

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Pengujian Validitas dan Realibilitas

###### a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner dapat dianggap sah. Sebuah kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di dalamnya mampu mengungkapkan dengan tepat apa yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai rhitung > nilai rtabel, maka item pertanyaan dianggap valid. Perhitungan dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel untuk derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n - 2$ , di mana  $n$  adalah jumlah sampel. Dalam penelitian ini, terdapat 30 responden yang dijadikan sampel di luar sampel yang telah ditentukan untuk diuji, sehingga diperoleh nilai derajat kebebasan ( $df$ ) =  $30 - 2$ . Nilai rtabel untuk  $df$  28 adalah 0,361. Uji validitas ini dilakukan menggunakan program SPSS 27 for Windows, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas

	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Layanan Mandiri (X)</b>			
Item 1	0,770	0,361	Valid
Item 2	0,700	0,361	Valid
Item 3	0,718	0,361	Valid
Item 4	0,614	0,361	Valid
Item 5	0,766	0,361	Valid
Item 6	0,662	0,361	Valid
<b>Kepuasan Pemustaka (Y)</b>			
Item 1	0,667	0,361	Valid
Item 2	0,411	0,361	Valid
Item 3	0,662	0,361	Valid
Item 4	0,667	0,361	Valid
Item 5	0,646	0,361	Valid
Item 6	0,870	0,361	Valid
Item 7	0,836	0,361	Valid
Item 8	0,738	0,361	Valid
Item 9	0,593	0,361	Valid
Item 10	0,798	0,361	Valid
Item 11	0,739	0,361	Valid
Item 12	0,695	0,361	Valid
Item 13	0,750	0,361	Valid
Item 14	0,866	0,361	Valid

Berdasarkan hasil di atas, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel layanan mandiri dan kepuasan pemustaka memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

#### b. Hasil Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung koefisien Cronbach Alpha. Sebuah variabel dianggap handal (reliabel) jika memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0.60. Hasil dari uji reliabilitas disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Layanan Mandiri	0,797	Reliabel
Kepuasan Pemustaka	0,922	Reliabel

Berdasarkan hasil uji di atas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk layanan mandiri dan kepuasan pemustaka adalah lebih dari 0.60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada kedua variabel tersebut adalah reliabel.

## 2. Analisis Data

### a. Deskripsi Variabel Independent (X) dan Variabel Dependent (Y)

Sebelum melanjutkan dengan analisis yang lebih mendalam, penting untuk melakukan kajian terhadap statistik deskriptif dari setiap variabel yang diteliti.

Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Statistic

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
Layanan Mandiri (X)	100	15.00	30.00	24.9900	3.69956
Kepuasan Pemustaka (Y)	100	33.00	70.00	57.1100	8.50774
Valid N (listwise)	100				

Pada tabel statistik, memberikan informasi tentang akumulasi rata-rata, standar deviasi dan jumlah sampel yang dijadikan objek penelitian.

- 1) Mean (rata-rata) pada variabel X dengan jumlah data 100 adalah 24,99, sedangkan nilai rata-rata pada variabel Y dengan jumlah data 100 adalah 57,11.
- 2) Standar deviasi pada variabel X adalah 3.69956, sedangkan variabel Y adalah 8.50774.

Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel X Dan Variabel Y

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Layanan Mandiri (X)					
X.1	100	1	5	4.21	.957
X.2	100	1	5	4.11	.909
X.3	100	1	5	4.15	.903
X.4	100	1	5	4.19	.813
X.5	100	1	5	4.18	.857
X.6	100	1	5	4.03	.926
24.9					
Kepuasan Pemustaka (Y)					
Y.1	100	1	5	4.10	.893
Y.2	100	1	5	4.17	.954
Y.3	100	1	5	3.97	.834
Y.4	100	1	5	4.18	.881

Y.5	100	1	5	4.05	1.009
Y.6	100	1	5	4.09	.911
Y.7	100	1	5	4.12	1.028
Y.8	100	1	5	4.09	1.045
Y.9	100	1	5	4.10	1.030
Y.10	100	1	5	4.06	1.043
Y.11	100	1	5	4.08	1.041
Y.12	100	1	5	4.02	1.005
Y.13	100	1	5	4.06	1.062
Y.14	100	1	5	4.02	1.044
57.1					
Valid N (listwise)	100				

b. Analisis item pernyataan variabel Layanan Mandiri (X)

1) Indikator *Solved intensified need*

a) Layanan RFID memenuhi kebutuhan dengan baik.

Tabel 4. 5 Analisis Item 1 Variabel X

X.1						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0	4.21
	TS	4	4.0	4.0	7.0	
	RR	7	7.0	7.0	14.0	
	S	41	41.0	41.0	55.0	
	SS	45	45.0	45.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 45 pemustaka (45%) menyatakan layanan mandiri berbasis RFID memenuhi kebutuhan pemustaka. Hasil lainnya 41 pemustaka (40%) menyatakan setuju, 7 pemustaka (7%) menyatakan ragu-ragu, 4 pemustaka (4%) menyatakan tidak setuju, dan 3 pemustaka (3%) menyatakan sangat

tidak setuju. Dengan nilai rata-rata 4.21, yang menandakan kualitas layanan sangat tinggi.

b) Teknologi RFID membantu akses informasi cepat.

Tabel 4. 6 Analisis Item 2 Variabel X

X.2						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0	4.11
	TS	6	6.0	6.0	8.0	
	RR	6	6.0	6.0	14.0	
	S	51	51.0	51.0	65.0	
	SS	35	35.0	35.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 35 pemustaka (35%) menyatakan teknologi RFID membantu akses informasi dengan cepat. Hasil lainnya 51 pemustaka (51%) menyatakan setuju, 6 pemustaka (6%) menyatakan ragu-ragu, 6 pemustaka (6%) menyatakan tidak setuju, dan 2 pemustaka (2%) menyatakan sangat tidak setuju., dengan nilai rata- rata 4.11, yang dinilai tinggi.

2) Indikator *Better than the alternative*

a) Layanan RFID lebih efisien dibandingkan layanan manual.

Tabel 4. 7 Analisis Item 3 Variabel X

X.3						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0	4.15
	TS	5	5.0	5.0	6.0	
	RR	13	13.0	13.0	19.0	
	S	40	40.0	40.0	59.0	
	SS	41	41.0	41.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 41 pemustaka (41%) menyatakan Layanan RFID lebih efisien dibandingkan layanan manual. Hasil lainnya 40 pemustaka (40%) menyatakan setuju, 13 pemustaka (13%) menyatakan ragu-ragu, 5 pemustaka (5%) menyatakan tidak setuju, dan 1 pemustaka (1%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.15 yang menandakan bahwa kualitas layanan dinilai tinggi.

b) Teknologi RFID lebih memudahkan dibanding alternatif lain.

Tabel 4. 8 Analisis Item 4 Variabel X

X.4						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0	4.19
	TS	4	4.0	4.0	5.0	
	RR	7	7.0	7.0	12.0	
	S	51	51.0	51.0	63.0	
	SS	37	37.0	37.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 37 pemustaka (37%) menyatakan teknologi RFID lebih memudahkan dibanding alternatif lain. Hasil lainnya 51 pemustaka (51%) menyatakan setuju, 7 pemustaka (7%) menyatakan ragu-ragu, 4 pemustaka (4%) menyatakan tidak setuju, dan 1 pemustaka (1%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.19 yang menandakan bahwa kualitas teknologi RFID dinilai tinggi.

## 3) Indikator Did its job

- a) Teknologi RFID efektif dalam membantu peminjaman dan pengembalian buku.

Tabel 4. 9 Analisis Item 5 Variabel X

X.5						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0	4.18
	TS	5	5.0	5.0	6.0	
	RR	8	8.0	8.0	14.0	
	S	47	47.0	47.0	61.0	
	SS	39	39.0	39.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 39 pemustaka (39%) menyatakan teknologi RFID efektif dalam membantu peminjaman dan pengembalian buku. Hasil lainnya 47 pemustaka (47%) menyatakan setuju, 8 pemustaka (8%) menyatakan ragu-ragu, 4 pemustaka (5%) menyatakan tidak setuju, dan 3 pemustaka (1%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.18 yang dinilai tinggi.

- b) Layanan RFID mendukung kebutuhan pemustaka.

Tabel 4. 10 Analisis Item 6 Variabel X

X.6						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0	4.03
	TS	6	6.0	6.0	8.0	
	RR	11	11.0	11.0	19.0	
	S	49	49.0	49.0	68.0	
	SS	32	32.0	32.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 32 pemustaka (32%) menyatakan layanan mandiri berbasis RFID mendukung kebutuhan pemustaka. Hasil lainnya 49 pemustaka (49%) menyatakan setuju, 11 pemustaka (11%) menyatakan ragu-ragu, 6 pemustaka (6%) menyatakan tidak setuju, dan 2 pemustaka (2%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.03 yang menandakan kualitas layanan tinggi.

c. Analisis item pernyataan variabel Kepuasan pemustaka (Y)

1) Indikator *Tangibles*

a) Fasilitas dan perangkat RFID memadai dan berkualitas.

Tabel 4. 11 Analisis Item 1 Variabel Y

Y.1						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0	4.10
	TS	5	5.0	5.0	7.0	
	RR	8	8.0	8.0	15.0	
	S	51	51.0	51.0	66.0	
	SS	34	34.0	34.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 34 pemustaka (34%) menyatakan fasilitas dan perangkat RFID memadai dan berkualitas. Hasil lainnya 51 pemustaka (51%) menyatakan setuju, 8 pemustaka (8%) menyatakan ragu-ragu, 5 pemustaka (5%) menyatakan tidak setuju, dan 2 pemustaka (2%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.10 yang menandakan bahwa kualitas fasilitas dan perangkat dinilai tinggi.

Peralatan RFID modern dan canggih.

Tabel 4. 12 Analisis Item 2 Variabel Y

Y.2						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0	4.17
	TS	4	4.0	4.0	7.0	
	RR	8	8.0	8.0	15.0	
	S	43	43.0	43.0	58.0	
	SS	42	42.0	42.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 42 pemustaka (42%) menyatakan peralatan RFID modern dan canggih. Hasil lainnya 43 pemustaka (43%) menyatakan setuju, 8 pemustaka (8%) menyatakan ragu-ragu, 4 pemustaka (4%) menyatakan tidak setuju, dan 3 pemustaka (3%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.17 yang menandakan bahwa peralatan RFID dinilai berkualitas tinggi.

2) Indikator *Reliability*

- a) Layanan RFID dapat diandalkan.

Tabel 4. 13 Analisis Item 3 Variabel Y

Y.3						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0	3.97
	TS	6	6.0	6.0	7.0	
	RR	12	12.0	12.0	19.0	
	S	57	57.0	57.0	76.0	
	SS	24	24.0	24.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 24 pemustaka (24%) menyatakan layanan RFID dapat diandalkan. Hasil lainnya 57 pemustaka (57%) menyatakan setuju, 12 pemustaka (12%) menyatakan ragu-ragu, 6 pemustaka (6%) menyatakan tidak setuju, dan 1 pemustaka (1%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 3.97 yang menandakan kualitas layanan dinilai tinggi.

b) Teknologi RFID selalu berfungsi dengan baik.

Tabel 4. 14 Analisis Item 4 Variabel Y

Y.4						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0	4.18
	TS	6	6.0	6.0	7.0	
	RR	7	7.0	7.0	14.0	
	S	46	46.0	46.0	60.0	
	SS	40	40.0	40.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 40 pemustaka (40%) menyatakan Teknologi RFID selalu berfungsi dengan baik. Hasil lainnya 46 pemustaka (46%) menyatakan setuju, 7 pemustaka (7%) menyatakan ragu-ragu, 6 pemustaka (6%) menyatakan tidak setuju, dan 1 pemustaka (1%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.18, yang menandakan teknologi RFID dinilai tinggi.

## c) Layanan RFID konsisten dalam fungsinya

Tabel 4. 15 Analisis Item 5 Variabel Y

Y.5						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0	4.05
	TS	5	5.0	5.0	9.0	
	RR	9	9.0	9.0	18.0	
	S	46	46.0	46.0	64.0	
	SS	36	36.0	36.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 36 pemustaka (36%) menyatakan layanan RFID konsisten dalam fungsinya. Hasil lainnya 46 pemustaka (46%) menyatakan setuju, 9 pemustaka (9%) menyatakan ragu-ragu, 5 pemustaka (5%) menyatakan tidak setuju, dan 4 pemustaka (4%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.05, yang menandakan bahwa kualitas layanan dinilai tinggi.

3) Indikator *Responsiveness*

## a) Layanan RFID responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

Tabel 4. 16 Analisis Item 6 Variabel Y

Y.6						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0	4.09
	TS	3	3.0	3.0	6.0	
	RR	10	10.0	10.0	16.0	
	S	50	50.0	50.0	66.0	
	SS	34	34.0	34.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 34 pemustaka (34%) menyatakan layanan mandiri berbasis RFID responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Hasil lainnya 50 pemustaka (50%) menyatakan setuju, 10 pemustaka (10%) menyatakan ragu-ragu, 3 pemustaka (3%) menyatakan tidak setuju, dan 3 pemustaka (3%) menyatakan sangat tidak setuju. dengan nilai 4.09, yang menandakan bahwa layanan dinilai tinggi.

b) Bantuan diberikan cepat melalui layanan RFID.

Tabel 4. 17 Analisis Item 7 Variabel Y

Y.7						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0	4.12
	TS	4	4.0	4.0	8.0	
	RR	11	11.0	11.0	19.0	
	S	38	38.0	38.0	57.0	
	SS	43	43.0	43.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 43 pemustaka (43%) menyatakan bantuan diberikan dengan cepat. Hasil lainnya 38 pemustaka (38%) menyatakan setuju, 11 pemustaka (11%) menyatakan ragu-ragu, 4 pemustaka (4%) menyatakan tidak setuju, dan 4 pemustaka (4%) menyatakan sangat tidak setuju. dengan nilai rata-rata 4.12 yang menandakan layana dinilai tinggi.

c) Petugas membantu segera saat ada masalah dengan RFID.

Tabel 4. 18 Analisis Item 8 Variabel Y

Y.8						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0	4.09
	TS	3	3.0	3.0	9.0	
	RR	5	5.0	5.0	14.0	
	S	48	48.0	48.0	62.0	
	SS	38	38.0	38.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 38 pemustaka (38%) menyatakan petugas perpustakaan membantu saat ada masalah dengan layanan mandiri berbasis RFID. Hasil lainnya 48 pemustaka (48%) menyatakan setuju, 5 pemustaka (5%) menyatakan ragu-ragu, 3 pemustaka (3%) menyatakan tidak setuju, dan 6 pemustaka (6%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.09 yang menandakan bahwa nilai tinggi.

#### 4) Indikator *Assurance*

a) Pemustaka merasa aman menggunakan layanan RFID.

Tabel 4. 19 Analisis Item 9 Variabel Y

Y.9						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0	4.10
	TS	4	4.0	4.0	9.0	
	RR	6	6.0	6.0	15.0	
	S	46	46.0	46.0	61.0	
	SS	39	39.0	39.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 39 pemustaka (39%) menyatakan pemustaka merasa man saat menggunakan layanan mandiri berbasis RFID. Hasil lainnya 46 pemustaka (46%) menyatakan setuju, 6 pemustaka (6%) menyatakan ragu-ragu, 4 pemustaka (4%) menyatakan tidak setuju, dan 5 pemustaka (5%) menyatakan sangat tidak setuju. dengan nilai rata-rata 4.10, yang menandakan keamanan dinilai tinggi.

b) Petugas memberikan jaminan keamanan pada layanan RFID.

Tabel 4. 20 Analisis Item 10 Variabel Y

Y.10						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0	4.06
	TS	7	7.0	7.0	11.0	
	RR	6	6.0	6.0	17.0	
	S	45	45.0	45.0	62.0	
	SS	38	38.0	38.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 38 pemustaka (38%) menyatakan petugas perpustakaan memberikan jaminan keamanan pada layanan mandiri berbasis RFID. Hasil lainnya 45 pemustaka (45%) menyatakan setuju, 6 pemustaka (6%) menyatakan ragu-ragu, 7 pemustaka (7%) menyatakan tidak setuju, dan 4 pemustaka (4 %) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.06 yang menandddkan keamanan dinilai tinggi.

- c) Privasi pemustaka terlindungi saat menggunakan RFID.

Tabel 4. 21 Analisis Item 11 Variabel Y

Y.11						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0	4.08
	TS	7	7.0	7.0	11.0	
	RR	5	5.0	5.0	16.0	
	S	45	45.0	45.0	61.0	
	SS	39	39.0	39.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 39 pemustaka (39%) menyatakan privasi pemustaka terlindungi saat menggunakan layanan mandiri berbasis RFID. Hasil lainnya 45 pemustaka (45%) menyatakan setuju, 5 pemustaka (5%) menyatakan ragu-ragu, 7 pemustaka (7%) menyatakan tidak setuju, dan 4 pemustaka (4%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.08 yang menandakan keamanan privasi dinilai tinggi.

5) Indikator *Emphaty*

- a) Layanan RFID memperhatikan kebutuhan pemustaka.

Tabel 4. 22 Analisis Item 12 Variabel Y

Y.12						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0	4.02
	TS	6	6.0	6.0	10.0	
	RR	7	7.0	7.0	17.0	
	S	50	50.0	50.0	67.0	
	SS	33	33.0	33.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 33 pemustaka (33%) menyatakan layanan mandiri berbasis RFID memperhatikan kebutuhan pemustaka. Hasil lainnya 50 pemustaka (50%) menyatakan setuju, 7 pemustaka (7%) menyatakan ragu-ragu, 6 pemustaka (6%) menyatakan tidak setuju, dan 4 pemustaka (4%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.02 yang menandakan bahwa kualitas layanan dinilai tinggi.

- b) Pemustaka diperlakukan dengan baik saat menggunakan layanan RFID.

Tabel 4. 23 Analisis Item 13 Variabel Y

Y.13						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0	4.06
	TS	5	5.0	5.0	10.0	
	RR	8	8.0	8.0	18.0	
	S	43	43.0	43.0	61.0	
	SS	39	39.0	39.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 39 pemustaka (39%) menyatakan pemustaka diperlakukan dengan baik saat menggunakan layanan mandiri berbasis RFID. Hasil lainnya 43 pemustaka (43%) menyatakan setuju, 8 pemustaka (8%) menyatakan ragu-ragu, 5 pemustaka (5%) menyatakan tidak setuju, dan 5 pemustaka (5%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.06 yang menandakan kualitas layanan dinilai tinggi.

- c) Petugas memberikan perhatian tulus saat pemustaka menggunakan RFID.

Tabel 4. 24 Analisis Item 14 Variabel Y

Y.14						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0	4.02
	TS	5	5.0	5.0	10.0	
	RR	8	8.0	8.0	18.0	
	S	47	47.0	47.0	65.0	
	SS	35	35.0	35.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0		

Hasil analisis tabel menunjukkan bahwa 35 pemustaka (35%) menyatakan pustakawan memberikan perhatian tulus saat pemustaka menggunakan layanan mandiri berbasis RFID. Hasil lainnya 47 pemustaka (47%) menyatakan setuju, 8 pemustaka (8%) menyatakan ragu-ragu, 5 pemustaka (5%) menyatakan tidak setuju, dan 5 pemustaka (5%) menyatakan sangat tidak setuju, dengan nilai rata-rata 4.02, yang menandakan rasa empati pustakawan dinilai tinggi.

### 3. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah metode statistik yang digunakan untuk memodelkan hubungan linier antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Tabel 4. 25 Hasil Uji Regresi

Y kepuasan pemustak				
Y kepuasan pemustak	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Y kepuasan pemustak	.507 <sup>a</sup>	.257	.250	7.368
Y kepuasan pemustak				

Nilai R yang merupakan simbol untuk koefisien, menunjukkan bahwa nilai korelasi pada tabel di atas adalah 0,507. Nilai ini dapat diartikan bahwa hubungan antara kedua variabel penelitian berada dalam kategori cukup. Selain itu, dari tabel tersebut juga diperoleh nilai R Square atau koefisien determinasi, yang menggambarkan seberapa baik model regresi yang terbentuk dari interaksi antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh adalah 25,7%, yang berarti bahwa variabel independen X memberikan kontribusi pengaruh sebesar 25,7% terhadap variabel Y.

Tabel 4. 26 Anova

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1844.965	1	1844.965	33.981	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5320.825	98	54.294		
	Total	7165.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Layanan Mandiri

Tabel uji signifikansi di atas digunakan untuk menentukan tingkat signifikansi atau linieritas dari regresi. Kriteria ini dapat ditentukan berdasarkan nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan bahwa jika nilai Sig < 0.05. Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh nilai Sig = 0,000, yang berarti Sig. lebih

kecil dari kriteria signifikan (0,05). Dengan demikian, model persamaan regresi yang dihasilkan dari data penelitian adalah signifikan, atau dengan kata lain, model persamaan regresi memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Tabel 4. 27 Hasil penghitungan koefisien regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.950	5.056		5.528	.000
	Layanan Mandiri	1.167	.200	.507	5.829	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien konstanta adalah 27,950, sementara koefisien untuk variabel independen (X) adalah 1,167. Dengan demikian, persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 27,950 + 1,167X$ .

Berdasarkan persamaan di atas, diketahui bahwa nilai konstanta adalah 27,950. Secara matematis, nilai konstanta ini menunjukkan bahwa ketika layanan mandiri bernilai 1,167, maka kepuasan pemustaka akan memiliki nilai sebesar 27,950.

Selanjutnya, nilai positif (1,167) yang terdapat pada koefisien regresi untuk variabel independen (Layanan Mandiri) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen tersebut dan variabel dependen (Kepuasan Pemustaka) bersifat searah. Artinya, setiap peningkatan satu tingkat pada

variabel Layanan Mandiri akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pemustaka sebesar 1,167.

Persamaan keputusan dalam uji regresi sederhana:

- a. Berdasarkan nilai signifikansi yang terdapat dalam tabel Koefisien, diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel X yaitu layanan mandiri (*self-service*) memiliki pengaruh terhadap variabel Y yaitu kepuasan pemustaka.
- b. Berdasarkan nilai t yang diperoleh, diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 5,528 > t_{tabel} 1,984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X layanan mandiri berbasis RFID berpengaruh terhadap variabel Y kepuasan pemustaka.

Cara mencari  $t_{tabel}$ :

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= (0,05/2 ; 100-1-1) \\
 &= (0,025 ; 98) \text{ [Dilihat pada distribusi nilai } t_{tabel}\text{]} \\
 &= 1,984
 \end{aligned}$$

Tabel 4. 28 Hasil penghitungan korelasi

<b>Correlations</b>			
		Layanan Mandiri	Kepuasan Pemustaka
Layanan Mandiri	Pearson Correlation	1	.507**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Pemustaka	Pearson Correlation	.507**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari analisis, diketahui bahwa terdapat 100 responden dan diperoleh nilai korelasi sebesar 0,507. Untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel, dapat dilihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan menggunakan interpretasi nilai r sebagai berikut:

Tabel 4. 29 Interpretasi Nilai r

0	Tidak ada korelasi antara dua variabel
0 – 0,25	Korelasi sangat lemah
0,25 – 0,5	Korelasi cukup
0,5 – 0,75	Korelasi kuat
0,75 – 0,99	Korelasi sangat kuat
1	Korelasi sempurna

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel Layanan Mandiri (X) dan variabel Kepuasan Pemustaka (Y), yang ditunjukkan oleh nilai korelasi sebesar 0,507.

#### 4. Uji Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Ha : Ada Pengaruh Antara Layanan Mandiri (Self Service) Pada Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Kampus 2 Banjarbaru.

### f. Uji T

Tabel 4. 30 Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.950	5.056		5.528	.001
	Layanan Mandiri	1.167	.200	.507	5.829	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dan ttabel. Jika thitung lebih besar dari ttabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dalam penelitian ini, hasil perhitungan menunjukkan bahwa thitung sebesar 5,829, sedangkan ttabel (dengan derajat bebas = 98) adalah 1,984 pada taraf signifikan 5%. Karena thitung > ttabel, maka  $H_a$  diterima. Dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh layanan mandiri (self service) berbasis RFID (X) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Kampus 2 Banjarbaru (Y).

### g. Uji F

Tabel 4. 31 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1844.965	1	1844.965	33.981	.001 <sup>b</sup>
	Residual	5320.825	98	54.294		
	Total	7165.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Layanan Mandiri

Berdasarkan tabel di atas, nilai  $f_{hitung}$  yang diperoleh adalah 33,981 dengan nilai signifikansi 0,001. Untuk membandingkan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$ , dihitung terlebih dahulu derajat kebebasan ( $df$ ) menggunakan rumus  $df = N - 2$ , yang menghasilkan  $df = 100 - 2 = 98$ . Pada tingkat signifikansi 5%, nilai  $f_{tabel}$  adalah 2,31. Karena  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  ( $33,981 > 2,31$ ), maka hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima. Dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh layanan mandiri (*self service*) berbasis RFID (X) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Kampus 2 Banjarbaru (Y).

## 5. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4. 32 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.507 <sup>a</sup>	.257	.250	7.368

a. Predictors: (Constant), Layanan Mandiri

Setelah diketahui bahwa  $r_{hitung}$  sebesar 0,507 dan R Square sebesar 0.257, langkah selanjutnya adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinasi  $r^2$ , yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Terdapat 3 kategori pengelompokan pada nilai R Square sebagai berikut<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).

<b>Interval koefisien</b>	<b>Tingkat hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Hasilnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 R^2 &= (0,507)^2 \times 100\% \\
 &= 0,257 \times 100\% \\
 &= 25,7\% \text{ dibulatkan (26\%)}
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh layanan mandiri berbasis RFID terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Kampus 2 Banjarbaru tergolong rendah sebesar 26%, sementara 74% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## **B. Pembahasan**

### **1. Layanan Mandiri Berbasis Teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*)**

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin Kampus 2 Banjarbaru menunjukkan bahwa fasilitas

layanan mandiri berbasis teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*) telah tersedia dan berfungsi dengan cukup baik. Perangkat seperti mesin pemindai RFID (*Radio Frequency Identification*), dan sistem peminjaman serta pengembalian mandiri telah disiapkan dan dapat digunakan oleh pemustaka. Tata letak perangkat juga cukup strategis, sehingga memudahkan pemustaka dalam mengakses layanan.

Selain itu, dari proses pengamatan, terlihat bahwa pemustaka dapat melakukan proses peminjaman dan pengembalian koleksi secara mandiri tanpa harus melalui petugas perpustakaan. Sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) mempermudah alur pelayanan karena waktu transaksi menjadi lebih singkat dan efisien.

Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala. Beberapa pemustaka, khususnya yang baru pertama kali menggunakan sistem, tampak kebingungan atau mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan perangkat RFID (*Radio Frequency Identification*). Mereka memerlukan waktu lebih lama dan bahkan perlu bertanya kepada pustakawan yang berjaga.

Menanggapi hal tersebut, pustakawan berperan aktif dalam memberikan pendampingan. Pustakawan sigap membantu pemustaka yang mengalami hambatan teknis maupun non-teknis selama menggunakan layanan RFID. Kehadiran pustakawan sangat dibutuhkan terutama dalam membimbing pemustaka agar mampu menggunakan sistem secara mandiri.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan mandiri berbasis teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*) di perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Kampus 2 Banjarbaru telah memenuhi kebutuhan pemustaka, ini sejalan dengan teori Meuter yang menyatakan bahwa layanan mandiri yang didukung teknologi dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan:

a. *Solved intensified need*

Layanan RFID (*Radio Frequency Identification*) memungkinkan pemustaka untuk meminjam dan mengembalikan buku dengan cepat. Dalam penelitian ini, nilai rata-rata untuk indikator ini sebesar 4.21, menunjukkan bahwa pemustaka merasa layanan RFID memenuhi kebutuhan mereka dengan baik.

b. *Better than the alternative*

RFID dinilai lebih efisien dibandingkan layanan manual. Dengan menu yang sederhana, kemudahan dalam penggunaan, dan kecepatan layanan, nilai rata-rata sebesar 4.19 mencerminkan bahwa layanan ini memberikan pengalaman yang lebih baik dibandingkan metode sebelumnya.

c. *Did its job*

Teknologi RFID efektif dalam membantu proses peminjaman dan pengembalian buku. Pemustaka menilai layanan ini mendukung kebutuhan mereka dengan nilai rata-rata 4.18.

Selain di atas, teori Wibowo yang menjelaskan bahwa layanan mandiri adalah bentuk layanan yang dilakukan tanpa bantuan pustakawan juga relevan. Layanan mandiri berbasis RFID memungkinkan pemustaka untuk mandiri dalam proses peminjaman, sehingga pustakawan dapat lebih fokus pada tugas-tugas lainnya. Implementasi ini selaras dengan UU No. 43 Pasal 14 Ayat 3 tentang pengembangan layanan perpustakaan sesuai kemajuan teknologi informasi.

## **2. Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Mandiri**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Dimensi kualitas layanan yang diukur berdasarkan teori Zeithaml memiliki hasil sebagai berikut:

### *a. Tangibles*

Dimensi ini menilai aspek fisik, fasilitas, dan peralatan layanan RFID. Pemustaka merasa bahwa fasilitas RFID modern dan memadai, dengan nilai rata-rata 4.10. Hal ini mendukung teori bahwa aspek fisik yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan.

### *b. Reliability*

Layanan RFID dinilai andal dan konsisten dalam fungsinya. Teknologi ini selalu bekerja dengan baik, sehingga pemustaka tidak menemui kendala signifikan saat menggunakan layanan. Nilai rata-rata pada dimensi ini mencapai 4.05. Konsistensi layanan menunjukkan kemampuan RFID untuk memenuhi harapan pemustaka sesuai dengan

teori Kotler, di mana layanan yang stabil meningkatkan kepercayaan pengguna.

*c. Responsiveness*

Responsivitas layanan RFID terlihat dari kecepatan bantuan yang diberikan saat pemustaka menghadapi kendala. Dengan rata-rata nilai 4.12, pemustaka merasa bahwa staf perpustakaan sigap membantu, sementara sistem RFID memberikan informasi secara cepat. Responsivitas ini menjadi salah satu kunci kepuasan pengguna, sebagaimana ditekankan oleh Zeithaml.

*d. Assurance*

Aspek keamanan dan perlindungan privasi pemustaka saat menggunakan RFID mendapatkan penilaian tinggi, dengan rata-rata nilai 4.10. Pemustaka merasa yakin dan aman selama proses transaksi, mendukung dimensi *assurance* yang menunjukkan keyakinan pengguna terhadap sistem layanan.

*e. Empathy*

Dimensi ini menilai perhatian pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka selama menggunakan RFID. Pemustaka menilai bahwa pustakawan menunjukkan perhatian yang tulus dengan nilai rata-rata 4.09, yang berkontribusi pada pengalaman positif mereka dalam menggunakan layanan.

Teori Philip Kotler tentang kepuasan pelanggan yang muncul saat layanan memenuhi atau melampaui harapan juga terbukti dalam penelitian ini. Dimensi-dimensi ini menunjukkan bahwa layanan RFID telah memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman positif bagi pemustaka.

### **3. Pengaruh Layanan Mandiri Berbasis RFID terhadap Kepuasan Pemustaka**

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa layanan mandiri berbasis RFID memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,26, dapat dikatakan bahwa 26% variasi tingkat kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh layanan mandiri berbasis RFID, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,829, yang lebih besar daripada t tabel (1,984) pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang berarti bahwa layanan mandiri berbasis RFID memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pemustaka.

Teori Philip Kotler menjelaskan bahwa kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja layanan. Dalam penelitian ini, layanan RFID mampu memberikan kecepatan, efisiensi, dan kemudahan yang melampaui harapan pemustaka, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Selanjutnya, teori Surakhmad mengenai pengaruh juga relevan. Layanan RFID sebagai variabel bebas memberikan dampak langsung terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan pemustaka. Pengaruh ini terlihat dari bagaimana teknologi tersebut mampu meningkatkan efisiensi operasional perpustakaan, yang pada akhirnya menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.