

## **BAB IV**

### **TEMUAN DAN ANALISIS**

#### **A. Pembahasan**

Bab ini akan menjelaskan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui layanan apa saja yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dan untuk mengetahui seberapa puas pemustaka terhadap layanan pemustaka yang ada di perpustakaan. Pada penelitian ini untuk mengetahui seberapa puas pemustaka terhadap layanan pemustaka di perpustakaan peneliti melakukan penelitian terhadap 98 responden yang menjadi pemustaka di perpustakaan.

Pada penelitian ini pengambilan data dilakukan selama 6 hari mulai dari tanggal 20-25 Juni 2019. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner yang telah dibuat oleh peneliti dengan memiliki 21 pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka.

#### **B. Apa saja Layanan yang Ada Di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, bahwa Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang ini memiliki 4 jenis layanan yaitu:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan tempat berlangsungnya peminjaman dan pengembalian bahan pustaka oleh pemustaka. Di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka hampir sama pada umumnya namun Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya memiliki ketentuan dalam proses peminjaman dan pengembalian. Dalam peminjaman bahan pustaka pemustaka haruslah memiliki kartu anggota perpustakaan tidak boleh meminjam melainkan yang bersangkutan hanya boleh meminjam bahan pustaka tersebut, dalam peminjaman bahan pustaka pemustaka hanya boleh meminjam 2 buku dalam waktu seminggu apabila pemustaka terlambat dalam pengembalian bahan pustaka maka akan diberi denda sebesar Rp. 1.000.

## 2. Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan yang digunakan untuk memberikan bantuan kepada pemustaka agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang ini hampir sama saja dengan layanan referensi pada umumnya di perpustakaan, pada layanan ini pemustaka di perpustakaan bisa langsung mencari informasi yang dibutuhkan, pemustaka hanya bisa membaca ditempat dan tidak diperbolehkan membawa pulang bahan pustaka tersebut.

## 3. Layanan Komputer dan Internet

Layanan komputer dan internet merupakan layanan yang menyediakan perangkat komputer dan akses internet yang digunakan oleh pemustaka untuk menelusur informasi. Layanan komputer dan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang ini disediakan untuk seluruh mahasiswa POLSRI setiap pemakaian komputer dan layanan internet ini perpustakaan memberikan tariff dalam setiap pemakaian yaitu Rp. 3.000/jam. Adanya layanan ini tentu memberikan kemudahan pemustaka dalam mencari dan menelusur informasi.

#### 4. Layanan Automasi Perpustakaan

Layanan automasi perpustakaan merupakan layanan yang digunakan oleh perpustakaan untuk melakukan proses yang ada dalam sebuah perpustakaan dengan menggunakan sebuah software. Di dalam Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang ini perpustakaan menggunakan program slims dalam menerapkan automasi perpustakaan, dimana didalam slims ini perpustakaan dapat memasukkan data buku, data anggota, data pengunjung, data sirkulasi baik dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka serta memasukkan laporan akhir mahasiswa dalam program e-print. Adanya layanan ini pemustaka dapat mencari langsung atau mengecek bahan pustaka yang ada di perpustakaan dengan menggunakan OPAC apakah bahan pustaka tersebut tersedia di perpustakaan atau bahan pustaka tersebut dalam peminjaman oleh pemustaka lain.

**C. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

Pada tahap ini akan dilakukan pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan rumus Mean untuk menghitung rata-rata setiap butir pernyataan dan Grand Mean untuk menghitung rata-rata setiap sub variabel. Maka dari kedua rumus tersebut didapatkanlah hasil sebagai berikut:

**1. Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Pelayanan Perpustakaan**

Berdasarkan pengumpulan data yang telah disebarkan kepada 98 responden, dapat diketahui tanggapan mereka mengenai kepuasan pemustaka yang memiliki 21 butir pernyataan yang akan dilihat pada table-tabel berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Sistem Layanan Terbuka Memberikan Kemudahan dalam Mencari Informasi di Perpustakaan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
1.	Sangat Puas	5	33	165	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{411}{98}$ $= 4.19$
	Puas	4	53	212	
	Cukup Puas	3	10	30	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>411</b>	

*Sumber: Data yang telah diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Sistem Layanan Terbuka Memberikan Kemudahan dalam Mencari Informasi di Perpustakaan” hasil yang diperoleh dari **98** responden bahwa terdapat **33** responden memberikan

tanggapan Sangat Puas, **53** responden memberikan tanggapan Puas, **10** responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden memberikan tanggapan Tidak Puas dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari tanggapan responden tersebut hasil kuesioner sebesar **411**, kemudian hasil dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden, maka hasil yang didapatkan memiliki nilai rata-rata sebesar **4,19**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapat dari rumus *Mean* bahwa pernyataan Sistem Layanan Terbuka Memberikan Kemudahan dalam Mencari Informasi di Perpustakaan dikategorikan puas karena berada pada nilai interval **4,24-5,04**.

**Tabel 4.2**

**Perpustakaan Memberikan Layanan dari Jam 08:00-16:00**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
2.	Sangat Puas	5	41	205	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{417}{98}$ $= 4,25$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	12	36	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>417</b>	

*Sumber : Data yang telah diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perpustakaan Memberikan Saya Layanan dari jam 08:00-16:00” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa

terdapat **41** responden menjawab Sangat Puas, **43** responden menjawab Puas, **12** responden menjawab cukup puas, **2** responden menjawab tidak puas dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban dari **98** responden itu mendapatkan nilai **417**, kemudian nilai tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden dengan menghasilkan nilai rata-rata **4,25**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dari rumus *Mean* bahwa pernyataan Perpustakaan Memberikan Saya Layanan dari Jam 08:00-16:00 dikategorikan sangat puas karena berada pada nilai interval **4,24-5,04**.

**Tabel 4.3**

**Layanan Sirkulasi Memberikan Kemudahan dalam Proses Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Koleksi**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
3.	Sangat Puas	5	32	160	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{406}{98}$ $= 4,14$
	Puas	4	52	208	
	Cukup Puas	3	11	33	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	<b>Jumlah</b>			<b>98</b>	

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Layanan Sirkulasi Memberikan

Kemudahan dalam Proses Peminjaman, Pengembalian dan Perpnajang Koleksi” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **32** responden menjawab Sangat Puas, **52** responden menjawab Puas, **11** responden menjawab Cukup Puas, **2** responden menjawab Tidak Puas dan **1** responden menjawab Sangat Tidak Puas. Kemudian jawaban dari 98 responden tersebut memiliki nilai kuesioner 406. Kemudian nilai tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden. Maka jumlah nilai rata-rata yang didapatkan adalah **4,14**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dari rumus *Mean* bahwa pernyataan “Layanan Sirkulasi Memberikan Kemudahan dalam Proses Peminjaman, Pengembalian dan Perpnajangan Koleksi” dikategorikan puas karena berada pada nilai interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.4**

**Perpustakaan Memberikan Kemudahan dalam Pembuatan Kartu Anggota serta Perpanjangan Kartu Anggota**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
4.	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{393}{98}$ $= 4,01$
	Puas	4	51	204	
	Cukup Puas	3	20	60	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>98</b>	

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perpustakaan Memberikan Saya Kemudahan dalam Pembuatan Kartu Anggota serta Perpanjangan Kartu Anggota” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **25** responden menanggapi Sangat Puas, **51** responden menanggapi Puas, **20** responden menanggapi Cukup Puas, **2** responden menanggapi Tidak Puas dan **0** responden yang menanggapi Sangat Tidak Puas. Kemudian jawaban dari **98** responden tersebut mendapatkan nilai kuesioner **393**. Kemudian nilai tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden. Maka jumlah rata-rata yang didapat adalah **4,01**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapat dari rumus *Mean* maka pernyataan “Perpustakaan Memberikan Saya Kemudahan dalam Pembuatan Kartu Anggota serta Perpanjangan Kartu Anggota” dikategorikan puas berada pada nilai interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.5**

**Perpustakaan Memberikan Sanksi Kepada Pemustaka Jika Terlambat Mengembalikan Bahan Pustaka**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
5.	Sangat Puas	5	38	190	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{410}{98}$ $= 4,18$
	Puas	4	41	164	
	Cukup Puas	3	18	54	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>410</b>	

*Sumber: Data yang diolah*



Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perpustakaan Memberikan Sanksi Kepada Pemustaka Jika Terlambat Mengembalikan Bahan Pustaka” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **38** responden menanggapi Sangat Puas, **41** responden menanggapi Cukup Puas, **18** responden menanggapi Tidak Puas, dan tidak ada responden yang menanggapi Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar **410**. Kemudian hasil tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden dengan memperoleh nilai rata-rata sebesar **4,18**.

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Perpustakaan Memberikan Sanksi Kepada Pemustaka Jika Terlambat Mengembalikan Bahan Pustaka” dikategorikan puas karena berada pada nilai interval **3,43-4,43**.

**Tabel 4.6**

**Analisis Sub Variabel pelayanan perpustakaan**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Kategori</b>
1.	Sistem layanan terbuka memberikan kemudahan dalam mencari informasi di perpustakaan	4,19	Tinggi
2.	Perpustakaan memberikan saya layanan dari jam 08:00-16:00	4,25	Sangat Tinggi
3.	Layanan sirkulasi memberikan kemudahan dalam proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi	4,14	Tinggi

4.	Perpustakaan memberikan saya kemudahan dalam pembuatan kartu anggota serta perpanjangan kartu anggota	4,01	Tinggi
5.	Perpustakaan memberikan sanksi kepada pemustaka jika terlambat mengembalikan bahan pustaka	4,18	Tinggi
Jumlah		20,77	

*Sumber : Data yang di olah*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sistem pelayanan terbuka memberikan kemudahan dalam mencari informasi di perpustakaan memiliki nilai rata-rata 4,19 dengan kategori tinggi, perpustakaan memberikan layanan dari jam 08:00-16:00 memiliki nilai rata-rata 4,25 dengan kategori sangat tinggi, layanan sirkulasi memberikan kemudahan dalam proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi memiliki nilai rata-rata 4,14 dengan kategori tinggi, perpustakaan memberikan kemudahan dalam pembuatan kartu anggota dan perpanjangan kartu anggota memiliki nilai rata-rata 4,01 dengan kategori tinggi, perpustakaan memberikan sanksi kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka memiliki nilai rata-rata 4,18 dengan kategori puas.

Kemudian dari beberapa nilai rata-rata di atas lalu dihitung untuk nilai rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataan} = \frac{20,77}{5} = 4,15$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan menggunakan rumus *Grand Mean* bahwa nilai rata-rata dari sub variabel pelayanan perpustakaan memiliki nilai rata-rata 4,15 dengan ini dapat dikategorikan puas.

## 2. Tingkat Kepuasan Pemustaka Koleksi Perpustakaan

**Tabel 4.7**

**Jumlah Koleksi yang Ada di Perpustakaan Memenuhi  
Kebutuhan Informasi**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
6.	Sangat Puas	5	18	90	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{356}{98}$ $= 3,63$
	Puas	4	33	132	
	Cukup Puas	3	41	123	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>356</b>	

*Sumber : Dari data yang diperoleh*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Jumlah Koleksi yang Ada di Perpustakaan Memenuhi Kebutuhan Informasi” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa **18** responden menanggapi sangat puas, **33** responden menanggapi puas, **41** responden menanggapi cukup puas, **5** responden menanggapi tidak puas dan **1** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar **356**. Kemudian hasil tersebut dihitung menggunakan

rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden dengan menghasilkan nilai rata-rata **3,63**.

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Jumlah Koleksi yang Ada di Perpustakaan Memenuhi Kebutuhan Informasi” dikategorikan puas karena berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.8**

**Penataan koleksi di rak rapi sehingga mempermudah dalam pencarian informasi**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
	Sangat Puas	5	23	115	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{392}{98}$ $= 4$
	Puas	4	53	212	
	Cukup Puas	3	21	63	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>392</b>	

*Sumber : Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penataan Koleksi di Rak Rapi Sehingga Mempermudah dalam Pencarian Informasi” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **23** responden menanggapi sangat puas, **53** responden menanggapi puas, **21** responden menanggapi cukup puas, **1** responden menanggapi tidak puas dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden terhadap kuesioner sebesar **392**. Kemudian hasil tersebut dihitung

menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden dan menghasilkan nilai rata-rata **4**.

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Penataan Koleksi di Rak Rapi Sehingga Mempermudah dalam Pencarian Informasi” dikategorikan puas karena berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.9**

**Perpustakaan memiliki koleksi yang lengkap sehingga memenuhi subjek-subjek yang dibutuhkan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
	Sangat Puas	5	9	45	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{347}{98}$ $= 3,54$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	38	114	
	Tidak Puas	2	8	16	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>98</b>	

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Perpustakaan memiliki koleksi yang lengkap sehingga memenuhi subjek-subjek yang dibutuhkan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **9** responden menanggapi sangat puas, **43** responden menanggapi puas, **38** responden menanggapi cukup puas, **8** responden menanggapi tidak puas dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden terhadap kuesioner

sebesar **347**. Kemudian nilai tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden dari pembagai tersebut dan menghasilkan nilai rata-rata **3,54**.

Berdasarkan hasil nilai rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Perpustakaan memiliki koleksi yang lengkap sehingga memenuhi subjek-subjek yang dibutuhkan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.10**

**Perpustakaan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
5	Sangat Puasa	5	13	65	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{356}{98}$ $= 3,63$
	Puas	4	41	164	
	Cukup Puas	3	39	117	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

*Sumber : Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Perpustakaan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **13** responden menanggapi sangat puas, **41** responden menanggapi puas, **39** responden menanggapi cukup puas, **5** responden menanggapi tidak puas dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden terhadap kuesioner sebesar **356**.

Kemudian nilai tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden. Dari pembagian tersebut menghasilkan nilai rata-rata **3,63**.

Berdasarkan nilai hasil rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Perpustakaan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.11**

**Perpustakaan menyediakan koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
	Sangat Puas	5	13	65	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{345}{98}$ $= 3,52$
	Puas	4	35	140	
	Cukup Puas	3	40	120	
	Tidak Puas	2	10	20	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>98</b>	

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Perpustakaan menyediakan koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka” yang dibagikan pada **98** responden bahwa terdapat **13** responden menanggapi sangat puas, **35** responden menanggapi puas, **40** responden menanggapi cukup puas, **10** responden menanggapi tidak puas dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden terhadap kuesioner sebesar **345**.

Kemudian hasil dari tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari nilai rata-rata yaitu dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah reponden yang mana dari rumus tersebut menghasilkan nilai rata-rata **3,52**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Perpustakaan Menyediakan Koleksi-Koleksi Terbaru yang Sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4. 12**

**Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Sub Variabel Koleksi Perpustakaan**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Kategori</b>
6.	Jumlah koleksi di perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi	3,63	Tinggi
7.	Penataan koleksi di rak rapi sehingga mempermudah dalam pencarian informasi	4	Tinggi
8.	Koleksi perpustakaan lengkap sehingga memenuhi subyek-subyek yang diinginkan	3,54	Tinggi
9.	Koleksi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka	3,63	Tinggi
10.	Perpustakaan menyediakan koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka	3,52	Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>18,32</b>	

Sumber : Data yang di Olah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah koleksi yang ada di perpustakaan memnuhi kebutuhan informasi memiliki nilai



rata-rata 3,63 dengan kategori tinggi, penataan koleksi di rak rapi sehingga memudahkan dalam pencarian informasi memiliki nilai rata-rata 4 dengan kategori tinggi, koleksi perpustakaan lengkap sehingga memenuhi subyek-subyek yang diinginkan memiliki nilai rata-rata 3,54, perpustakaan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka memiliki nilai rata-rata 3,63, perpustakaan menyediakan koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka 3,52 dengan kategori tinggi.

Kemudian dari beberapa nilai rata-rata di atas dapat di hitung nilai total rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut:

$$Grand\ Mean(x) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataann} = \frac{18,32}{5} = 3,66$$

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66. Maka dapat disimpulkan bahwa sub variabel tingkat kepuasan koleksi perpustakaan dikategorikan puas.

### 3. Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Tenaga Perpustakaan

**Tabel 4.13**

**Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Baik**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
11.	Sangat Puas	5	27	135	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{386}{98}$ $= 3,93$
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	26	78	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	

	<b>Jumlah</b>	<b>98</b>	<b>386</b>	
--	---------------	-----------	------------	--

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Baik” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **27** responden menanggapi sangat puas, **42** responden menanggapi puas, **26** responden menanggapi cukup puas, **2** responden menanggapi tidak puas, **1** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden terhadap kuesioner sebesar **386**. Kemudian hasil dari tanggapan responden dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan responden yang mana dari rumus tersebut menghasilkan nilai rata-rata **3,93**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Baik” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.14**

**Pegawai Perpustakaan Mengetahui Semua Hal yang Ditanyakan Pemustaka Di Perpustakaan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
4.	Sangat Puas	5	23	115	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{376}{98}$
	Puas	4	39	156	
	Cukup Puas	3	33	99	
	Tidak Puas	2	3	6	

	Sangat Tidak Puas	1	0	0	= 3,83
	Jumlah		98	376	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Mengetahui Semua Hal yang Ditanyakan Pemustaka di Perpustakaan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **23** responden menanggapi sangat puas, **39** responden menanggapi puas, **33** responden menanggapi cukup puas, **3** responden menanggapi tidak puas dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **376**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **3,83**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Mengetahui Semua Hal yang Ditanyakan Pemustaka di Perpustakaan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.15**

**Pegawai Perpustakaan Ramah dan Sopan Kepada Pengunjung Perpustakaan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
5.	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Puas	4	49	196	

	Cukup Puas	3	20	60	$= \frac{387}{98}$ $= 3,94$
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>387</b>	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Ramah dan Sopan Kepada Pengunjung Perpustakaan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **25** responden menanggapi sangat puas, **49** responden menanggapi puas, **20** responden menanggapi cukup puas, **2** responden menanggapi tidak puas dan **2** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **376**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **3,94**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus Mean dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Ramah dan Sopan Kepada Pengunjung Perpustakaan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.16**

**Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Cepat Saat Pemustaka Berkunjung Ke Perpustakaan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (X)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
6.	Sangat Puas	5	23	115	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	Puas	4	42	168	

	Cukup Puas	3	27	81	$= \frac{374}{98}$ $= 3,81$
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>374</b>	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Cepat Saat Pemustaka Berkunjung Ke Perpustakaan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **23** responden menanggapi sangat puas, **42** responden menanggapi puas, **27** responden menanggapi cukup puas, **4** responden menanggapi tidak puas, dan **2** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **374**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **3,81**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus Mean dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Cepat Saat Pemustaka Berkunjung Ke Perpustakaan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.17**

**Pegawai Perpustakaan memiliki pengetahuan yang luas dalam membantu pencarian informasi**

No.	Alternatif	Bobot	Jumlah	Nilai	Mean
-----	------------	-------	--------	-------	------

Soal	Jawaban	Nilai	Responden (N)	Kuesioner ( $\Sigma X$ )	(X)
7.	Sangat Puas	5	28	140	$= \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{386}{98}$ $= 3,93$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	22	66	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
				<b>98</b>	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Melayani dengan Ramah dan Sopan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **28** responden menanggapi sangat puas, **43** responden menanggapi puas, **22** responden menanggapi cukup puas, **3** responden menanggapi tidak puas dan **2** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **386**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatlah nilai rata-rata **3,93**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Melayani dengan Ramah dan Sopan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4. 18**

**Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Sub Variabel Tenaga Perpustakaan**

No	Pernyataan	Nilai	Kategori
----	------------	-------	----------

11.	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang baik	3,93	Tinggi
12.	Pegawai perpustakaan mengetahui semua hal yang saya tanyakan di perpustakaan	3,83	Tinggi
13.	Pegawai perpustakaan ramah dan sopan kepada pengunjung perpustakaan	3,94	Tinggi
14.	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat saat saya berkunjung ke perpustakaan	3,81	Tinggi
15.	Pegawai perpustakaan memiliki wawasan yang luas dalam membantu mencari informasi	3,93	Tinggi
Jumlah		19,44	

Sumber : Data yang di olah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang baik memiliki nilai 3,93 dengan kategori puas, pegawai perpustakaan mengetahui semua hal yang ditanyakan di perpustakaan memiliki nilai 3,83 dengan kategori puas, pegawai perpustakaan ramah dan sopan terhadap pengunjung perpustakaan memiliki nilai 3,94 dengan kategori puas, pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat saat saya berkunjung ke perpustakaan memiliki nilai 3,81 dengan kategori puas, pegawai perpustakaan memiliki wawasan yang luas dalam membantu mencari informasi memiliki nilai 3,93 dengan kategori puas.

Kemudian dari beberapa nilai rata-rata di atas dihitung untuk nilai total rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut:

$$Grand\ Mean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{Jumlah\ Pernyataan} = \frac{19,44}{5} = 3,88$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh nilai rata-rata 3,88. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pegawai perpustakaan dikategorikan puas.

#### 4. Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Fasilitas Perpustakaan

Tabel 4.19

##### OPAC Membantu Saya dalam Pencarian Informasi di Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
1.	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{390}{98}$ $= 3,97$
	Puas	4	48	192	
	Cukup Puas	3	20	60	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>390</b>	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “OPAC Membantu Saya dalam Pencarian Informasi di Perpustakaan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **26** responden menanggapi sangat puas, **48** responden menanggapi puas, **20** responden menanggapi cukup puas, **4** responden menanggapi tidak puas, dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **390**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk



mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **3,97**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “OPAC Membantu Saya dalam Pencarian Informasi di Perpustakaan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval 3,43-4,23.

**Tabel 4.20**

**Perpustakaan Menyediakan Layanan Internet Untuk Memudahkan Pemustaka dalam Pencarian Informasi**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
2.	Sangat Puas	5	27	135	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{385}{98}$ $= 3,92$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	23	69	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	<b>Jumlah</b>			<b>98</b>	

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Perpustakaan Menyediakan Layanan Internet Untuk Memudahkan Pemustaka dalam Pencarian Informasi” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **27** responden menanggapi sangat puas, **43** responden menanggapi puas, **23** responden menanggapi cukup puas, **4** responden menanggapi tidak puas, dan **1** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **385**. Kemudian hasil tanggapan responden

tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **3,92**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Perpustakaan Menyediakan Layanan Internet Untuk Memudahkan Pemustaka dalam Pencaraiian Informasi” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.21**

**Akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu dalam menelusur informasi**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
3.	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{365}{98}$ $= 3,72$
	Puas	4	32	128	
	Cukup Puas	3	30	90	
	Tidak Puas	2	11	22	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>365</b>	

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu dalam menelusur informasi” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **25** responden menanggapi sangat puas, **32** responden menanggapi puas, **30** responden menanggapi cukup puas, **11** responden menanggapi tidak puas, dan **0** responden menanggapi sangat

tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **365**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **3,72**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu dalam menelusur informasi” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.22**

**Meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman digunakan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
4.	Sangat Puas	5	38	190	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{407}{98}$ $= 4,15$
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	14	42	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>407</b>	

*Sumber : Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman dan digunakan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat 38 responden menanggapi sangat puas, **42** responden menanggapi puas, **14** responden menanggapi

cukup puas, **6** responden menanggapi tidak puas, dan **1** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **407**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatlah nilai rata-rata **4,15**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman dan digunakan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.23**

**Tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga**

No.Soa	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
5.	Sangat Puas	5	31	155	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{398}{98}$ $= 4,06$
	Puas	4	45	180	
	Cukup Puas	3	19	57	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>398</b>	

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **31** responden menanggapi sangat puas, **45** responden menanggapi puas, **19** responden menanggapi

cukup puas, **3** responden menanggapi tidak puas, dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **398**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **4,06**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

**Tabel 4.24**

**Jasa printer di perpustakaan memudahkan dalam mengerjakan tugas**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
6.	Sangat Puas	5	15	75	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{351}{98}$ $= 3,58$
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	31	93	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	5	5	
	<b>Jumlah</b>		<b>98</b>	<b>351</b>	

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Jasa printer di perpustakaan memudahkan dalam mengerjakan tugas” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **15** responden menanggapi sangat puas, **42** responden menanggapi puas, **31** responden menanggapi cukup puas, **5** responden menanggapi tidak puas, dan **5** responden

menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **351**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **3,58**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Jasa printer di perpustakaan memudahkan dalam mengerjakan tugas” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

#### 4. Tingkat Kepuasan Pemustaka pada fasilitas perpustakaan

**Tabel 4.25**

**Analisis tingkat kepuasan pemustaka sub variabel fasilitas perpustakaan**

No	Pernyataan	Nilai	Kategori
16	OPAC membantu dalam pencarian informasi di perpustakaan	3,97	Tinggi
17	Perpustakaan menyediakan layanan internet untuk memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi	3,97	Tinggi
18	Akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu saya dalam menelusur informasi	3,92	Tinggi
19	Meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman digunakan	4,15	Tinggi
20	Tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga	4,06	Tinggi
21	Jasa printer di perpustakaan memudahkan saya dalam	3,58	Tinggi

	mengerjakan tugas		
Jumlah		23,65	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa OPAC membantu dalam pencarian informasi memiliki nilai 3,97 dengan kategori puas, perpustakaan menyediakan layanan internet untuk memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi memiliki nilai 3,97 dengan kategori puas, akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu dalam pencarian informasi memiliki nilai 3,92 dengan kategori puas, meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman digunakan memiliki nilai 4,15 dengan kategori puas, tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga memiliki nilai 4,06 dengan kategori puas, jasa printer di perpustakaan memudahkan dalam mengerjakan tugas memiliki nilai 3,58 dengan kategori puas.

Selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata di atas kemudian dihitung total nilai rata-rata sub variabel menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut:

$$Grand\ Mean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataan} = \frac{23,65}{6} = 3,94$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, di peroleh nilai rata-rata sebesar 3,94. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka sub variabel fasilitas perpustakaan di kategorikan puas.

## 5. Analisis Variabel Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan

Tabel 4.22

### Analisis Variabel Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap layanan

No.	Sub Variabel	Nilai	Kategori
1.	Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan perpustakaan	4,13	Tinggi
2.	Tingkat kepuasan pemustaka pada koleksi perpustakaan	3,66	Tinggi
3.	Tingkat kepuasan pemustaka pada pegawai perpustakaan	3,88	Tinggi
4.	Tingkat kepuasan pemustaka pada fasilitas perpustakaan (sarana dan prasarana)	3,94	Tinggi
Jumlah		15,61	

Sumber : Data yang di olah di microsoft excel

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan perpustakaan memiliki nilai rata-rata 4,13 dengan kategori tinggi, tingkat kepuasan pemustaka pada koleksi perpustakaan memiliki nilai rata-rata 3,66 dengan kategori puas, tingkat kepuasan pemustaka pada pegawai perpustakaan memiliki nilai rata-rata 3,88 dengan kategori puas dan tingkat kepuasan pemustaka pada fasilitas perpustakaan memiliki nilai rata-rata 3,94 dengan kategori puas.

Selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata sub variabel di atas kemudian dihitung nilai total variabel kepuasan pemustaka dengan menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut:

$$Grand\ Mean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{banyaknya\ pernyataan} = \frac{15,61}{4} = 3,90$$



Berdasarkan perhitungan rata-rata di atas dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan pemustaka memiliki nilai rata-rata 3,90. Jadi dapat disimpulkan bahwa Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang tinggi atau puas.

#### D. Uji Hipotesis

Berdasarkan temuan penelitian pada data-data kuantitatif di atas maka disusunlah untuk menguji hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_0$  : Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang lebih tinggi 60% (lebih tinggi atau sama dengan 60%)

$H_a$  : Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang lebih rendah dari 60%

Hipotesis Parametri :

$H_0$  :  $\mu_0 \geq 60\%$

$H_a$  :  $\mu_a < 60\%$

Perhitungan dari uji hipotesis sebagai berikut :

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}} = \frac{82,02 - 59}{\frac{10,3}{\sqrt{98}}} = 21,9$$

Perhitungan diatas diketahui bahwa  $t_{hitung}$  21,962 sedangkan  $t_{tabel}$  1,6607. Maka dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang lebih tinggi 60% (lebih tinggi atau sama dengan 60%). Jika dilihat dari analisis deskriptif dari variabel kepuasan pemustaka bahwa tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang tinggi atau dapat dikatakan puas.

#### **E. Analisis Hasil Penelitian**

Sebuah hasil dari penelitian adalah bagian yang membahas penelitian dengan melakukan pengolahan data penelitian. Pembahasan yang ada pada penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang ada pada rumusan masalah yang membahas tentang Analisis kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Pada dasarnya kepuasan pemustaka yang dikemukakan oleh Richard Oliver yang dikutip oleh Elva Rahma bahwasannya kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. pada hakikatnya kepuasan pemustaka sangat berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Semakin tinggi harapan yang diinginkan pemustaka maka semakin tidak puas pemustaka terhadap apa yang disajikan. Kepuasan pemustaka pada hakikatnya sangat berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Di dalam penelitian ini tingkat kepuasan pemustaka sangat berkaitan erat dengan penilaian dari seorang pemustaka dengan melihat dari beberapa faktor yaitu sumber daya manusia dimana kepuasan pemustaka tergantung pada faktor kecepatan jasa, perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan, tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan, kemudian koleksi bahan pustaka yang disediakan harus terbaru sesuai dengan kebutuhan informasi sekarang agar pemustaka tidak merasa kecewa karena buku yang dibutuhkan tidak sesuai di perpustakaan dan sarana dan prasarana yaitu sarana penunjang perpustakaan seperti meja, kursi pendingin udara serta alat telusur perpustakaan disediakan agar pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan.

Berdasarkan analisis di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pemustaka akan merasa puas jika penilaian pemustaka terhadap layanan yang diberikan cepat artinya dalam memberikan layanan pemustaka tidak perlu menunggu terlalu lama, tepat waktu artinya pemustaka dapat memperoleh kebutuhan yang diinginkan tepat pada waktunya tidak perlu menunggu terlalu lama. Pemustaka akan merasa puas juga apabila sumber daya manusia memberikan pelayanan yang baik, koleksi yang disediakan di perpustakaan terbaru, fasilitas yang diberikan di perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dalam pencarian informasi.

