0,1966	Valid
	F9	0,646	0,1966	Valid
	F10	0,248	0,1966	Valid
	F11	0,538	0,1966	Valid
	F12	0,323	0,1966	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	KM1	0,776	0,1966	Valid
	KM2	0,784	0,1966	Valid
	KM3	0,860	0,1966	Valid
	KM4	0,830	0,1966	Valid
	KM5	0,789	0,1966	Valid
	KM6	0,621	0,1966	Valid
	KM7	0,250	0,1966	Valid
	KM8	0,715	0,1966	Valid
	KM9	0,612	0,1966	Valid

*Sumber data : Data Primer yang diolah, 2014*

Dari tabel 4.5 diatas terlihat bahwa nilai  $r$  hitung untuk masing-masing item memiliki  $r$  hitung lebih besar dan positif dibandingkan  $r$  tabel untuk  $(df) = 100-2 = 98$  dan  $alpha$  5% dengan uji dua sisi di dapat  $r$  tabel sebesar 0,1966 maka, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari ketiga variabel X1, X2, dan Y adalah valid.

#### 1.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengambilan keputusan berdasarkan jika nilai Alpha melebihi 0,6 atau 60% maka pertanyaan variabel tersebut reliabel dan sebaliknya.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	Nilai Alpha	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X1)	15	0,760	Reliabel
Fasilitas (X2)	12	0,739	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	9	0,770	Reliabel

*Sumber data : Data yang diolah, 2014*

Dari keterangan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,6 dengan demikian variabel X1, X2 dan Y dapat dikatakan reliabel atau handal.

#### 1.4.3 Uji Asumsikasik

##### 1.4.3.1 Uji Multikoloneriaritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam suatu persamaan regresi adalah dengan cara melihat nilai *Tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF) . Nilai yang umum dipakai sebagai pedoman bebas multikolinearitas adalah mempunyai nilai VIF > 10 atau 1,0 dan mempunyai angka *Tolerance* < 10 atau 1,0.

**Tabel4.7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.703	1.422
	X2	.703	1.422

a. Dependent Variable: Y

*Sumber data : Data primer diolah, 2014*

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan nilai *Tolerance* variabel kualitas pelayanan dan fasilitas masing-masing sebesar 0,703 sedang nilai VIF masing-masing sebesar 1,422. Hasil ini juga menunjukkan hal yang sama bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki *tolerance* lebih dari 1,0 dan nilai VIF kurang dari 1,0. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada *multikolinearitas* antar variabel independen dalam model regresi.

#### 1.4.3.2 Uji Heteroskedastisitas

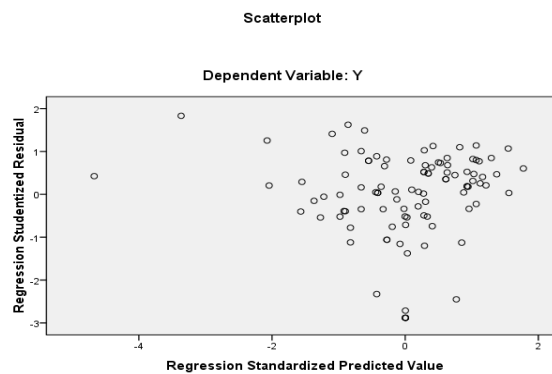
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara deteksi heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dari grafik antara scatterplot dimana sumbu Y adalah  $\hat{Y}$  yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ( $\hat{Y}$  prediksi-  $Y$  sesungguhnya) yang telah *di-studentized* dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika ada plot tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun grafik dari persamaan dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 4.2**

### **Grafik Scatterplot**



*Sumber data : Data Primer yang diolah, 2014*

Grafik diatas menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menggerombol diatas dan diangka bawah 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Akan tetapi, hal ini dapat dimaklumi karena masalah heteroskedastisitas umum terjadi pada dasar *cross section* yaitu data yang diambil pada satu waktu saja tetapi dengan responden yang besar.

### 1.4.3.3 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Salah satu pengujian yang digunakan untuk mengetahui Autokorelasi adalah uji Durbin-Watson.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

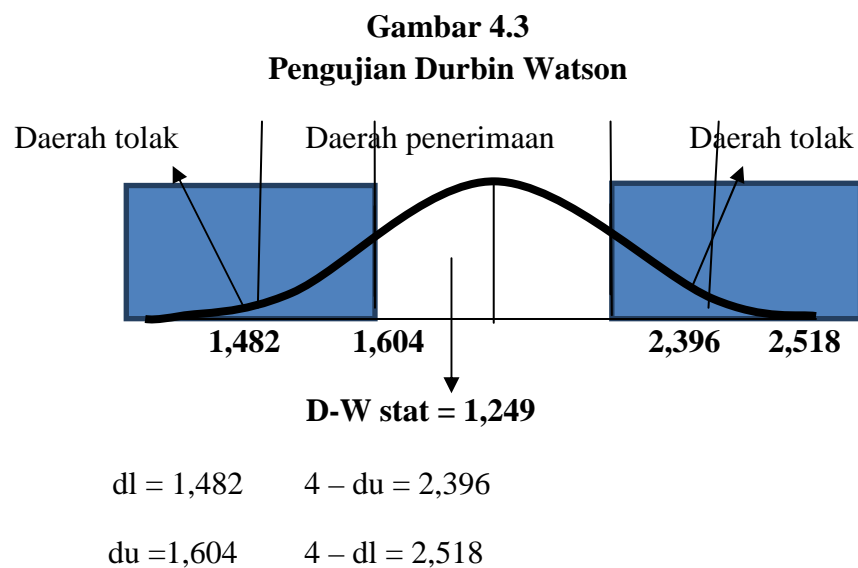
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.460 <sup>a</sup>	.211	.195	5.96384	1.249

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

*Sumber data : Data yang diolah, 2014*

Pada output hasil SPSS diatas terlihat bahwa angka Durbin Watson sebesar 1,249. Dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05  $n = 100$  dan  $k = 3$ . Maka didapat pada tabel Durbin Watson sebagai berikut :



Jadi dapat diambil kesimpulan diperoleh nilai DW sebesar 1,249, dimana nilai DW tersebut lebih kecil dari batas atas ( $d_u$ ) 1,604 dan kurang dari ( $4 - d_u$ )  $4 - 1,604 = 2,396$ , sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

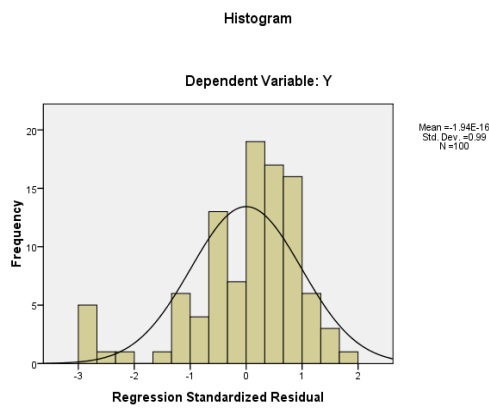
#### 1.4.3.4 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen (kepuasan mahasiswa) dan variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji normalitas.

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat histogram dan melihat normal probability plot. Asumsinya adalah:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti atau mendekati arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti atau mendekati arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

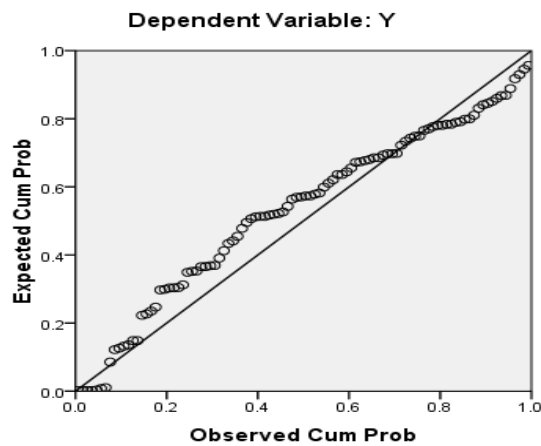
**Gambar 4.4**  
**Grafik Histogram**



*Sumber data : Data primer yang diolah, 2014*

**Gambar 4.5**  
**Hasil Uji Normalitas**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



*Sumber data : Data diolah, 2014*

Dengan melihat grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal. Sedangkan pada grafik *Normal Probability Plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.

Kedua grafik ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai distribusi normal. Hal ini berarti model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

### **1.5 Koefisien Determinasi**



Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) dalam menerangkan variabel dependen (kepuasan mahasiswa) dengan melihat R Square. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.460 <sup>a</sup>	.211	.195	5.96384	1.249

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

*Sumber data : Data primer yang diolah, 2014*

Hasil analisis data diatas terlihat bahwa besarnya *R Square* adalah 0,211 atau 21,1%. Hal ini berarti sebesar 21,1% kemampuan model regresi dari penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 21,1% variabel kepuasan mahasiswa bisa dijelaskan oleh variansi dari variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan sisanya ( $100\% - 21,1\% = 78,9\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

### 1.5.1 Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Untuk menjawab hipotesis dari penelitian ini, maka digunakan uji F. Uji F digunakan untuk menjawab pertanyaan apakah variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) secara bersama-sama

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Asumsinya adalah :

1. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_A$ . Artinya variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa).
2. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_A$ . Artinya variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa).
3. Apabila nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_A$ . Artinya variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa).

Hasil uji F dapat dilihat di tabel di bawah ini:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	923.602	2	461.801	12.984	.000 <sup>a</sup>
Residual	3450.038	97	35.567		
Total	4373.640	99			

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas

b. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber data : Data primer diolah, 2014*

Berdasarkan uji simultan, diperoleh hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 12,984 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang dibawah Alpha 5% atau 0,05. Demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

### 1.5.2 Uji Parsial (Uji t)

Untuk menjawab hipotesis pertama dan kedua dalam penelitian ini maka digunakan uji statistik t. Uji statistik t digunakan untuk menjawab pertanyaan apakah variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Asumsinya adalah:

1. Jika probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil uji parsial (uji t), dapat di lihat di tabel dibawah ini:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	18.445	5.268		3.501	.001
Kualitas	-.201	.089	-.242	-2.246	.027
Fasilitas	.557	.110	.544	5.059	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber data : Data primer yang diolah, 2014*

Pada tabel di atas, tingkat probabilitas kurang dari 0,05 berarti variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. t hitung untuk variabel kualitas pelayanandi peroleh sebesar -2,246 sedangkan signifikansinya 0,027 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05). Untuk variabel fasilitas diperoleh nilai t hitung 5,059 sedangkan signifikansinya 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05).

Jika pelayanan ditingkatkan maka kepuasan menurun ini dikuatkan dengan hasil wawancara dengan mahasiswa yang menyebutkan bahwa yang lebih dibutuhkan adalah kelengkapan jenis buku dan jumlah ketersediaan buku, walaupun pelayanan ditingkatkan sebagian pun namun jika buku yang dibutuhkan mahasiswa tidak ada maka mahasiswa tidak puas.

Dari hasil uji t diatas variabel kualitas pelayananterbukti secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) karena hasil signifikasinya lebih kecil dari probabilitas signifikan 0,05. Dan variabel fasilitas secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) karena hasil signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

### 1.5.3 Hasil Perhitungan Persamaan Regresi Berganda

Suatu model persamaan regresi berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel yang lain. Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda yang disusun untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Analisis regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Dengan menggunakan komputer program SPSS Versi 16,0 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.445	5.268		3.501	.001
Kualitas	-.201	.089	-.242	-2.246	.027
Fasilitas	.557	.110	.544	5.059	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber data : Data primer yang diolah, 2014*

Berdasarkan hasil pengolahan tersebut, diketahui bahwa koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar -0,201. Tanda koefisien yang negatif (-) sebesar 0,201 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah negatif

atau menurun, artinya semakin rendah variabel kualitas pelayanan maka variabel kepuasan akan semakin rendah. Adapun tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,027 atau dibawah 0,005 maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak dapat dijadikan sebagai prediktor variabel kepuasan mahasiswa.

Adapun koefisien regresi variabel fasilitas adalah sebesar 0,557. Tanda koefisien yang positif (+) sebesar 0,557 menunjukkan bahwa pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan mahasiswa adalah positif. Tingkat signifikansi variabel fasilitas adalah 0,000 maka dapat dinyatakan bahwa variabel fasilitas dapat dijadikan sebagai prediktor variabel kepuasan mahasiswa.

Dari dua variabel independen yang dimasukkan dalam regresi tersebut untuk memprediksi kepuasan mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan signifikansi yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansinya pada tingkat 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa dipengaruhi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Dari hasil tersebut dapat ditulis dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 18,445 - 0,201 X_1 + 0,557 X_2 + e$$

Dimana:

Y = variabel dependen (kepuasan mahasiswa)

X1 = variabel independen (kualitas pelayanan)

X2 = variabel independen (fasilitas)

Pernyataan diatas mempunyai makna sebagai berikut :

a. Konstanta = 18,445

Jika variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) sama dengan 0, maka variabel dependen (kepuasan mahasiswa) akan mengalami perubahan sebesar 18,445.

b. Koefisien  $b_1 = -0,201$

Variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar -0,201 atau -20,1% atau berpengaruh negatif. Yang artinya jika kualitas pelayanan dapat ditingkatkan 1%, maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,201 atau 20,1%. Dengan asumsi variabel independen yang lain di anggap konstan.

c. Koefisien  $b_2 = 0,557$

Variabel fasilitas mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 0,557 atau 55,7% atau berpengaruh positif. Yang artinya jika fasilitas dapat ditingkatkan 1%, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,557 atau 55,7%. Dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

Dari persamaan regresi dapat disimpulkan bahwa:

a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Hasil perhitungan statistik dengan data yang diperoleh dari responden, yang dibantu dengan program SPSS variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan nilai t hitung – 2,246

dan *p value* (Sig.) 0,027 dengan menggunakan tingkat *alpha* 5%, maka posisi nilai probabilitas berada di bawah *alpha*-nya. Artinya bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun kontribusi pengaruhnya ditunjukkan oleh nilai Beta sebesar -0,201 yang artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa adalah sebesar 20,1%. Hasil penelitian ini memberikan bukti empirik bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil uji empiris pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa, menunjukkan nilai *t* hitung 5,059 dan *p value* (Sig.) sebesar 0,000 yang berada di bawah *alpha* 5%. Artinya bahwa secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun kontribusi pengaruhnya ditunjukkan oleh nilai Beta sebesar 0,557 yang artinya pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan mahasiswa adalah sebesar 55,7%. Hasil penelitian ini memberikan bukti empirik bahwa fasilitas merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## 1.6 Pembahasan



Dengan melibatkan sebanyak 100 orang responden, memberikan informasi mengenai pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan fasilitas di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa perpustakaan IAIN Walisongo Semarang dapat diterima. Hal ini menunjukkan dengan koefisien
2. Hipotesis kedua yang menyatakan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang dapat diterima. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0,557 dengan tingkat signifikansi 0,000 (lebih kecil dari 0,05 atau 5%). Secara empiris dilapangan, fasilitas memang mampu memberikan tingkat kepercayaan dan kelayakan bagi perpustakaan tersendiri sehingga mampu menumbuhkan produktivitas bagi mahasiswa untuk terus meningkatkan kunjungannya ke perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.
3. Dalam penelitian ini hasil analisis regresi linear berganda (*linear multiple regression*) yang terdapat dalam tabel diketahui bahwa koefisien determinasi (*coefficient of determination*) yang dinotasikan *R Square* adalah 0,211 atau 21,1%. Hal ini berarti sebesar 21,1% kemampuan

model regresi dari penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 21,1% variabel kinerja bisa dijelaskan oleh variansi dari variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan sisanya ( $100\% - 21,1\% = 78,9\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $-2,246 > t$  tabel  $1,985$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,027$  dibawah  $0,05$ . Kemudian untuk variabel fasilitas dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $5,059 > t$  tabel  $1,985$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000$  dibawah  $0,05$ . Bukti empiris ini memberikan indikasi bahwa dalam upaya menarik mahasiswa berasal dari fasilitas dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang, Mengingat mengingat fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa faktor yang paling dominan untuk kepuasan mahasiswa yaitu variabel fasilitas karena dengan nilai  $t$  hitung  $X_2$  lebih besar dari nilai  $t$  hitung  $X_1$ .
5. Dari hasil uji  $F$  kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil dari uji ANOVA atau  $F$  test. Dari hasil analisis uji  $F$  didapat  $F$

hitung sebesar  $12,984 > F$  tabel sebesar  $3,09$  dan tingkat probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Probabilitas jauh lebih kecil dari  $0,05$  dan  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel maka, model regresi dapat dipergunakan untuk memprediksi kepuasan atau dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.