

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

Analisis masing-masing variabel penelitian dan pengaruh dua variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan) terhadap variabel dependen (kepuasan pemustaka), merupakan pokok bahasan penelitian ini. Setelah dilakukan pengujian, maka mendapatkan informasi data tentang pengaruh fasilitas perpustakaan dan kualitas, pelayanan, terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMAN 1 Mataraman dengan menggunakan survei kuesioner.

Instrumen tersebut memiliki 33 pertanyaan, dengan 10 pertanyaan tentang variabel kualitas layanan, 14 pertanyaan tentang variabel fasilitas perpustakaan, dan 9 pertanyaan tentang variabel kepuasan pemustaka. Soal-soal tersebut diberikan kepada 24 siswa aktif di SMAN 1 Mataraman.

Di perpustakaan SMA Negeri 1 Mataraman, peneliti melakukan studi lapangan untuk mengumpulkan data tentang kualitas, layanan, dan fasilitas perpustakaan, terhadap kepuasan pemustaka.

1. Data kualitas layanan perpustakaan SMAN 1 Mataraman

Skor jawaban kuesioner sebanyak 10 pertanyaan digunakan untuk mendeskripsikan data, guna menghitung nilai kuantitatif kualitas layanan. Tanggapan responden kemudian diolah, dengan nilai tertinggi 4 dan nilai terendah 1.

Nilai mean atau rata-rata dihitung dengan memasukkan data kuesioner ke dalam tabel distribusi frekuensi. Tabel distribusi akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai kualitas pelayanan dengan rumus:

- a. Mencari nilai rata-rata:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{802}{24} \\ &= 33,41\end{aligned}$$

- b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 24 \\ &= 1 + 3,3 (1,38) \\ &= 5,55 \text{ dibulatkan menjadi } 6\end{aligned}$$

- c. Mencari range:

$$R = H - L$$

Keterangan:

H = nilai tertinggi

L = nilai terendah

$$R = 40 - 28$$

$$= 12$$

- d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

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

keterangan:

i = nilai interval

R = range (batas nilai tertinggi – nilai terendah)

K = jumlah kelas yang dikehendaki

$$\begin{aligned} i &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{12}{6} \\ &= 2 \end{aligned}$$

Tabel 3.1 Distribusi Skor Mean (Kualitas Pelayanan)

Interval	Me	F	D, pilih XS = (34,5)	X	fx'	x ²	fx ²
28-29	28,5	3	-6	-3	-9	9	27
30-31	30,5	5	-4	-2	-10	4	20
32-33	32,5	5	-2	-1	-5	1	5
34-35	34,5	2	0	0	0	0	0
36-37	36,5	6	2	1	6	1	6
38-39	38,5	2	4	2	4	4	8
40-41	40,5	1	6	3	3	9	9
Jumlah		24			-11		75

e. Mencari *mean*:

$$\begin{aligned} M &= Me + i \left(\frac{\sum fx'}{N} \right) \\ &= 34,5 + 2 \left(\frac{-11}{24} \right) \\ &= 34,5 + 2 (-0,46) \\ &= 34,5 - 0,92 \\ &= 33,58 \end{aligned}$$

f. Mencari standar deviasi:

$$\begin{aligned}
 SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2} \\
 &= 2 \sqrt{\frac{75}{24} - \left(\frac{-11}{24}\right)^2} \\
 &= 2 \sqrt{3,13 - (-0,46)^2} \\
 &= 2 \sqrt{3,13 - 0,21} \\
 &= 2 \times \sqrt{2,92} \\
 &= 2 \times 1,71 \\
 &= 3,34
 \end{aligned}$$

Interval kategori dibuat dari skor mentah ke skala standar lima, untuk menginterpretasikan nilai rata-rata yang telah diperoleh:

$$M + 1,5 SD = 33,58 + 1,5 (3,34) = 38,59 = 38 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 33,58 + 0,5 (3,34) = 35,25 = 35-37$$

$$M - 0,5 SD = 33,58 - 0,5 (3,34) = 31,91 = 31-34$$

$$M - 1,5 SD = 33,58 - 1,5 (3,34) = 28,57 = 28-30$$

$$= 27 \text{ ke bawah}$$

Variabel kualitas pelayanan, selanjutnya ditentukan dengan menggunakan tabel berikut:

Tabel 3.2 Kualitas Pelayanan

No	Interval	Kategori
1	38 ke atas	Sangat Baik
2	35-37	Baik
3	31-34	Cukup
4	28-30	Buruk
5	27 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari variabel kualitas pelayanan di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman sebesar 33,58 atau berada pada interval 31-34 yang berarti kualitas pelayanan di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman adalah tergolong dalam kategori “Cukup”.

Dengan menggunakan skor kuesioner jawaban variabel kualitas layanan, hasil data jawaban responden digunakan untuk menghitung nilai kuantitatif variabel kualitas layanan. Hal ini dilihat dari tanggapan 24 responden terhadap variabel kualitas pelayanan, yang terdiri dari 10 butir soal, yang selanjutnya akan diuraikan melihat tanggapan responden sebagai berikut:

a) Indikator kualitas pelayanan

Tabel 3.3 jawaban responden atas layanan sirkulasi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	8	33,3%
2	Setuju	14	58,3%
3	Tidak Setuju	2	8,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0,%
Total		24	100,%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *layanan sirkulasi*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 58,3%.

Tabel 3.4 Jawaban responden atas Koleksi Perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	8	33,3%
2	Setuju	15	62,5%
3	Tidak Setuju	1	4,2%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *koleksi perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 62,5%.

Tabel 3.5 Jawaban responden atas *Penampilan Pustakawan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	9	37,5%
2	Setuju	12	50,0%
3	Tidak Setuju	3	12,5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *penampilan pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 50%.

Tabel 3.6 Jawaban responden atas *Bimbingan Pustakawan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	8	33,3%
2	Setuju	15	62,5%
3	Tidak Setuju	1	4,2%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *bimbingan pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 62,5%.

Tabel 3.7 Jawaban responden atas *Sikap Pustakawan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	7	29,2%
2	Setuju	15	62,5%
3	Tidak Setuju	2	8,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *sikap pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 62,5%.

Tabel 3.8 Jawaban responden atas *Layanan Sirkulasi oleh Pustakawan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	11	45,8%
2	Setuju	13	54,2%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *layanan sirkulasi oleh pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 54,2%.

Tabel 3.9 Jawaban responden atas *Sikap Pustakawan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	16	66,7%
2	Setuju	8	33,3%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *sikap pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *sangat setuju* sebanyak 66,7%.

Tabel 3.10 Jawaban responden atas *Kompetensi Pustakawan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	9	37,5%
2	Setuju	12	50,0%
3	Tidak Setuju	3	12,5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *kompetensi pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 50%.

Tabel 3.11 Jawaban responden atas Sikap Pustakawan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	8	33,3%
2	Setuju	15	62,5%
3	Tidak Setuju	1	4,2%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *sikap pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 62,5%.

Tabel 3.12 Jawaban responden atas Sikap Pustakawan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	11	45,8%
2	Setuju	13	54,2%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100,%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *sikap pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 54,2%.

2. Data Fasilitas Perpustakaan di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman.

Skor jawaban kuesioner sebanyak 14 pertanyaan digunakan untuk mendeskripsikan data, guna menghitung nilai kuantitatif fasilitas

perpustakaan. Tanggapan responden kemudian diolah, dengan nilai tertinggi 4 dan nilai terendah 1.

Nilai mean atau rata-rata dihitung dengan memasukkan data kuesioner ke dalam tabel distribusi frekuensi. Tabel distribusi akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai fasilitas perpustakaan dengan rumus:

- a. Mencari nilai rata-rata:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{1045}{24} \\ &= 43,54\end{aligned}$$

- b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 24 \\ &= 1 + 3,3 (1,38) \\ &= 5,55 \text{ dibulatkan menjadi } 6\end{aligned}$$

- c. Mencari range: $R = H-L$

Keterangan:

H = nilai tertinggi

L = nilai terendah

$$\begin{aligned}R &= 55 - 35 \\ &= 20\end{aligned}$$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus: $i = \frac{R}{K}$

keterangan:

i = nilai interval

R = range (batas nilai tertinggi – nilai terendah)

K = jumlah kelas yang dikehendaki

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

$$= \frac{20}{6}$$

= 3,33 dibulatkan menjadi 3

Tabel 3.13 Distribusi Skor Mean (Fasilitas Perpustakaan)

Interval	Me	F	D, pilih XS = (45)	X	fx'	x ²	fx ²
35-37	36	3	-9	-3	-9	9	27
38-40	39	3	-6	-2	-6	4	12
41-43	42	8	-3	-1	-8	1	8
44-46	45	3	0	0	0	0	0
47-49	48	3	3	1	3	1	3
50-52	51	2	6	2	4	4	8
53-55	54	2	9	3	6	9	18
Jumlah		24			-10		76

e. Mencari *mean*:

$$M = Me + i \left(\frac{\sum fx'}{N} \right)$$

$$= 45 + 3 \left(\frac{-10}{24} \right)$$

$$= 45 + 3 (-0,42)$$

$$= 45 - 1,26$$

$$= 43,74$$

f. Mencari standar deviasi:

$$\begin{aligned}
 SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{\frac{76}{24} - \left(\frac{-10}{24}\right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{3,17 - (-0,42)^2} \\
 &= 3 \sqrt{3,17 - 0,18} \\
 &= 3 \times \sqrt{2,99} \\
 &= 3 \times 1,73 \\
 &= 5,19
 \end{aligned}$$

Interval kategori dibuat dari skor mentah ke skala standar lima, untuk menginterpretasikan nilai rata-rata yang telah diperoleh:

$$M + 1,5 SD = 43,74 + 1,5 (5,19) = 51,53 = 51 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 43,74 + 0,5 (5,19) = 46,34 = 46-50$$

$$M - 0,5 SD = 43,74 - 0,5 (5,19) = 41,14 = 41-45$$

$$M - 1,5 SD = 43,74 - 1,5 (5,19) = 35,95 = 35-40$$

$$= 34 \text{ ke bawah}$$

Variabel fasilitas perpustakaan, selanjutnya ditentukan dengan menggunakan tabel berikut:

Tabel 3.14 Fasilitas Perpustakaan

No	Interval	Kategori
1	51 ke atas	Sangat Baik
2	46-50	Baik
3	41-45	Cukup
4	35-40	Buruk
5	34 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari variabel fasilitas perpustakaan di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman sebesar 43,74 atau berada pada interval 41-44 yang berarti fasilitas perpustakaan di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman adalah tergolong dalam kategori “**Cukup**”.

Dengan menggunakan skor kuesioner jawaban variabel fasilitas perpustakaan, hasil data jawaban responden digunakan untuk menghitung nilai kuantitatif variabel fasilitas perpustakaan. Hal ini dilihat dari tanggapan 24 responden terhadap variabel fasilitas perpustakaan, yang terdiri dari 14 butir soal, yang selanjutnya akan diuraikan melihat tanggapan responden sebagai berikut:

b) Indikator fasilitas perpustakaan

Tabel 3.15 Jawaban responden atas Lokasi gedung perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	5	20,8%
2	Setuju	19	79,2%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *lokasi gedung perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 79,2%.

Tabel 3.16 Jawaban responden atas Suasana ruang perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	7	29,2%
2	Setuju	17	70,8%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *suasana ruang perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 70,8%.

Tabel 3.17 Jawaban responden atas *Koleksi Perpustakaan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	6	25%
2	Setuju	17	70,8%
3	Tidak Setuju	1	4,2%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *koleksi perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 70,8%.

Tabel 3. 18 Jawaban responden atas *tata ruang perpustakaan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	7	29,2%
2	Setuju	14	58,3%
3	Tidak Setuju	3	12,5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *tata ruang perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 58,3%.

Tabel 3.19 Jawaban responden atas *desain perpustakaan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	7	29,2%
2	Setuju	13	54,2%
3	Tidak Setuju	4	16,7%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *desain perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 54,2%.

Tabel 3.20 Jawaban responden atas *suasana ruang baca*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	3	12,5%
2	Setuju	21	87,5%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *suasan ruang baca*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 87,5%.

Tabel 3.21 Jawaban responden atas *suhu ruangan perpustakaan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	4	16,7%
2	Setuju	11	45,8%
3	Tidak Setuju	9	37,5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *suhu ruangan perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 45,8%.

Tabel 3.22 Jawaban atas *penerangan ruang perpustakaan*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	5	20,8%
2	Setuju	16	66,7%
3	Tidak Setuju	3	12,5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *penerangan ruang perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 66,7%.

Tabel 3.23 Jawaban responden atas layanan sirkulasi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	12	50%
2	Setuju	12	50%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *layanan sirkulasi*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 50% dan *sangat setuju* 50%

Tabel 3.24 Jawaban responden atas kondisi rak buku

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	6	25%
2	Setuju	12	50%
3	Tidak Setuju	6	25%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *kondisi rak buku*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 50%.

Tabel 3.25 Jawaban responden atas penempatan rak buku

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	5	20,8%
2	Setuju	16	66,7%
3	Tidak Setuju	3	12,5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *penempatan rak buku*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 66,7%.

Tabel 3.26 Jawaban responden atas meja dan kursi baca

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	6	25%
2	Setuju	13	54,2%
3	Tidak Setuju	5	20,8%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *meja dan kursi baca*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 54,2%.

Tabel 3.27 Jawaban responden atas meja baca

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	5	20,8%
2	Setuju	14	58,3%
3	Tidak Setuju	4	16,7%
4	Sangat Tidak Setuju	1	4,2%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *meja baca*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 58,3%.

Tabel 3.28 Jawaban responden atas papan pengumuman

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	1	4,2%
2	Setuju	21	87,5%
3	Tidak Setuju	2	8,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *papan pengumuman*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 87,5%.

3. Data kepuasan pemustaka Perpustakaan SMAN 1 Mataraman

Skor jawaban kuesioner sebanyak 9 pertanyaan digunakan untuk mendeskripsikan data, guna menghitung nilai kuantitatif kepuasan pemustaka. Tanggapan responden kemudian diolah, dengan nilai tertinggi 4 dan nilai terendah 1.

Nilai mean atau rata-rata dihitung dengan memasukkan data kuesioner ke dalam tabel distribusi frekuensi. Tabel distribusi akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai kepuasan pemustaka dengan rumus:

- a. Mencari nilai rata-rata:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{697}{24} \\ &= 29,04\end{aligned}$$

- b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 24 \\ &= 1 + 3,3 (1,38) \\ &= 5,55 \text{ dibulatkan menjadi } 6\end{aligned}$$

c. Mencari range: $R = H - L$

$H =$ nilai tertinggi

$L =$ nilai terendah

$R = 35 - 18$

$= 17$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

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

keterangan:

$i =$ nilai interval

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

$K =$ jumlah kelas yang dikehendaki

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

$$= \frac{17}{6}$$

$= 2,83$ dibulatkan menjadi 3

Tabel 3.29 Distribusi Skor Mean (Kepuasan Pemustaka)

Interval	Me	F	d , pilih $X_s = (25)$	X	fx'	x^2	fx^2
18-20	19	1	-6	-2	-2	4	4
21-23	22	1	-3	-1	-1	1	1
24-26	25	2	0	0	0	0	0
27-29	28	10	3	1	10	1	10
30-32	31	2	6	2	4	4	8
33-35	32	8	7	3	24	9	72
Jumlah		24			35		95

e. Mencari *mean*:

$$\begin{aligned}
 M &= Me + i \left(\frac{\sum fx'}{N} \right) \\
 &= 25 + 3 \left(\frac{35}{24} \right) \\
 &= 25 + 3 (1,46) \\
 &= 25 + 4,38 \\
 &= 29,38
 \end{aligned}$$

f. Mencari standar deviasi:

$$\begin{aligned}
 SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N} \right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{\frac{95}{24} - \left(\frac{35}{24} \right)^2} \\
 &= 3 \sqrt{3,96 - (1,46)^2} \\
 &= 3 \sqrt{3,96 - 2,13} \\
 &= 3 \times \sqrt{1,83} \\
 &= 3 \times 1,35 \\
 &= 4,05
 \end{aligned}$$

Interval kategori dibuat dari skor mentah ke skala standar lima, untuk menginterpretasikan nilai rata-rata yang telah diperoleh:

$$M + 1,5 SD = 29,38 + 1,5 (4,05) = 35,46 = 35 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 29,38 + 0,5 (4,05) = 31,41 = 31-34$$

$$M - 0,5 SD = 29,38 - 0,5 (4,05) = 27,35 = 27-30$$

$$M - 1,5 SD = 29,38 - 1,5 (4,05) = 23,3 = 23-26$$

$$= 22 \text{ ke bawah}$$

Variabel kepuasan pemustaka, selanjutnya ditentukan dengan menggunakan tabel berikut:

Tabel 3.30 Kepuasan Pemustaka

No	Interval	Kategori
1	35 ke atas	Sangat Baik
2	31-34	Baik
3	27-30	Cukup
4	23-26	Buruk
5	22 ke bawah	Sangat Buruk

Data tersebut memiliki rata-rata sebesar 29,38 untuk variabel kepuasan pemustaka, di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman yang ditentukan dari hasil perhitungan, atau berada pada interval 27-30 yang berarti kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman adalah tergolong dalam kategori “**Cukup**”.

Dengan menggunakan skor kuesioner jawaban variabel kepuasan pemustaka, hasil data jawaban responden digunakan untuk menghitung nilai kuantitatif variabel kepuasan pemustaka. Hal ini dilihat dari tanggapan 24 responden terhadap variabel kepuasan pemustaka, yang terdiri dari 9 butir soal, yang selanjutnya akan diuraikan melihat tanggapan responden sebagai berikut:

c) Indikator kepuasan perpustakaan

Tabel 3.31 Jawaban atas merasa nyaman berada di perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	11	45,8%
2	Puas	12	50%
3	Tidak Puas	1	4,2%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *merasa nyaman berada di perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 50%.

Tabel 3.32 Jawaban responden atas sikap pustakawan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	10	41,7%
2	Puas	14	58,3%
3	Tidak Puas	0	0%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *sikap pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 58,3%.

Tabel 3.33 Jawaban atas kecepatan pustakawan dalam menanggapi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	7	29,2%
2	Puas	12	50%
3	Tidak Puas	5	20,8%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *kecepatan pustakawan dalam menanggapi*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 50%.

Tabel 3.34 Jawaban responden atas koleksi perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	5	20,8%
2	Puas	15	62,5%
3	Tidak Puas	4	16,7%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *koleksi perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 62,5%.

Tabel 3.35 Jawaban atas suasana ruang perpustakaan tenang

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	7	29,2%
2	Puas	15	62,5%
3	Tidak Puas	2	8,3%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *suasana ruang perpustakaan yang tenang*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 62,5%.

Tabel 3.36 Jawaban responden atas fasilitas perpustakaan lengkap

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	7	29,2%
2	Puas	12	50%
3	Tidak Puas	5	20,8%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *fasilitas perpustakaan lengkap*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 50%.

Tabel 3.37 Jawaban responden atas pengetahuan pustakawan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	8	33,3%
2	Puas	14	58,3%
3	Tidak Puas	2	8,3%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *pengetahuan pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 58,3%.

Tabel 3.38 Jawaban responden atas sikap pustakawan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	10	41,7%
2	Puas	12	50%
3	Tidak Puas	2	8,3%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *sikap pustakawan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 50%.

Tabel 3.39 Jawaban responden atas tata tertib perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	7	29,2%
2	Puas	16	66,7%
3	Tidak Puas	0	0%
4	Sangat Tidak Puas	1	4,2%
Total		24	100%

Berdasarkan perhitungan di atas dari jawaban responden tentang *tata tertib perpustakaan*, kebanyakan responden memilih kategori *setuju* sebanyak 66,7%.

a) Uji hipotesis

1. Analisis Pendahuluan

Dalam tahap ini selanjutnya memasukkan hasil pengolahan data angket responden kedalam data tabel distribusi frekuensi. Pada penelitian ini data akan dianalisis menggunakan teknik statistik dengan menghitung nilai

kuantitas, dengan cara memberikan penilaian berdasarkan atas jawaban angket yang telah disebarkan kepada responden. Adapun proses perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.40 Tabel Penolong Regresi

Resp.	X1	X2	Y	X ₁ ²	X ₂ ²	Y ²	X ₁ Y	X ₂ Y	X ₁ X ₂
R1	28	35	24	784	1225	576	672	840	980
R2	37	43	35	1369	1849	1225	1295	1505	1591
R3	37	48	33	1369	2304	1089	1221	1584	1776
R4	30	41	27	900	1681	729	810	1107	1230
R5	32	50	34	1024	2500	1156	1088	1700	1600
R6	36	44	27	1296	1936	729	972	1188	1584
R7	30	41	27	900	1681	729	810	1107	1230
R8	32	36	28	1024	1296	784	896	1008	1152
R9	37	49	33	1369	2401	1089	1221	1617	1813
R10	32	47	34	1024	2209	1156	1088	1598	1504
R11	39	50	32	1521	2500	1024	1248	1600	1950
R12	30	41	27	900	1681	729	810	1107	1230
R13	34	40	28	1156	1600	784	952	1120	1360
R14	36	55	34	1296	3025	1156	1224	1870	1980
R15	28	38	23	784	1444	529	644	874	1064
R16	30	42	27	900	1764	729	810	1134	1260
R17	37	46	18	1369	2116	324	666	828	1702
R18	33	40	27	1089	1600	729	891	1080	1320
R19	30	42	27	900	1764	729	810	1134	1260
R20	40	53	35	1600	2809	1225	1400	1855	2120
R21	32	44	28	1024	1936	784	896	1232	1408
R22	39	42	35	1521	1764	1225	1365	1470	1638
R23	35	43	30	1225	1849	900	1050	1290	1505
R24	28	35	24	784	1225	576	672	840	980
	X1	X2	Y	X₁²	X₂²	Y²	X₁Y	X₂Y	X₁X₂
Jumlah	802	1045	697	27128	46159	20705	23511	30688	35237

2. Analisis Uji Hipotesis

Hipotesis berfungsi sebagai tanggapan sementara terhadap pernyataan yang berasal dari rumusan masalah. Pengujian empiris diperlukan untuk memvalidasi tanggapan sementara ini. Metode regresi sederhana dan berganda digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini.

a. Pengaruh variabel kualitas pelayanan(X1), yang mempengaruhi variabel kepuasan pemustaka(Y) di Pepustakaan SMAN 1 Mataraman.

Hipotesis bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pemustaka, diuji dengan analisis regresi sederhana. Langkah-langkah berikut digunakan dalam analisis regresi sederhana untuk menguji hipotesis ini:

1) Mencari persamaan garis regresi dengan rumus:

$$Y = a + bX$$

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

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

harga a dan b dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{24 \cdot (23511) - (802)(697)}{24 \cdot (27128) - (802)^2} \\ &= \frac{564264 - 558994}{651072 - 643204} \\ &= \frac{5270}{7868} \\ &= 0,67 \end{aligned}$$

jadi harga $b = 0,67$ sedangkan untuk mencari a adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} a &= \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{(679)(27128) - (802)(23511)}{24 \cdot (27128) - (802)^2} \\ &= \frac{18419912 - 18855822}{651072 - 643204} \\ &= \frac{-435910}{7868} \\ &= 55,40 \end{aligned}$$

Diketahui nilai b sebesar $0,67$ dan nilai a sebesar $55,40$. Maka persamaan garis regresi adalah

$$Y = a + bX$$

$$Y = 55,40 + 0,67X$$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut, maka dapat diartikan bahwa:

Y = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas

$a = 55,40$ merupakan nilai konstanta yang memiliki arti bahwa kepuasan pemustaka (Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan konstan sebesar $55,40$ satuan jika tidak ada pengaruh dari kualitas pelayanan (X_1)

$b = 0,67$ adalah konstribusi dari variabel kualitas pelayanan (X_1) mempengaruhi variabel kepuasan pemustaka (Y). Variabel b sebesar $0,67$ dengan tanda positif, hasil ini mengandung arti bahwa pemenuhan kepuasan pemustaka (Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan berubah sebesar $0,67$ dengan

hubungan yang searah. Kepuasan pemustaka(Y) di Perpustakaan SMA Negeri 1 Mataraman misalnya, akan naik sebesar 0,67 satuan, jika variabel kualitas pelayanan(X1) berubah atau bertambah sebesar 1 satuan.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: jika kualitas layanan tidak memiliki nilai, diharapkan kepuasan pemustaka akan memiliki nilai 55,40. Sebaliknya jika kualitas pelayanan memiliki nilai 3 maka nilai rata-rata akan menjadi 57,41 karena, $Y = 55,40 + 0,67 (3) = 55,40 + 2,01 = 57,41$

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan yaitu semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kepuasan pemustaka.

Untuk hasil pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka perpustakaan SMAN 1 Mataraman dengan responden yang berjumlah 24 responden yang dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 29.0. adapun hasil analisis regresi sederhana yang diperoleh seperti pada tabel berikut:

2) Uji F (simultan)

Sebelum mencari nilai F maka terlebih dahulu di tentukan taraf signifikansinya. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 22 (dari $n-2=24-2$) maka diperoleh $F_{\text{tabel } 5\%}$ sebesar 4,30.

Jika perhitungan dibuktikan dengan SPSS versi 29.0, maka hasilnya seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.41 ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	147.077	1	147.077	10.243	.004b
	Residual	315.881	22	14.358		
	Total	462.958	23			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini, $F_{\text{tabel}} 5\% = 4,30$ kemudian dimasukkan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka artinya signifikan, tetapi jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ artinya tidak signifikan.

Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS, diketahui bahwa $F_{\text{hitung}} = 10,243$ berarti signifikan artinya diterima, karena $F_{\text{hitung}} = 10,243 > F_{\text{tabel}} = (4,30)$ pada taraf signifikansi 5%.

3) Uji t

Sebelum mencari nilai t maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya. Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 22 (dari $n-2=24-2$), maka diperoleh $t_{\text{tabel}} 5\%$ adalah 2,074 setelah taraf signifikan t_{tabel} diketahui, selanjutnya adalah mencari harga t dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0,564 \sqrt{24-2}}{\sqrt{1-0,564^2}} \\
 &= \frac{0,564 \cdot 4,69}{\sqrt{0,68}}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{2,65}{0,82}$$

$$= 3,23$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $t_{hitung} = 3,23$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $t_{hitung} = 3,23 > t_{tabel} = (2,074)$ pada taraf signifikansi 5%.

4) Kontribusi antara variabel X1 dan variabel Y (*R square*)

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman dengan koefisien determinasi (*R square*) terlebih dahulu dengan cara seperti berikut:

Diketahui $r_{xy} = 0,564$

$$R = r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$= 0,564^2 \times 100\%$$

$$= 0,32 \times 100\%$$

$$= 0,32\%$$

Tabel 3.42 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564a	0.318	0.287	3.78923

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Pada tabel *model summary* didapat $R = 0,564$. Kemudian nilai $R^2 = 0,32\%$, Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan kontribusi sebesar 32% terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan sisanya sebesar 68% dipengaruhi oleh faktor lain.

b. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan(X2), yang mempengaruhi variabel Kepuasan Pemustaka(Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman.

Hipotesis bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh pada kepuasan pemustaka, diuji dengan analisis regresi sederhana. Langkah-langkah berikut digunakan dalam analisis regresi sederhana untuk menguji hipotesis ini:

1) Mencari persamaan garis regresi dengan rumus:

$$Y = a + bX$$

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

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

harga a dan b dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{24 \cdot (30688) - (1045)(697)}{24 \cdot (46159) - (1045)^2} \\ &= \frac{736512 - 709555}{1107816 - 1092025} \\ &= \frac{26957}{15791} \\ &= 1,71 \end{aligned}$$

Jadi harga b = 1,71 sedangkan untuk mencari a adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} a &= \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{(679)(46159) - (1045)(30688)}{24 \cdot (46159) - (1045)^2} \\ &= \frac{31341961 - 32068960}{1107816 - 1092025} \end{aligned}$$

$$= \frac{-726999}{15791}$$

$$= 46,04$$

Diketahui nilai b sebesar 1,71 dan nilai a sebesar 46,04. Maka persamaan garis regresi adalah

$$Y = a + bX$$

$$Y = 46,04 + 1,71X$$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut, maka dapat diartikan bahwa:

Y = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas

a = 46,04 merupakan nilai konstanta yang memiliki arti bahwa kepuasan pemustaka (Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan konstan sebesar 46,04 satuan jika tidak ada pengaruh dari fasilitas perpustakaan (X₂)

b = 1,71 adalah kontribusi dari variabel fasilitas perpustakaan (X₂), mempengaruhi variabel kepuasan pemustaka(Y). Variabel b sebesar 1,71 dengan tanda positif, hasil tersebut berarti bahwa kepuasan pemustaka(Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan berubah sebesar 1,71 dengan sifat hubungan yang searah. Misalkan variabel fasilitas perpustakaan (X₂) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pemustaka (Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan naik sebesar 1,71 satuan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa, apabila fasilitas perpustakaan tidak memiliki nilai, maka diperkirakan kepuasan pemustaka tersebut mendapatkan nilai 46,04 apabila nilai kualitas pelayanan adalah = 3 maka nilai rata-rata 51,17 karena, $Y = 46,04 + 1,71 (3) = 46,04 + 5,13 = 51,17$

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan yaitu semakin baik fasilitas perpustakaan maka semakin baik pula kepuasan pemustaka.

Untuk hasil pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka perpustakaan SMAN 1 Mataraman dengan responden yang berjumlah 24 responden yang dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 29.0. adapun hasil analisis regresi sederhana yang diperoleh seperti pada tabel berikut:

5) Uji F (simultan)

Sebelum mencari nilai F maka terlebih dahulu di tentukan taraf signifikansinya. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 22 (dari $n-2=24-2$) maka diperoleh $F_{\text{tabel } 5\%}$ sebesar 4,30.

Jika perhitungan dibuktikan dengan SPSS versi 29.0, maka hasilnya seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.43 ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.136	1	175.136	13.387	.001 ^b
	Residual	287.823	22	13.083		
	Total	462.958	23			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Perpustakaan

Dalam penelitian ini, $F_{\text{tabel}} 5\% = 4,30$ kemudian dimasukkan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka artinya signifikan, tetapi jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ artinya tidak signifikan.

Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS, diketahui bahwa $F_{\text{hitung}} = 13,387$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $F_{\text{hitung}} = 13,387 > F_{\text{tabel}} = (4,30)$ pada taraf signifikansi 5%.

6) Uji t

Sebelum mencari nilai t maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya. Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 22 (dari $n-2=24-2$), maka diperoleh $t_{\text{tabel}} 5\%$ adalah 2,074 setelah taraf signifikan t_{tabel} diketahui, selanjutnya adalah mencari harga t dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,615 \sqrt{24-2}}{\sqrt{1-0,615^2}} \\ &= \frac{0,615 \cdot 4,69}{\sqrt{0,62}} \\ &= \frac{2,88}{0,79} \\ &= 3,65 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $t_{\text{hitung}} = 3,65$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $t_{\text{hitung}} = 3,65 > t_{\text{tabel}} = (2,074)$ pada taraf signifikansi 5%.

7) Kontribusi antara variabel X2 dan variabel Y (*R square*)

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman dengan koefisien determinasi (*R square*) terlebih dahulu dengan cara seperti berikut:

Diketahui $r_{xy} = 0,615$

$$\begin{aligned} R &= r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\% \\ &= 0,615^2 \times 100\% \\ &= 0,38 \times 100\% \\ &= 0,38\% \end{aligned}$$

Tabel 3.44 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.378	.350	3.61702

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Perpustakaan

Pada tabel *model summary* didapat $R = 0,615$. Kemudian nilai $R^2 = 0,38\%$, hal ini menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan memberikan kontribusi sebesar 38% terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan sisanya sebesar 62% dipengaruhi oleh faktor lain.

c. Pengaruh variabel kualitas pelayanan(X1), variabel fasilitas perpustakaan(X2) yang mempengaruhi terhadap variabel kepuasan pemustaka(Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka menggunakan teknik analisis regresi berganda, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Mencari persamaan garis regresi ganda dengan rumus:

Sebelum menentukan persamaan garis regresi ganda maka terlebih dahulu perlu dihitung skor deviasi yang dihitung berdasarkan skor mentah, ini nantinya akan digunakan dalam perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{a) } (\sum X_1^2) &= \sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{N} \\ &= 27128 - \frac{(802)^2}{24} \\ &= 327,83 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{b) } (\sum X_2^2) &= \sum X_2^2 - \frac{(\sum X_2)^2}{N} \\ &= 46159 - \frac{(1045)^2}{24} \\ &= 657,96 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{c) } (\sum Y^2) &= \sum Y^2 - \frac{(\sum Y_1)^2}{N} \\ &= 20705 - \frac{(697)^2}{24} \\ &= 1494,96 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{d) } (\sum X_1 Y) &= \sum X_1 \cdot Y - \frac{(\sum X_1) \cdot (\sum Y)}{N} \\ &= 23511 - \frac{(802)(697)}{24} \end{aligned}$$

$$= 219,58$$

$$\begin{aligned} \text{e) } (\sum X_2 Y) &= \sum X_2 Y - \frac{(\sum X_2) \cdot (\sum Y)}{N} \\ &= 30688 - \frac{(1045)(697)}{24} \\ &= 339,46 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{f) } (\sum X_1 X_2) &= \sum X_1 X_2 - \frac{(\sum X_1) \cdot (\sum X_2)}{N} \\ &= 35237 - \frac{(802)(1045)}{24} \\ &= 316,58 \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut, maka persamaan garis regresi berganda sebagai berikut:

$$\begin{aligned} b_1 &= \frac{(\sum X_2^2) \cdot (\sum X_1 Y) - (\sum X_1 X_2) (\sum X_2 Y)}{(\sum X_1^2) \cdot (\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2} \\ &= \frac{(657,96)(219,58) - (316,58)(339,46)}{(327,83)(657,96) - (316,58)^2} \\ &= \frac{144474,86 - 107466,25}{215699,03 - 316,58^2} \\ &= \frac{37008,61}{215382,45} \\ &= 0,172 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} b_2 &= \frac{(\sum X_1^2) \cdot (\sum X_2 Y) - (\sum X_1 X_2) (\sum X_1 Y)}{(\sum X_1^2) \cdot (\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2} \\ &= \frac{(327,83)(339,46) - (316,58)(219,58)}{(327,83)(657,96) - (316,58)^2} \\ &= \frac{111285,17 - 69514,64}{215699,03 - 316,58^2} \\ &= \frac{41770,54}{215382,45} \\ &= 0,194 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
a &= \frac{\sum Y}{N} - b_1 \cdot \left(\frac{\sum X_1}{N} \right) - b_2 \cdot \left(\frac{\sum X_2}{N} \right) \\
&= \frac{697}{24} - 0,172 \cdot \left(\frac{802}{24} \right) - 0,194 \cdot \left(\frac{1045}{24} \right) \\
&= 29,042 - 0,172 \cdot (33,417) - 0,194 \cdot (43,542) \\
&= 29,042 - (5,748) - (8,447) \\
&= 23,294 - 8,447 \\
&= 14,847 \\
&= 14,85
\end{aligned}$$

Jadi persamaan garis regresi ganda adalah:

$$\begin{aligned}
Y &= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 \\
&= 14,85 + 0,172X_1 + 0,194X_2
\end{aligned}$$

Dari persamaan garis regresi berganda, sangat mungkin dapat diuraikan bahwa:

Y = merupakan variabel dependen yang nilainya akan diperkirakan oleh variabel independen

a = 14,85 kepuasan pengguna(Y), di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan tetap konstan sebesar 14,85 satuan karena, jika baik fasilitas perpustakaan(X2), maupun kualitas layanan(X1) tidak berpengaruh.

b₁ = 0,172 di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan(X1) dan variabel fasilitas perpustakaan (X2) terhadap variabel kepuasan pemustaka(Y) adalah koefisien b₁ sebesar 0,172 dengan tanda positif, hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan kepuasan pemustaka(Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan berubah sebesar 0,172 dengan hubungan yang searah. Kepuasan pemustaka(Y) pada Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan turun

sebesar 0,172 satuan, jika variabel kualitas pelayanan(X1) dan fasilitas perpustakaan(X2) berubah atau bertambah satu satuan. Sebaliknya jika variabel kualitas pelayanan(X1) dan fasilitas perpustakaan(X2) mengalami penurunan sebesar satu satuan, maka kepuasan pemustaka(Y) pada Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan turun sebesar 0,172 satuan.

$b_2 = 0,194$ di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas perpustakaan (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna(Y) adalah Dengan koefisien b_2 positif sebesar 0,194 maka kepuasan pengguna Perpustakaan SMA Negeri 1 Mataraman (Y) akan berubah sebesar 0,194 dengan hubungan searah. Kepuasan pengguna (Y) pada Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan turun sebesar 0,194 satuan jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas perpustakaan (X2) mengalami penurunan sebesar 1 satuan. Sebaliknya kepuasan pengguna (Y) pada Perpustakaan SMAN 1 Mataraman akan meningkat sebesar 0,194 satuan jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas perpustakaan (X2) mengalami peningkatan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, kepuasan pemustaka(Y) mendapat nilai 14,85. Jika kualitas pelayanan(X1) dan fasilitas perpustakaan(X2) tidak memiliki nilai. Jika nilai fasilitas perpustakaan(X2) dan kualitas layanan(X1) sama-sama 3, maka nilai kepuasan pengguna (Y) adalah 15,95. Ini karena,

$$\begin{aligned} Y &= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 \\ &= 14,85 + 0,172 (3) + 0,194 (3) \end{aligned}$$

$$= 14,85 + 0,516 + 0,582$$

$$= 15,95$$

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pemustaka Perpustakaan SMAN 1 Mataraman semakin baik jika kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan baik.

2) Uji F (simultan)

Sebelum mencari nilai F, maka terlebih dahulu tentukan taraf signifikansinya. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 2 dan pembagi 22 (dari $n-2=24-2$), maka diperoleh $F_{\text{tabel } 5\%}$ sebesar 4,30.

$$\begin{aligned} F_{\text{hitung}} &= \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)} \\ &= \frac{0,646^2(24-2-1)}{2(1-0,646^2)} \\ &= \frac{0,417(21)}{2(1-0,646^2)} \\ &= \frac{0,417 \times 21}{2 \times 0,583} \\ &= \frac{8,757}{1,166} \\ &= 7,51 \end{aligned}$$

Hasilnya seperti pada tabel di bawah ini, jika dibuktikan dengan SPSS versi 29.0

Tabel 3.45 ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.164	2	96.582	7.518	.003 ^b
	Residual	269.795	21	12.847		
	Total	462.958	23			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka(Y)

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Perpustakaan(X2), Kualitas Pelayanan(X1)

Pada penelitian ini diperoleh $F_{\text{tabel}} 5\%$ sebesar 4,30 dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan pada pembilang 2 dan penyebut 22 (dari $n-2 = 24-2$). Setelah itu dimasukkan ke dalam aturan uji signifikansi bahwa jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dianggap signifikan, sedangkan jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ dianggap tidak signifikan. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $F_{\text{hitung}} = 7,51 > F_{\text{tabel}} (4,30)$ yang berarti signifikan dan hipotesis diakui (diterima).

3) Hubungan antara variabel X1, X2 dan variabel Y (*R square*)

Selanjutnya, digunakan koefisien determinasi (*R square*) untuk mengetahui kontribusi efektif fasilitas perpustakaan, terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman dengan cara sebagai berikut:

Diketahui $r_{xy} = 0,646$

$$\begin{aligned} R &= r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\% \\ &= 0,646^2 \times 100\% \\ &= 0,42 \times 100\% \\ &= 0,417\% \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 29.0, hasilnya seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.46 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.417	.362	3.58432

Pada tabel *model summary* didapat $R = 0,646$. Kemudian nilai $R^2 = 0,417$, jika diubah dalam bentuk persen adalah 42%, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 42% dan sisanya sebesar 58% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

B. Pembahasan

Perhitungan dan penyajian data secara statistik telah dilakukan untuk menjelaskan secara rinci sesuai dengan fokus masalah penelitian. Berdasarkan pembahasan secara statistik maka kajian yang lebih mendalam dapat disajikan dalam pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman.

Hasil pengujian data dianalisis secara statistik karena diketahui bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai yang **cukup** baik yaitu antara 31-34 seperti terlihat pada tabel 3.2 dengan nilai rata-rata 33,58. Selain itu, dari perhitungan analisis regresi sederhana, diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan(X1), terhadap kepuasan pemustaka(Y) dapat dihasilkan persamaan garis regresi $Y = a + bx = 55,40 + 0,67x$ dari keadaan tersebut sangat baik. dapat dianalisis bahwa kepuasan pemustaka(Y), jika tidak ada kualitas pelayanan(X1=0), kepuasan pemustaka hanya 55,40, jika kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan(X1) akan meningkatkan variabel kepuasan pemustaka(Y)

sebesar 0,67 satuan, dan hal tersebut bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya mempengaruhi pemenuhan kepuasan pemustaka.

Selain itu, hasil uji F (simultan) sebesar 10,243 dari taraf signifikansi yang ditentukan, yaitu 5% sebesar 4,30. Berdasarkan perhitungan R square diperoleh koefisien determinasi $R = 0,564$, dan hasilnya menunjukkan bahwa sumbangan efektif kualitas pelayanan(X1) terhadap kepuasan pemustaka(Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman adalah sebesar 32%, sedangkan sisanya 68% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus penelitian ini.

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas, disadari bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan(X1) terhadap pemenuhan kepuasan pemustaka(Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman. Hal ini dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan yaitu, a). Layanan pemustaka yang hanya ada satu layanan yaitu layanan sirkulasi, b). Layanan teknis perpustakaan SMAN 1 Mataraman terdiri dari, koleksi yang disiapkan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, buku-buku yang berkualitas sesuai dengan pembelajaran. c), pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan yaitu, pustakawan memiliki sifat yang baik, sopan dan ramah kepada pemustaka.

2. Kepuasan Pemustaka di pengaruhi oleh fasilitas di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman.

Hasil pengujian data dianalisis secara statistik karena diketahui bahwa fasilitas perpustakaan(X2) memiliki nilai yang **cukup** baik yaitu

antara 41-44 seperti terlihat pada tabel 3.4 dengan nilai rata-rata 43,74. Selain itu, dari perhitungan analisis regresi sederhana, diperoleh hasil bahwa variabel fasilitas perpustakaan(X2), terhadap kepuasan pemustaka(Y) dapat dihasilkan persamaan garis regresi $Y = a + bx = 46,04 + 1,71x$ dari keadaan tersebut sangat baik. dapat dianalisis bahwa kepuasan pemustaka(Y), jika tidak ada fasilitas perpustakaan(X2=0), kepuasan pemustaka hanya 46,04, jika kenaikan 1 satuan variabel fasilitas perpustakaan(X2) akan meningkatkan variabel kepuasan pemustaka(Y) sebesar 1,71 satuan, dan hal tersebut bahwa fasilitas perpustakaan pada dasarnya mempengaruhi pemenuhan kepuasan pemustaka.

Selain itu, hasil uji F (simultan) sebesar 13,387 dari taraf signifikansi yang ditentukan, yaitu 5% sebesar 4,30. Berdasarkan perhitungan R square diperoleh koefisien determinasi $R = 0,615$, dan hasilnya menunjukkan bahwa sumbangan efektif fasilitas perpustakaan(X2) terhadap kepuasan pemustaka(Y), di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman adalah sebesar 38%, sedangkan sisanya 62% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus penelitian ini.

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas, disadari bahwa ada pengaruh fasilitas perpustakaan(X2) terhadap kepuasan pemustaka(Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman. Hal ini dipengaruhi oleh variabel fasilitas perpustakaan di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman yaitu, a). Ruang perpustakaan yang terdiri dari, ruang koleksi bahan pustaka, ruang membaca untuk pemustaka, dan ruang sirkulasi, b). fasilitas perabotan

yang ada di perpustakaan SMAN 1 Mataraman meliputi, meja baca, meja sirkulasi, rak buku, lemari, laci katalog, kipas angin, papan pengumuman, dan rak surat kabar.

3. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan kualitas, pelayanan, Terhadap Kepuasan Pemustaka, di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman.

Hasil pengujian data dianalisis secara statistik karena diketahui bahwa kepuasan pemustaka(Y), memiliki nilai yang **cukup** baik yaitu antara 27-30 seperti terlihat pada tabel 3.6 dengan nilai rata-rata 29,38. Selain itu, dari perhitungan analisis regresi berganda, diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan(X1), dan fasilitas perpustakaan, terhadap kepuasan pemustaka(Y) dapat dihasilkan persamaan garis regresi $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 = 14,85 + 0,172X_1 + 0,194X_2$ dari keadaan tersebut sangat baik, dapat dianalisis bahwa kepuasan pemustaka(Y) jika tidak ada kualitas pelayanan(X1=0), dan fasilitas perpustakaan(X2=0), kepuasan pemustaka hanya 14,85. Jika kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan(X1) akan meningkatkan variabel kepuasan pemustaka(Y) sebesar 0,172 dan 0,194 satuan, dan hal tersebut bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya mempengaruhi pemenuhan kepuasan pemustaka.

Selain itu, hasil uji F (simultan) sebesar 7.518 dari taraf signifikansi yang ditentukan, yaitu 5% sebesar 4,30. Berdasarkan perhitungan R square diperoleh koefisien determinasi $R = 0,646$ dan hasilnya menunjukkan bahwa sumbangan efektif kualitas, pelayanan(X1), dan fasilitas perpustakaan, terhadap kepuasan pemustaka(Y) di

Perpustakaan SMAN 1 Mataraman adalah sebesar 42%, sedangkan sisanya 58% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus penelitian ini.

Jadi, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman adalah fasilitas perpustakaan dan kualitas, pelayanan. Jadi tantangan bagi perpustakaan atau pustakawan untuk menghadapi faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka itu dengan cara, dilihat dari segi kualitas pelayanan yaitu menambahkan layanan yang ada di perpustakaan juga berencana untuk menerapkan sistem OPAC, dan pustakawan selalu menerapkan sifat 5S (senyum, sapa, salam, santun, sopan). Dari fasilitas yaitu menyaiakan koleksi- koleksi yang memadai.

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas, disadari bahwa ada pengaruh kualitas, pelayanan(X1), dan fasilitas perpustakaan(X2), terhadap kepuasan pemustaka(Y) di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penyebaran angket (kuesioner), yang kemudian datanya dianalisis. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan suatu hipotesis yaitu, kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman.