

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Deskripsi Data**

Deskripsi data pada penelitian ini untuk memberikan gambaran atau pemaparan dari penelitian yang sudah dilakukan di lapangan. Untuk mendapatkan data tentang pokok penelitian, peneliti menggunakan instrumen berupa angket.

Angket yang terdiri dari 25 butir soal berupa pertanyaan dengan lima alternatif jawaban. Dengan rincian jumlah soal untuk variabel kualitas layanan pustakawan (X) ada 18 butir soal dan ada 7 butir soal untuk variabel (Y). Angket dengan 25 butir soal tersebut direkapitulasi atau dibuat tabulasi untuk mengetahui nilai angket berdasarkan frekuensi jawaban responden dan prosentase jawaban responden pada tiap soal.

Angket penelitian disebarkan kepada 538 responden yaitu mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Bahasa Arab, Pendidikan Bahasa Inggris, dan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah mahasiswa angkatan 2013 yang sudah terpilih sebagai sampel penelitian. Dengan rincian 18 eksemplar angket dibagikan kepada mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam, 36 eksemplar angket dibagikan kepada mahasiswa jurusan Pendidikan Agama Islam, 26 eksemplar angket dibagikan kepada mahasiswa jurusan Pendidikan Bahasa Arab, 27 eksemplar angket dibagikan kepada

mahasiswa jurusan Pendidikan Bahasa Inggris, 29 eksemplar angket dibagikan kepada mahasiswa jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah.

Tingkat pengembalian angket yang telah disebarakan kepada responden memiliki nilai 100% atau dengan kata lain semua angket yang disebarakan kembali kepada peneliti. Tingginya tingkat penelitian ini dikarenakan peneliti menyebarkan secara langsung dan menunggu hasil jawaban responden sampai selesai. Berikut deskripsi data dari masing-masing variabel kualitas layanan pustakawan (X) dan variabel Kepuasan mahasiswa (Y) adalah:

### **1. Deskripsi Data Kualitas Layanan Pustakawan**

Deskripsi data untuk mengetahui kualitas layanan pustakawan diperoleh untuk dilakukan dengan cara menggunakan total jawaban angket sebanyak 18 item pertanyaan dari responden. Sebagai berikut: Tabel pada lampiran 5 halaman 113.

Dari nilai angket tersebut kemudian dimasukkan ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau *mean* kualitas layanan pustakawan.

Tabel distribusi akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai kualitas layanan pustakawan dengan rumus:

- a. Mencari nilai rata-rata:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\Sigma fx}{N} \\ &= \frac{7502}{136} \\ &= 55,2\end{aligned}$$

- b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,322 \log n \\ &= 1 + 3,322 \log 136 \\ &= 1 + 3,322 (2,13) \\ &= 1 + 7,075 \\ &= 8,075 \text{ dibulatkan menjadi } 8\end{aligned}$$

- c. Mencari range

$$R = H - L + 1$$

Keterangan:

H = Nilai tertinggi

L = Nilai terendah

$$R = H - L$$

$$R = 85 - 34$$

$$= 51$$

- d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{51}{8}$$

$$= 6,375 \text{ dibulatkan menjadi } 6$$

Keterangan:

$i$  = Nilai Interval

$R$  = Range (batas nilai tertinggi – nilai terendah)

$K$  = Jumlah kelas yang dikehendaki

Tabel 4.1 Distribusi Skor Mean

Interval	M'	F	x'	Fx'	x <sup>2</sup>	Fx <sup>2</sup>
34-40	37,5	6	21	126	441	2646
41-47	44,5	29	14	406	196	5684
48-54	51,5	33	7	231	49	1617
55-61	58,5	36	0	0	0	0
62-68	65,5	19	-7	-133	49	931
69-75	72,5	8	-14	-112	196	1568
76-82	79,5	4	-21	-84	442	1764
83-89	86,5	1	-28	-28	784	784
Jumlah		N=136		$\Sigma Fx' = 406$		$\Sigma Fx^2 = 14994$

$M' = \text{mean}$  terkaan

a. Mencari *Mean*

$$\begin{aligned} M &= M' + i \left( \frac{\Sigma Fx'}{N} \right) \\ &= 58,5 + 6 \left( \frac{406}{136} \right) \\ &= 58,5 + 6 (2,98) \\ &= 58,5 + 17,88 \\ &= 76,38 \end{aligned}$$

b. Mencari Standar Deviasi

$$\begin{aligned} SD &= i \sqrt{\frac{\Sigma fx^2}{N} - \left( \frac{\Sigma fx'}{N} \right)^2} \\ &= 6 \sqrt{\frac{14494}{136} - \left( \frac{406}{136} \right)^2} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= 6 \sqrt{\frac{14494}{136} - (8,91)} \\
&= 6 \sqrt{110,25 - 8,91} \\
&= 6 \sqrt{101,34} \\
&= 6 (10,06) \\
&= 60,36
\end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah di dapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima:

$$M + 1,5 \text{ SD} = 76,38 + 1,5 (60,36) = 166,92$$

$$M + 0,5 \text{ SD} = 76,38 + 0,5 (60,36) = 106,56$$

$$M - 0,5 \text{ SD} = 76,38 - 0,5 (60,36) = 46,18$$

$$M - 1,5 \text{ SD} = 76,38 - 1,5 (60,36) = 14,18$$

Kemudian untuk mengetahui kualitas layanan pustakawan perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang maka dibuat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kualitas layanan pustakawan

No	Interval	Kategori
1	166 ke atas	Sangat baik
2	106-165	Baik
3	46-105	Cukup
4	14-45	Buruk
5	14 ke bawah	Sangat buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari kualitas layanan pustakawan sebesar 76,38 atau berada pada interval 46-105 yang berarti bahwa pemberian kualitas layanan pustakawan di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang tergolong “**cukup**”.

## 2. Deskripsi Data Kepuasan Mahasiswa (Y)

Deskripsi data untuk mengetahui kepuasan mahasiswa diperoleh untuk mengetahui nilai kuantitatif kepuasan mahasiswa dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket sebanyak 7 item pertanyaan dari responden sebagai berikut: Tabel pada lampiran 6 halaman 118.

Tabel distribusi pada lampiran dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai kepuasan mahasiswa dengan rumus:

a. Mencari nilai rata-rata:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{2829}{136} \\ &= 20,81\end{aligned}$$

b. Mencari Jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,322 \text{ Log } n \\ &= 1 + 3,322 \text{ Log } 136 \\ &= 1 + 3,322 (2,13) \\ &= 8,075 \text{ di bulatkan menjadi } 8\end{aligned}$$

c. Mencari *range*

$$R = H-L$$

Keterangan:

H = Nilai Tertinggi

L = Nilai Terendah

$$R = H-L$$

$$R = 30 - 9$$

$$= 21$$

d. Menentukan interval kelas

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

i = Nilai Interval

R = Range

K = Jumlah kelas yang dikehendaki

$$i = \frac{21}{8}$$

$$= 2,625 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Tabel 4.3 Distribusi Skor *Mean* (Kepuasan)

Interval	M'	F	x'	Fx'	x <sup>2</sup>	Fx <sup>2</sup>
9-12	11	3	12	36	144	432
13-16	15	26	8	206	64	1664
17-20	19	36	4	144	16	576
21-24	23	36	0	0	0	0
25-28	27	32	-4	-128	16	512
29-32	31	3	-8	-24	64	192
33-36	35	0	-12	0	0	0
37-40	39	0	-16	0	0	0
Jumlah		N=136		$\Sigma Fx' = 236$		$\Sigma Fx^2 = 3376$

M' = *Mean Terkaan*

e. Mencari *mean*

$$\begin{aligned} M &= M' + i \left( \frac{\sum Fx}{N} \right) \\ &= 23 + 3 \left( \frac{236}{136} \right) \\ &= 23 + 3 (1,74) \\ &= 28,22 \end{aligned}$$

f. Mencari Standar Deviasi

$$\begin{aligned} SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left( \frac{\sum fx}{N} \right)^2} \\ &= 3 \sqrt{\frac{3376}{136} - \left( \frac{236}{136} \right)^2} \\ &= 3 \sqrt{\frac{3376}{136} - \left( \frac{55696}{18496} \right)} \\ &= 3 \sqrt{24,82 - (3,01)} \\ &= 3 \sqrt{2,81} \\ &= 3 (4,67) \\ &= 14,01 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah di dapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 28,22 + 1,5 (14,01) = 49,235$$

$$M + 0,5 SD = 28,22 + 0,5 (14,01) = 35,225$$

$$M - 0,5 SD = 28,22 - 0,5 (14,01) = 21,215$$

$$M - 1,5 SD = 28,22 - 1,5 (14,01) = 7,205$$



Kemudian untuk mengetahui kepuasan mahasiswa maka dibuat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4 Kepuasan Pemustaka

No	Interval	Kategori
1	49 ke atas	Sangat baik
2	35-48	Baik
3	21-34	Cukup
4	7-20	Buruk
5	7 ke bawah	Sangat buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari kepuasan mahasiswa sebesar 28,22 atau berada pada interval 21-34 yang berarti bahwa kepuasan Mahasiswa tergolong “**cukup**”.

## **B. Analisis Data**

### **1. Analisis Perhitungan Butir Soal Variabel Kualitas Layanan Pustakawan**

Menghitung skor untuk setiap item dengan rekapitulasi pengumpulan data angket dari data 136 responden berdasarkan tabel pada lampiran kemudian menghitung rata-rata skor dengan jumlah skor ideal atau skor tertinggi untuk semua item  $5 \times 136 = 680$  dan jumlah skor terendah adalah  $1 \times 136 = 136$ . Dari patokan tersebut maka hasil perhitungan skor dari setiap item soal adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden atas kecepatan petugas dalam melayani

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Puas (5)	11	55	8.08%
Puas (4)	48	192	32.29%
Cukup Puas (3)	51	153	37.5%
Kurang Puas (2)	17	34	12.5%
Tidak Puas (1)	9	9	6,61
<b>Jumlah</b>	136	<b>443</b>	<b>100%</b>

Kecepatan petugas yang selama ini dilakukan hanya memberikan kepuasan terhadap 11 responden, 51 responden mengatakan cukup puas, dan 9 responden mengatakan tidak puas, berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap kecepatan layanan yang diberikan oleh petugas. hal ini ditunjukkan dengan presentase  $443/680 \times 100\% = 65.14\%$  dengan kategori puas.

81% - 100%	5
61% - 80%	4
41% - 60%	3
21% - 40%	2
1% - 20%	1

Tabel 4.6 Distribusi jawaban responden atas jam buka dan tutup perpustakaan sesuai jadwal

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Puas (5)	11	55	8.08%
Puas (4)	55	220	40.44%
Cukup Puas (3)	25	75	18.38%
Kurang Puas (2)	34	68	25%
Tidak Puas (1)	11	11	8.08%
<b>Jumlah</b>	136	<b>429</b>	<b>100%</b>

Jam buka dan tutup perpustakaan selama ini memberikan kepuasan kepada 11 reponden, 55 responden mengatakan puas, 25 responden mengatakan cukup puas, dan 11 responden mengatakan tidak puas, berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap jam buka dan tutup perpustakaan karena sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $429/680 \times 100\% = 63.08\%$  dengan kategori sesuai.

Tabel 4.7 Distribusi jawaban responden atas kesiapan petugas dalam menyiapkan perlengkapan

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Siap (5)	18	90	13.23%
Siap (4)	36	144	26.47%
Cukup Siap (3)	64	192	47.05%
Kurang Siap (2)	15	30	11.02%
Tidak Siap (1)	3	3	2.20%
<b>Jumlah</b>	136	<b>459</b>	<b>100%</b>

Kesiapan petugas dalam menyiapkan perlengkapan perpustakaan (absensi, peminjaman dan

pengembalian buku) selama ini 18 responden mengatakan Siap, 64 responden mengatakan cukup Siap, 3 responden mengatakan tidak Siap. Berdasarkan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas perpustakaan siap dalam menyiapkan perlengkapan perpustakaan (absensi, peminjaman dan pengembalian buku), hal ini ditunjukkan dengan presentase  $459/680 \times 100\% = 67.5\%$

Tabel 4.8 Distribusi jawaban responden atas ketanggapan petugas dalam melayani

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Tanggap (5)	15	75	11.02%
Tanggap (4)	28	112	20.58%
Cukup Tanggap (3)	67	201	49.26%
Kurang Tanggap (2)	22	44	16.17%
Tidak Tanggap (1)	4	4	2.94%
<b>Jumlah</b>	<b>136</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>

ketanggapan petugas dalam melayani selama ini memberikan ketanggapan kepada 15 responden, 67 responden mengatakan cukup tanggap, 4 responden mengatakan tidak tanggap. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa petugas tanggap dalam melayani pemustaka, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $436/680 \times 100\% = 64.11\%$  dengan kategori Tanggap.

Tabel 4.9 Distribusi jawaban responden atas kesabaran petugas dalam melayani pemustaka

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Sabar (5)	10	50	7.35%
Sabar (4)	47	188	34.55%
Cukup Sabar (3)	55	165	40.44%
Kurang Sabar (2)	22	44	16.17%
Tidak Sabar (1)	2	2	1.47%
<b>Jumlah</b>	136	<b>449</b>	<b>100%</b>

kesabaran petugas dalam melayani pemustaka selama ini 10 responden mengatakan Sangat Sabar, 55 responden mengatakan cukup Sabar, 2 responden mengatakan tidak Sabar. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa petugas sabar dalam melayani pemustaka, hal ini ditunjukkan dengan dengan presentase  $449/680 \times 100\% = 66.02\%$

Tabel 4.10 Distribusi jawaban responden atas respon petugas ketika menerima kritik dan saran

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Respon (5)	2	10	1.47%
Respon (4)	39	156	28.67%
Cukup Respon (3)	52	156	38.23%
Kurang Respon (2)	36	72	26.47%
Tidak Respon (1)	7	7	5.14%
<b>Jumlah</b>	136	<b>401</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan respon petugas ketika menerima kritik dan saran selama ini hanya 2 responden yang mengatakan sangat respon, 52 responden mengatakan cukup respon, 7 responden

mengatakan tidak respon. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa petugas cukup respon ketika menerima kritik dan saran dari pemustaka, hal ini ditunjukkan dengan presentase sebesar  $401/680 \times 100\% = 58.97\%$  dengan kategori cukup Respon.

Tabel 4.11 Distribusi jawaban responden atas kesopanan petugas dalam melayani pemustaka

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Sopan (5)	13	65	9.55%
Sopan (4)	54	216	39.70%
Cukup Sopan (3)	56	168	41.17%
Kurang Sopan (2)	11	22	8.08%
Tidak Sopan (1)	2	2	1.47%
<b>Jumlah</b>	136	<b>473</b>	<b>100%</b>

Kesopanan petugas dalam melayani pemustaka selama ini hanya 13 responden yang mengatakan sangat sopan, 56 responden mengatkan cukup sopan, 2 responden mengatakan tidak sopan. Dapat disimpulkan petugas berperilaku sopan dalam melayani pemustaka, hal ini ditunjukkan dengan presentase sebesar  $473/680 \times 100\% = 69.55\%$  dengan kategori Sopan.

Tabel 4.12 Distribusi jawaban responden atas kenyamanan di dalam ruang perpustakaan (pencahayaan dan sirkulasi udara)

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Nyaman (5)	8	40	5.88%
Nyaman (4)	35	140	25.73%
Cukup Nyaman (3)	44	132	32.35%
Kurang Nyaman (2)	34	68	25%
Tidak Nyaman (1)	15	15	11.02%
<b>Jumlah</b>	136	<b>395</b>	<b>100%</b>

kenyamanan didalam ruang perpustakaan (pencahayaan dan sirkulasi udara) selama ini hanya 8 responden yang mengatakan nyaman, 44 responden mengatkan cukup nyaman, 15 responden mengatakan tidak nyaman. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa ruang perpustakaan selama ini cukup nyaman, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $395/680 \times 100\% = 58,08\%$  dengan kategori cukup nyaman.

Tabel 4.13 Distribusi jawaban responden atas kemampuan petugas dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Puas (5)	17	85	12.5%
Puas (4)	59	236	43.38%
Cukup Puas (3)	47	141	34.55%
Kurang Puas (2)	9	18	6.61%
Tidak Puas (1)	4	4	2.94%
<b>Jumlah</b>	136	<b>484</b>	<b>100%</b>

Kemampuan petugas dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan selama ini hanya memberikan kepuasan kepada 17 responden, 47 responden mengatakan cukup puas, 4 responden mengatakan tidak puas. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $484/680 \times 100\% = 71.17\%$  dengan kategori cukup puas

Tabel 4.14 Distribusi jawaban responden atas keramahan petugas kepada pemustaka

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Ramah (5)	9	45	6.61%
Ramah (4)	38	152	27.94%
Cukup Ramah (3)	56	168	41.17%
Kurang Ramah (2)	31	62	22.79%
Tidak Ramah (1)	2	2	1.47%
<b>Jumlah</b>	136	<b>429</b>	<b>100%</b>

Keramahan petugas kepada pemustaka selama ini hanya 9 responden yang mengatakan sangat ramah, 38 responden mengatakan ramah, 56 responden mengatakan cukup ramah, 2 responden mengatakan tidak ramah. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa petugas perpustakaan selama ini ramah kepada pemustaka, hal ini ditunjukkan dengan presentase dengan presentase  $429/680 \times 100\% = 63.08\%$  dengan kategori Ramah.



Tabel 4.15 Distribusi jawaban responden atas komunikasi yang baik antara petugas dengan pemustaka

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Baik (5)	6	30	4.41%
Baik (4)	38	152	27.94%
Cukup Baik (3)	52	156	38.23%
Kurang Baik (2)	36	72	26.47%
Tidak Baik (1)	4	4	2.94%
<b>Jumlah</b>	136	<b>414</b>	<b>100%</b>

Komunikasi yang baik antara petugas dengan pemustaka selama ini hanya 6 responden mengatakan sangat baik, 52 responden mengatakan cukup baik, 4 responden mengatakan tidak baik. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pustakawan menjalin komunikasi cukup baik dengan pemustaka, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $414/680 \times 100\% = 60.88\%$  dengan kategori cukup baik.

Tabel 4.16 Distribusi jawaban responden atas petugas memahami keinginan pemustaka

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Memahami (5)	4	20	2.94%
Memahami (4)	29	116	21.32%
Cukup Memahami (3)	52	156	38.23%
Kurang Memahami (2)	46	92	33.82%
Tidak Memahami (1)	5	5	3.67%
<b>Jumlah</b>	136	<b>389</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan petugas memahami keinginan pemustaka selama ini hanya responden mengatakan sangat memahami, 52 responden

mengatakan cukup memahami, 5 responden mengatakan tidak memahami. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa petugas cukup memahami keinginan pemustaka, hal ini di tunjukkan dengan presentase  $389/680 \times 100\% = 57.20\%$  dengan kategori cukup memahami.

Tabel 4.17 Distribusi jawaban responden atas petugas perpustakaan bersikap adil kepada pemustaka

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Adil (5)	5	25	3.67%
Adil (4)	42	168	30.88%
Cukup Adil (3)	52	156	38.23%
Kurang Adil (2)	22	44	16.17%
Tidak Adil (1)	15	15	11.02%
<b>Jumlah</b>	136	<b>408</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan petugas bersikap adil kepada semua pemustaka selama ini hanya 5 responden mengatakan sangat adil, 52 responden mengatakan cukup adil, 15 responden mengatakan tidak adil. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa petugas bersikap cukup adil kepada semua pemustaka, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $408/680 \times 100\% = 60\%$  dengan kategori cukup adil.

Tabel 4.18 Distribusi jawaban responden atas kondisi ruangan perpustakaan yang bersih

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Bersih (5)	11	55	8.08%
Bersih (4)	37	148	27.20%
Cukup Bersih (3)	58	174	42.64%
Kurang Bersih (2)	27	54	19.85%
Tidak Bersih (1)	3	3	2.20%
<b>Jumlah</b>	136	<b>434</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan kondisi ruangan perpustakaan yang bersih hanya 11 responden yang mengatakan sangat bersih, 58 responden mengatakan cukup bersih, 3 responden mengatakan tidak bersih. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi ruangan perpustakaan selama ini bersih, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $434/680 \times 100\% = 63.82\%$  dengan kategori bersih.

Tabel 4.19 Distribusi jawaban responden atas koleksi buku sesuai dengan materi perkuliahan

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Sesuai (5)	5	25	3.67%
Sesuai (4)	25	100	18.38%
Cukup Sesuai (3)	44	132	32.35%
Kurang Sesuai (2)	47	94	34.55%
Tidak Sesuai (1)	15	15	11.02%
<b>Jumlah</b>	136	<b>366</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan koleksi buku sesuai dengan materi perkuliahan 5 responden mengatakan sangat Sesuai, 44 responden mengatakan

cukup Sesuai, 47 responden mengatakan kurang Sesuai, 15 responden mengatakan tidak Sesuai. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa koleksi buku sesuai dengan materi perkuliahan, dengan presentase  $366/680 \times 100\% = 53.82\%$  dengan kategori Sesuai.

Tabel 4.20 Distribusi jawaban responden atas buku tertata rapi di rak

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Rapi (5)	6	30	4.41%
Rapi (4)	10	40	7.35%
Cukup Rapi (3)	28	84	20.58%
Kurang Rapi (2)	66	132	48.52%
Tidak Rapi (1)	26	26	19.11%
<b>Jumlah</b>	136	<b>312</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan buku tertata rapi di rak selama ini hanya 6 responden mengatakan sangat rapi, 28 responden mengatkan cukup rapi, 66 responden mengatakan kurang rapi, 26 responden mengatakan tidak rapi. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa buku cukup tertata rapi di rak, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $312/680 \times 100\% = 45.88\%$  dengan kategori cukup Rapi.

Tabel 4.21 Distribusi jawaban responden atas penataan ruang baca yang nyaman

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Nyaman (5)	5	25	3.67%
Nyaman (4)	22	88	16.17%
Cukup Nyaman (3)	39	117	28.67%
Kurang Nyaman (2)	59	118	43.38%
Tidak Nyaman (1)	11	11	8.08%
<b>Jumlah</b>	<b>136</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan penataan ruang baca yang nyaman selama ini hanya 5 responden yang mengatakan sangat nyaman, 39 responden mengatakan cukup nyaman, 59 responden mengatakan kurang nyaman, 11 responden mengatakan tidak nyaman. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa penataan ruang baca cukup nyaman, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $359/680 \times 100\% = 52.79\%$  dengan kategori Cukup Nyaman.

Tabel 4.22 Distribusi jawaban responden atas lokasi perpustakaan yang strategis

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat strategis (5)	12	60	8.82%
Strategis (4)	30	120	22.05%
Cukup strategis (3)	58	174	42.64%
Kurang strategis (2)	31	62	22.79%
Tidak strategis (1)	5	5	3.67%
<b>Jumlah</b>	<b>136</b>	<b>421</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan lokasi perpustakaan yang strategis selama ini ada 12 responden

yang mengatakan sangat strategis, 58 responden mengatakan cukup strategis, 31 responden mengatakan kurang strategis, 5 responden mengatakan tidak strategis. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa lokasi perpustakaan strategis, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $421/680 \times 100\% = 61.91\%$  dengan kategori strategis.

## 2. Analisis Perhitungan Butir Soal Variabel Kepuasan Pemustaka

Tabel 4.23 Distribusi jawaban responden atas keamanan di lingkungan perpustakaan

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Aman (5)	10	50	7.35%
Aman (4)	29	116	21.32%
Cukup Aman (3)	59	177	43.38%
Kurang Aman (2)	33	66	24.26%
Tidak Aman (1)	5	5	3.67%
<b>Jumlah</b>	<b>136</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan keamanan di lingkungan perpustakaan 10 responden mengatakan sangat aman, 59 responden mengatakan cukup aman, 33 responden mengatakan kurang puas, 5 responden mengatakan tidak aman. Dapat disimpulkan bahwa lingkungan perpustakaan cukup aman, hal ini ditunjukkan dengan presentase sebesar  $414/680 \times 100\% = 60.88\%$

Tabel 4.24 Distribusi jawaban responden atas ketegasan petugas dalam pemberian sanksi/denda

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Tegas (5)	20	100	14.70%
Tegas (4)	49	196	36.03%
Cukup Tegas (3)	50	150	36.75%
Kurang Tegas (2)	17	34	12.5%
Tidak Tegas (1)	0	0	0%
<b>Jumlah</b>	136	<b>480</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan ketegasan petugas dalam pemberian saknsi/denda selama ini hanya 20 responden mengatakan sangat Tegas, 50 responden mengatkan cukup tegas. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa petugas tegas dalam pemberian saknsi/denda kepada pemustaka, hal ini ditunjukkan dengan presentase sebesar  $480/680 \times 100\% = 70.58\%$

Tabel 4.25 Distribusi jawaban responden atas kebijakan meminjam buku di beri batas maksimal

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Puas (5)	31	155	22.79%
Puas (4)	47	188	34.55%
Cukup Puas (3)	45	135	33.08%
Kurang Puas (2)	10	20	7.35%
Tidak Puas (1)	3	3	2.20%
<b>Jumlah</b>	136	<b>501</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan kebijakan meminjam buku diberi batas maksimal 31 responden mengatakan sangat puas, 45 responden mengatkan cukup puas, 3 responden mengatakan tidak puas. Dari data diatas

dapat disimpulkan bahwa kebijakan meminjam buku sudah diberi batas maksimal, hal ini ditunjukkan dengan presentase sebesar  $501/680 \times 100\% = 73.67\%$

Tabel 4.26 Distribusi jawaban responden atas perawatan buku oleh petugas

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Puas (5)	5	25	3.67%
Puas (4)	30	120	22.05%
Cukup Puas (3)	67	201	49.26%
Kurang Puas (2)	28	56	20.58%
Tidak Puas (1)	6	6	4.41%
<b>Jumlah</b>	<b>136</b>	<b>408</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan perawatan buku oleh petugas selama ini hanya 5 responden mengatakan sangat puas, 67 responden mengatakan cukup puas, 6 responden mengatakan tidak puas. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa petugas cukup baik saat merawat buku, hal ini ditunjukkan dengan presentase sebesar  $408/680 \times 100\% = 60\%$

Tabel 4.27 Distribusi jawaban responden atas penataan jenis bahan pustaka sesuai dengan nomor klasifikasi

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat Sesuai (5)	4	20	2.94%
Sesuai (4)	20	80	14.70%
Cukup Sesuai (3)	42	126	30.88%
Kurang Sesuai (2)	41	82	30.14%
Tidak Sesuai (1)	29	29	21.32%
<b>Jumlah</b>	<b>136</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>



Tanggapan responden atas pertanyaan penataan jenis bahan pustaka sesuai dengan nomor klasifikasi selama ini hanya 4 responden mengatakan sangat sesuai, 42 responden mengatakan cukup sesuai, 29 responden mengatakan tidak sesuai. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa penataan jenis bahan pustaka cukup sesuai dengan nomor klasifikasi, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $337/680 \times 100\% = 49.55\%$

Tabel 4.28 Distribusi jawaban responden atas kesesuaian koleksi buku dengan kebutuhan mahasiswa

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Sesuai (5)	1	5	0.73%
Sesuai (4)	24	96	17.24%
Cukup Sesuai (3)	59	177	43.38%
Kurang Sesuai (2)	36	72	26.47%
Tidak Sesuai (1)	16	16	11.76%
<b>Jumlah</b>	136	<b>366</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan kesesuaian koleksi buku dengan kebutuhan mahasiswa selama ini hanya 1 responden mengatakan sangat sesuai, 59 responden mengatakan cukup sesuai, 16 responden mengatakan tidak sesuai. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa koleksi buku cukup sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, hal ini ditunjukkan dengan presentase  $366/680 \times 100\% = 53.82\%$

Tabel 4.29 Distribusi jawaban responden atas jumlah koleksi buku banyak sehingga mencukupi pengguna

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Banyak (5)	5	25	3.67%
Banyak (4)	14	56	10.29%
Cukup Banyak (3)	42	126	30.88%
Kurang Banyak (2)	42	84	30.88%
Tidak Banyak (1)	33	33	24.26%
<b>Jumlah</b>	136	<b>324</b>	<b>100%</b>

Tanggapan responden atas pertanyaan jumlah koleksi buku banyak selama ini hanya 5 responden mengatakan sangat banyak, 42 responden mengatakan cukup banyak, 33 responden mengatakan tidak banyak. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah koleksi buku cukup banyak sehingga kurang mencukupi pengguna, hal ini ditunjukkan dengan presentase sebesar  $324/680 \times 100\% = 47.64\%$

### 3. Analisis Hipotesis

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara kualitas layanan pustakawan dengan kepuasan mahasiswa perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang. Maka diadakan analisis data dengan menggunakan teknik analisis *product moment*. Adapun data hasil perhitungannya tentang kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada tabel lampiran 7 halaman 123.

Adapun keterangannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\sum X &= 7502 \\ \sum Y &= 2829 \\ \sum X^2 &= 428100 \\ \sum Y^2 &= 61565 \\ \sum XY &= 160409\end{aligned}$$

Untuk membuktikan hipotesis tersebut digunakan rumus regresi satu prediktor dengan skor deviasi yang diperoleh dari data tersebut diatas. Adapun langkah pokok dalam regresi satu prediktor dengan skor deviasi ini adalah:

- a. Mencari korelasi antara prediktor (X) dengan kriterium (Y).

Korelasi antara X dan Y dengan menggunakan teknik korelasi teknik korelasi *Product Moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Untuk menyelesaikan dengan perhitungan dengan rumus tersebut maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}1) \sum x^2 &= \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \\ &= 428100 - \frac{(7502)^2}{136} \\ &= 428100 - 413823,55 \\ &= 14276,45\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2) \quad \sum y^2 &= \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \\
 &= 61565 - \frac{(2829)^2}{136} \\
 &= 61565 - 58847,36 \\
 &= 2717,64
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 3) \quad \sum xy &= \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N} \\
 &= 160409 - \frac{(7502)(2829)}{136} \\
 &= 160409 - 156052,64 \\
 &= 4356,36
 \end{aligned}$$

Diketahui:

$$\sum x^2 = 2717,64$$

$$\sum y^2 = 2717,64$$

$$\sum xy = 4356,36$$

Dari perhitungan diatas, kemudian dimasukkan kedalam rumus korelasi *Product Moment* sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \\
 &= \frac{4356,36}{\sqrt{(14276,45)(2717,64)}} \\
 &= \frac{4356,36}{6228,82} \\
 &= 0,699
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif sebesar 0,699 antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Menurut Anas Sudijono untuk dapat memberi

interpretasi terhadap kuatnya hubungan, maka dapat digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel berikut ini:

Tabel 4.30 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan tabel di atas, maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,699 termasuk pada kategori kuat karena berada direntang 0,60 – 0,799.

1) Menguji apakah hubungan itu signifikan atau tidak.

Hasil dari uji korelasi *product moment* dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$ .

Setelah diadakan uji korelasi *product moment*, maka hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% dan 1%, dengan asumsi sebagai berikut:

- a) Jika  $r_{xy} > r_{tabel}$  (5% dan 1%) berarti signifikan artinya hipotesis diterima.
- b) Jika  $r_{xy} < r_{tabel}$  (5% dan 1%) berarti tidak signifikan artinya hipotesis ditolak.

Dari hasil uji korelasi *product moment* diketahui bahwa  $r_{xy} = 0,699$  berarti signifikan

artinya hipotesis diterima, karena  $r_{xy} = 0,699 > r_{tabel}(0,159)$  pada taraf signifikansi 5% dan  $r_{tabel}(0,210)$  pada taraf signifikansi 1%.

2) Kontribusi antara variabel X dan variabel Y (R Square)

Di ketahui  $r_{xy} = 0,699$

$$\begin{aligned} R &= r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\% \text{ N} \\ &= 0,699^2 \times 100\% \\ &= 0,489 \times 100\% \\ &= 48,9\% \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 <sup>a</sup>	.489	.485	3.21879

a. Predictors: (Constant), VAR00001

Pada tabel model summary,  $R = 0,699$ , ini menunjukkan nilai koefisien antara kualitas layanan pustakawan (X) dengan kepuasan pemustaka (Y). Kemudian nilai R square =  $R^2 = 0,489$  jika diubah dalam bentuk persen menjadi 48,9%. Dalam hal ini kontribusi antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 48,9% dan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

3) Mencari persamaan regresi

Untuk mencari persamaan regresi yaitu dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a) Mencari persamaan regresi dengan rumus:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana:

$\hat{Y}$  : (baca Y topi) subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X : variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a : nilai konstanta harga Y jika X = 0

b : nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

Untuk mengetahui  $\hat{Y}$  terlebih dahulu mencari nilai b dan a dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \cdot \sum xy - \sum x \sum y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} \\ &= \frac{136(160409) - (7502)(2829)}{136(428100) - (7502)^2} \end{aligned}$$

$$= \frac{592466}{1941596}$$

$$= 0,305$$

Jadi harga  $b = 0,305$ . Sedangkan untuk mencari  $a$  adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{\Sigma Y - b \cdot \Sigma X}{N}$$

$$= \frac{2829 - 0,305(7502)}{136}$$

$$= \frac{540,89}{136}$$

$$= 3,97$$

Diketahui  $b$  sebesar  $0,305$  dan nilai  $a$  sebesar  $3,97$  maka persamaan garis regresinya adalah:

$$y = a + bx$$

$$y = 3,97 + 0,305x$$

Dari rumus tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan pustakawan ( $X$ ) terhadap kepuasan pemustaka ( $Y$ ) mempunyai persamaan regresi  $\hat{Y} = 3,97 + 0,305x$ , menunjukkan bahwa jika  $x = 0$  maka di peroleh nilai kepuasan pemustaka sebesar  $3,97$ . Ini berarti apabila pustakawan tidak memiliki nilai kualitas layanan, maka pesmustaka tersebut mendapatkan nilai  $3,97$ . Namun apabila nilai kualitas layanan =  $5$  maka nilai rata-rata kepuasan



$$\text{pemustaka } \hat{Y} = 3,97 + 0,305(5) = 3,97 + 1,525 = 5,495$$

Jadi dari persamaan regresi di atas dapat diperkirakan bahwa, bila nilai kualitas pelayanan bertambah 1, maka nilai rata-rata kepuasan pemustaka bertambah 0,305. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan pustakawan maka semakin tinggi pula kepuasan pemustaka.

4) Uji F atau uji simultan

Sebelum mencari nilai F, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 136 (dari  $N - 2 = 136 - 2$ ), maka diperoleh  $F_{\text{tabel } 5\%}$  sebesar 3,91.

Setelah taraf signifikan  $F_{\text{tabel}}$  dalam penelitian ini diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga F dengan menggunakan rumus-rumus sebagai berikut:

a) Mencari jumlah kuadrat regresi ( $JK_{\text{Reg [a]}}$ ) dengan rumus:

$$\begin{aligned} JK_{\text{Reg [a]}} &= \frac{(\Sigma Y)^2}{n} \\ &= \frac{(2829)^2}{136} \\ &= 58847,37 \end{aligned}$$

- b) Mencari Jumlah kuadrat regresi ( $JK_{Reg [b|a]}$ ) dengan rumus;

$$\begin{aligned}
 JK_{Reg[b|a]} &= b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\} \\
 &= 0,305 \left\{ 160409 - \frac{(7502)(2829)}{136} \right\} \\
 &= 0,305 (4356,36) \\
 &= 1329,319
 \end{aligned}$$

- c) Mencari Jumlah Kuadrat Residu ( $JK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 JK_{Res} &= \sum Y^2 - JK_{Reg[b|a]} - JK_{Reg[a]} \\
 &= 61565 - 1329,319 - 58847,37 \\
 &= 1388,321
 \end{aligned}$$

- d) Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat Regresi ( $RJK_{Reg [a]}$ ) dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 RJK_{reg[a]} &= JK_{Reg[a]} \\
 &= 58847,37
 \end{aligned}$$

- e) Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat Regresi ( $RJK_{Reg [b|a]}$ ) dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 RJK_{reg[b|a]} &= JK_{Reg[b|a]} \\
 &= 1329,319
 \end{aligned}$$

- f) Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat Residu ( $RJK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 RJK_{res} &= \frac{JK_{Res}}{n-2} \\
 &= \frac{1388,321}{136-2} \\
 &= 10,361
 \end{aligned}$$

g) Menguji Signifikansi dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 F_{hitung} &= \frac{RJK_{Reg(b|a)}}{RJK_{res}} \\
 &= \frac{1329,319}{10,361} \\
 &= 128,305
 \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan SPSS  
16.0 hasilnya seperti dibawah ini:

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1329.319	1	1329.319	128.305	.000 <sup>a</sup>
Residual	1388.321	134	10.361		
Total	2717.640	135			

a. Predictors: (Constant), VAR00001

b. Dependent Variable: VAR00002

Dalam penelitian ini,  $F_{tabel} 5\% = 3,91$   
Kemudian dimasukkan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka artinya signifikan, tetapi apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  artinya tidak signifikan.

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa  $F_{hitung} = 128,305$  berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena  $F_{hitung} = 128,305 > F_{tabel} (3,91)$  pada taraf signifikansi 5% dan  $F_{tabel} (6,82)$  pada taraf signifikansi 1%.

### 5) Uji t (parsial)

Sebelum mencari nilai  $t$ , maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 134 (dari  $N - 2 = 136 - 2$ ), maka diperoleh  $t_{\text{tabel}} 5\%$  adalah. Setelah taraf signifikan  $t_{\text{tabel}}$  diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga  $t$  dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,699\sqrt{136-2}}{\sqrt{1-0,699^2}} \\ &= \frac{0,699(11,57)}{\sqrt{0,512}} \\ &= \frac{8,087}{0,72} \\ &= 11,231 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa  $t_{\text{hitung}} = 11,231$  berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena  $t_{\text{hitung}} = 11,231 > t_{\text{tabel}}(1,656)$  pada taraf signifikansi 5% dan  $t_{\text{tabel}}(2,354)$  pada taraf signifikansi 1%.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penghitungan dan penyajian data secara statistik telah dilakukan untuk menjelaskan secara rinci sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Berdasarkan pembahasan secara statistik,

maka kajian lebih mendalam dapat disajikan dalam pembahasan berikut:

Hasil pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan dalam tabel 4.1 menunjukkan *mean* dari kualitas layanan pustakawan perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang sebesar sebesar 76,38 atau berada pada interval 46 – 105 yang berarti bahwa kualitas layanan pustakawan perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang tergolong cukup baik. Dalam hal ini perpustakaan dapat menjalankan fungsinya dengan cukup baik. Untuk *mean* dari kepuasan pemustaka ditunjukkan pada tabel 4.3, disebutkan bahwa nilai *mean* dari kepuasan pemustaka UIN Walisongo Semarang sebesar 28,22 atau berada pada interval 21-34 yang berarti bahwa kepuasan pemustaka perpustakaan UIN Walisongo Semarang tergolong cukup.

Dalam analisis korelasi *product moment pearson* menghasilkan  $r_{xy} = 0,699 > r_{tabel}(0,159)$  pada taraf signifikansi 5% dan  $r_{tabel}(0,210)$  pada taraf signifikansi 1% yang berarti signifikan. Berdasarkan interpretasi maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,699 termasuk pada kategori kuat karena berada direntang 0,60 – 0,799. Jadi terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai  $r$  positif, berarti semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan pustakawan maka semakin tinggi kepuasan pemustakanya.

Kemudian hasil perhitungan  $r_{xy}$  diformulasikan kedalam hitungan persen (%) yang disebut R Square maka hasilnya adalah 48,9%. Berarti dalam hal ini kontribusi dari kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang sebesar 48,9% dan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

Pada analisis regresi sederhana didapatkan jawaban persamaan regresi sederhananya  $\hat{Y} = 3,97 + 0,305x$ , menunjukkan bahwa jika  $x = 0$  maka di peroleh nilai kepuasan pemustaka sebesar 3,97. Ini berarti apabila pustakawan tidak memiliki nilai kualitas layanan, maka pemustaka tersebut mendapatkan nilai 3,97. Namun apabila nilai kualitas layanan = 5 maka nilai rata-rata kepuasan pemustaka  $\hat{Y} = 3,97 + 0,305(5) = 3,97 + 1,525 = 5,495$  Jadi dari persamaan regresi di atas dapat diperkirakan bahwa, bila nilai kualitas pelayanan bertambah 1, maka nilai rata-rata kepuasan pemustaka bertambah 0,305. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan pustakawan maka semakin tinggi pula kepuasan pemustaka.

Sementara pada perhitungan secara keseluruhan (simultan) kualitas layanan pustakawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemustaka karena nilai dari hasil uji F sebesar  $128,305 > F_{tabel}(3,91)$  pada taraf signifikansi 5% dan  $F_{tabel}(6,82)$  pada taraf signifikansi 1%. Dengan demikian dapat diketahui

bahwa ada pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 128,305.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka, diperoleh hasil variabel kualitas layanan pustakawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Temuan ini didukung oleh teori Lasa HS, bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan pelayanan perpustakaan apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa atau tidak puas, dan sebaliknya apabila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas terhadap layanan yang sudah diberikan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan, salah satunya dengan adanya pustakawan atau tenaga perpustakaan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang kepustakawanan yang memadai. Maka pelayanan perpustakaan akan berjalan dengan baik, sehingga citra perpustakaan dapat dijaga dengan baik dimata pengunjung, dan pengunjung senang berkunjung ke perpustakaan, jadi dalam penelitian ini ada pengaruh yang positif antara kualitas layanan yang diberikan terhadap kepuasan pemustaka.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan peneliti secara optimal, dan dalam penelitian ini pasti terjadi banyak kendala dan hambatan. Hal tersebut bukan karena kesengajaan yang dilakukan peneliti

namun disadari adanya beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitian.

1. Peneliti hanya memfokuskan penelitiannya di satu tempat saja yaitu perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.

Dari berbagai keterbatasan yang penulis paparkan di atas maka dapat dikatakan bahwa inilah kekurangan dari penelitian ini yang penulis lakukan. Meskipun banyak hambatan dan keterbatasan yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini, penulis bersyukur bahwa penelitian ini dapat terselesaikan dengan lancar.