

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode libQual+™.

A. Analisis Data Deskriptif

Pada tahap ini akan membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Dalam penelitian ini terdapat 4 subvariabel diantaranya *Service of Affect* (Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani), dimana didalamnya terdapat 4 indikator yaitu, *Empathy* (kepedulian), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan). Subvariabel *Library as Place* (Fasilitas dan Suasana Ruangan), dimana didalamnya terdapat 4 indikator yaitu, *Tangibles* (berwujud/bukti fisik), *Utilitarian Space* (Ruang yang bermanfaat), *Syimbol* (Berbagai makna), *Refuge* (tempat belajar yang nyaman). Subvariabel *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana), dimana didalamnya terdapat 4 indikator yaitu, *Ease of Navigation* (kemudahan akses), *Convenience* (kenyamanan individu pemustaka), *Modern Equipment* (peralatan yang modern), *Self Reliance* (kepercayaan diri). Subvariabel *Information Access* (Akses Informasi), dimana didalamnya terdapat 2 indikator yaitu, *Content/Scope* (isi/ruang lingkup), *Timilimes* (kecepatan waktu).

Data-data subvariabel dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner selama 2 hari, yang dilaksanakan pada tanggal 4 April - 5 April 2019. Kemudian selanjutnya dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk menghitung rata-rata dari setiap butir pernyataan dan *Grand Mean* untuk menghitung rata-rata dari setiap indikator. Maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. **Deskripsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Pada Subvariabel *Service of Affect***
 - a. **Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Empathy* (kepedulian)**

Tabel 4.1

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pustakawan Memahami Kebutuhan Saya di Perpustakaan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
1.	Sangat Puas	5	18	90	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{388}{98}$ $= 3,95$
	Puas	4	58	232	
	Cukup Puas	3	22	66	
	Tidak Puas	2	0	0	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 18 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 58 responden memberikan tanggapan

Puas, 22 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 388. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,95**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.2
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pustakawan Memberikan Perhatian Yang Sungguh-sungguh Kepada Saya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
2.	Sangat Puas	5	15	75	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{363}{98}$ $= \mathbf{3,70}$
	Puas	4	41	164	
	Cukup Puas	3	40	120	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengelolaah Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 15 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 41 responden memberikan tanggapan Puas, 40 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden memberikan tanggapan tidak puas dan tidak ada reponden yang

memberikan tanggapan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 363. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,70**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

b. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Resvonsiveness* (ketanggapan)

Tabel 4.3
Deskripsi Tanggapan Responnden Terhadap Kesiediaan Pustakawan Untuk Membantu Kesulitan Saya Di Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
3.	Sangat Puas	5	21	105	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{379}{98}$ $= \mathbf{3,86}$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	32	96	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	379	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019*.

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 21 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan

tanggapan Puas, 32 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 1 responden memberikan tanggapan tidak puas dan tidak ada reponden yang memberikan tanggapan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 379. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,86**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.4
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pustakawan Selalu Tanggap Memberikan Bantuan Dalam Mencari Informasi Yang Saya Perlukan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
4.	Sangat Puas	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{369}{98}$ $= 3,76$
	Puas	4	40	160	
	Cukup Puas	3	33	99	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	369	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan” hasilnya diketahui dari

98 responden, terdapat 20 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 40 responden memberikan tanggapan Puas, 33 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 5 responden memberikan tanggapan tidak puas dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 369. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,76**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

c. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator Assurance (jaminan/kepastian)

Tabel 4.5
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Pustakawan Dalam Melayani Saya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
5.	Sangat Puas	5	18	90	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{371}{98}$ $= 3,78$
	Puas	4	46	184	
	Cukup Puas	3	29	87	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019*.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “keramahan pustakawan dalam melayani saya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 18 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 46 responden memberikan tanggapan Puas, 29 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak puas dan sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 371. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,78**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator keramahan pustakawan dalam melayani saya dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.6
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pustakawan Dapat Dipercaya Karena Memiliki Pengetahuan Dalam Bidangnya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
6.	Sangat Puas	5	19	95	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{376}{98}$ $= 3,83$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	35	105	
	Tidak Puas	2	0	0	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “pustakawan dapat dipercaya karena memiliki

pengetahuan dalam bidangnya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 19 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan Puas, 35 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 376. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,83**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

d. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Reliability* (keandalan)

Tabel 4.7
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Waktu Layanan Perpustakaan Sesuai Dengan Yang Telah Ditentukan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
7.	Sangat Puas	5	28	140	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{391}{98}$ $= \mathbf{3,96}$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	24	74	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 28 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 43 responden memberikan tanggapan Puas, 24 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 391. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,96**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.8
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Pustakawan
Dalam Menjawab Pertanyaan Yang Saya Ajukan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
8.	Sangat Puas	5	16	80	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{369}{98}$ $= \mathbf{3,76}$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	37	111	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 16 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan Puas, 37 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 1 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 369. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,76**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.9
Analisis Subvariabel *Service of Affect* (Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
1	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan.	3,95	Puas
2	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	3,70	Puas
3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.	3,86	Puas

4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan.	3,76	Puas
5	Keramahan pustakawan dalam melayani saya.	3,78	Puas
6	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya.	3,83	Puas
7	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan.	3,98	Puas
8	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan.	3,76	Puas
Jumlah		30,62	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Dari tabel 4.9 diatas dapat diketahui untuk sub indikator pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95 dengan kategori **Puas**, sub indikator pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,70 dengan kategori **Puas**, sub indikator kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 dengan kategori **Puas**, sub indikator pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 dengan kategori **Puas**, sub indikator keramahan pustakawan dalam melayani saya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78 dengan kategori **Puas**, sub indikator pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya diperoleh nilai rata-rata 3,83 dengan kategori **Puas**, sub indikator waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 dengan kategori **Puas**, dan sub indikator

kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 dan dikategorikan **Puas**.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{30,62}{8} = 3,83$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,83. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dilihat dari subvariabel *Service of Affect* dikategorikan **Puas**.

2. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Pada Subvariabel *Library as Place*.

a. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Tangibles* (berwujud/bukti fisik)

Tabel 4.10
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Buku-Buku Di Perpustakaan Dalam Membantu Saya Menyelesaikan Tugas Kuliah.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
9.	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	Puas	4	48	192	
	Cukup Puas	3	21	63	

	Tidak Puas	2	3	6	$= \frac{391}{98}$ $= 3,98$
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	391	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 26 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 48 responden memberikan tanggapan Puas, 21 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 3 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 391. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,98**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.11
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Fisik Gedung
Maupun Peralatan dan Perlengkapan Yang Cukup Memadai dan
Berfungsi Dengan Baik.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
10.	Sangat Puas	5	41	205	

	Puas	4	38	152	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{412}{98}$ $= 4,20$
	Cukup Puas	3	17	51	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	412	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 41 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 38 responden memberikan tanggapan Puas, 17 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 412. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,20**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

b. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Utilitarian Space*
(ruang yang bermanfaat)

Tabel 4.12
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketenangan Ruang
Perpustakaan Untuk Belajar.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
11.	Sangat Puas	5	28	140	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{379}{98}$ $= 3,86$
	Puas	4	38	152	
	Cukup Puas	3	23	69	
	Tidak Puas	2	9	18	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengelolaan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 28 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 38 responden memberikan tanggapan Puas, 23 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 9 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 379. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,86**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.13
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Adanya Desain Ruangan
Sebagai Tempat Diskusi Yang Menarik Minat Pemustaka.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
12.	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{378}{98}$ $= 3,85$
	Puas	4	40	160	
	Cukup Puas	3	24	72	
	Tidak Puas	2	8	16	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 26 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 40 responden memberikan tanggapan Puas, 24 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 8 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 378. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,86**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

c. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Symbol* (berbagai makna)

Tabel 4.14
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Perpustakaan Dapat Memunculkan Berbagai Inspirasi Untuk Membaca Dan Belajar.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
13.	Sangat Puas	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{395}{98}$ $= 4,03$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	23	69	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 30 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 43 responden memberikan tanggapan Puas, 23 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 395. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,03**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi

untuk membaca dan belajar dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.15
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Perpustakaan Terbuka
Untuk Civitas Akademika Dalam Belajar/Berdiskusi Bersama.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
14.	Sangat Puas	5	27	135	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{386}{98}$ $= \mathbf{3,93}$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	24	72	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data, 2019.

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar/berdiskusi bersama” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 27 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 43 responden memberikan tanggapan Puas, 24 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 3 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 386. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,93**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam

belajar/berdiskusi bersama dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

d. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Refuge* (tempat belajar yang nyaman)

Tabel 4.16
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Ruang Di Perpustakaan Yang Nyaman Untuk Belajar.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
15.	Sangat Puas	5	38	190	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{411}{98}$ $= 4,19$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	15	45	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “ketersediaan ruang di perpustakaan yang nyaman untuk belajar” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 38 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 43 responden memberikan tanggapan Puas, 15 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 411. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,19**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.17
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Perpustakaan Yang Selalu Bersih Dan Dijaga Dengan Baik Sehingga Kondusif Untuk Belajar.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
16.	Sangat Puas	5	40	200	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{411}{98}$ $= \mathbf{4,19}$
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	13	39	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 40 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 42 responden memberikan tanggapan Puas, 13 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 1 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 2 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 411. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,19**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.18
Analisis Subvariabel *Library as Place* (Fasilitas Dan Suasana Ruangannya Perpustakaan)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
9	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah.	3,98	Puas
10	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	4,20	Puas
11	Ketenangan ruang perpustakaan untuk belajar.	3,86	Puas
12	Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.	3,85	Puas
13	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar.	4,03	Puas
14	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademik dalam belajar/diskusi bersama.	3,93	Puas
15	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar.	4,19	Puas
16	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar.	4,19	Puas
Jumlah		32,23	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Dari tabel 4.18 diatas dapat diketahui untuk sub indikator ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas kuliah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 dengan kategori **Puas**, sub

indikator kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,20 dengan kategori **Puas**, sub indikator ketenangan ruang perpustakaan untuk belajar diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 dengan kategori **Puas**, sub indikator adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 dengan kategori **Puas**, sub indikator perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar diperoleh nilai rata-rata 4,03 dengan kategori **Puas**, sub indikator perpustakaan terbuka untuk civitas akademik dalam belajar/diskusi bersama ditentukan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93 dengan kategori **Puas**, sub indikator ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 dikategorikan **Puas**. Dan sub indikator kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 dan dikategorikan **Puas**.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata di atas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{32,23}{8} = 4,03$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 4,03. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri

Sriwijaya Palembang dilihat dari subvariabel *Library as Place* dikategorikan **Puas.**

3. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Pada Subvariabel *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana)
 - a. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Ease of Navigation* (kemudahan akses)

Tabel 4.19

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Saya Dalam Melakukan Penelusuran Informasi Di Perpustakaan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
17.	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{387}{98}$ $= 3,94$
	Puas	4	45	180	
	Cukup Puas	3	26	78	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 25 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 45 responden memberikan tanggapan Puas, 26 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut

dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 387. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,94**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.20
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Penataan Koleksi
Perpustakaan (Buku, Bahan Referensi, Majalah, Surat Kabar, dsb)
Memudahkan Saya Dalam Proses Temu Kembali Informasi).

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
18.	Sangat Puas	5	28	140	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{389}{98}$ $= 3,96$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	21	63	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi)” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 28 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan Puas, 21 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 5

responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 389. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,96**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

b. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Convenience* (kenyamanan individu pemustaka)

Tabel 4.21

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Petunjuk Atau Panduan Penggunaan Fasilitas Layanan Di Perpustakaan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
19.	Sangat Puas	5	27	135	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{387}{98}$ $= \mathbf{3,94}$
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	26	78	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan

fasilitas layanan di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 27 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 42 responden memberikan tanggapan Puas, 26 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 3 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 387. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,94**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.22
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Mendapatkan Informasi Di Perpustakaan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
20.	Sangat Puas	5	31	155	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{394}{98}$ $= 4,02$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	20	60	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam

mendapatkan informasi yang di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 31 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 43 responden memberikan tanggapan Puas, 20 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 3 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 394. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,02**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi yang di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

c. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Modern Equipment* (peralatan yang modern)

Tabel 4.23

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Fasilitas Mesin Foto Kopi Di Perpustakaan Yang Membantu Saya Memperoleh Bahan Perpustakaan Yang Saya Butuhkan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
21.	Sangat Puas	5	13	65	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{330}{98}$ $= \mathbf{3,36}$
	Puas	4	37	148	
	Cukup Puas	3	26	78	
	Tidak Puas	2	17	34	
	Sangat Tidak Puas	1	5	5	

	Jumlah	98	330	
--	---------------	-----------	------------	--

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 13 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 37 responden memberikan tanggapan Puas, 26 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 17 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 5 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 330. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,36**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan dikategorikan **Cukup Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.24
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Adanya Peralatan Software Sebagai Alat Bantu Penelusuran Koleksi Buku Maupun Indeks Artikel Jurnal/Majalah.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
22.	Sangat Puas	5	17	85	

	Puas	4	47	188	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{369}{98}$ $= 3,76$
	Cukup Puas	3	30	90	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	Jumlah		98	369	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel, jurnal/majalah” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 17 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 47 responden memberikan tanggapan Puas, 30 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 2 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 369. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,76**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel, jurnal/majalah dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

d. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Self Reliance* (kepercayaan diri)

Tabel 4.25

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Saya Dapat Melakukan Sendiri Dalam Mencari Informasi Di Perpustakaan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
23.	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{392}{98}$ $= 4$
	Puas	4	49	196	
	Cukup Puas	3	21	63	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 26 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 49 responden memberikan tanggapan Puas, 21 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 1 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 392. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator saya dapat melakukan sendiri dalam mencari

informasi di perpustakaan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.26
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Saya Dalam Menggunakan Sarana Perpustakaan Dalam Menelusur Informasi.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
24.	Sangat Puas	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{396}{98}$ $= 4,04$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	22	66	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 30 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan Puas, 22 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 396. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,04**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kemampuan saya dalam menggunakan sarana

perpustakaan dalam menelusur informasi dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.27
Analisis Subvariabel *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
17	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan.	3,94	Puas
18	Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi.	3,96	Puas
19	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan.	3,94	Puas
20	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan.	4,02	Puas
21	Ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan.	3,36	Cukup Puas
22	Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel, jurnal/majalah.	3,76	Puas
23	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan.	4	Puas
24	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.	4,04	Puas
Jumlah		31,02	

Sumber: pengolahan Data Primer, 2019.

Dari tabel 4.18 diatas dapat diketahui untuk sub indikator kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 dengan kategori **Puas**, sub indikator penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan

saya dalam proses temu kembali informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96 dengan kategori **Puas**, sub indikator kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 dengan kategori **Puas**, sub indikator kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 dengan kategori **Puas**, sub indikator ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan diperoleh nilai rata-rata 3,36 dengan kategori **Cukup Puas**, sub indikator adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel, jurnal/majalah diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 dengan kategori **Puas**, sub indikator Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4 dikategorikan **Puas**. Dan sub indikator kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04 dan dikategorikan **Puas**.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{31,02}{8} = 3,88$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,88. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri

Sriwijaya Palembang dilihat dari subvariabel *Personal Control* dikategorikan **Puas**.

4. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Pada Subvariabel *Information Access* (Akses Informasi).

a. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Content/Scope* (isi/ruang lingkup)

Tabel 4.28
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Koleksi (Buku, Majalah, Surat Kabar, Buku Referensi, Maupun Sumber Informasi Lain) Sesuai Dengan Silabus Dan Kebutuhan Saya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
25.	Sangat Puas	5	22	110	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{378}{98}$ $= 3,85$
	Puas	4	45	180	
	Cukup Puas	3	26	78	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: *Pengolahan Data Primer, 2019.*

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 22 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 45 responden memberikan tanggapan Puas, 26 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 5 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden

yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 378. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,85**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.29
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku Untuk Memenuhi Kebutuhan Saya.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
26.	Sangat Puas	5	12	60	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{358}{98}$ $= 3,65$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	38	114	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenuhi kebutuhan saya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 12 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan Puas, 38 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 4 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden

yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 358. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,65**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenuhi kebutuhan saya dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.30
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku Yang Dapat Dipinjam Dan Dibawa Pulang.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
27.	Sangat Puas	5	11	55	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{357}{98}$ $= 3,64$
	Puas	4	47	188	
	Cukup Puas	3	35	105	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dan di bawa pulang” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 11 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 47 responden memberikan tanggapan Puas, 35 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 4 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui

jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 357. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,64**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dan dibawa pulang dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.31
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Tersedianya Buku Versi Terbaru.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
28.	Sangat Puas	5	15	75	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{347}{98}$ $= 3,54$
	Puas	4	34	136	
	Cukup Puas	3	38	114	
	Tidak Puas	2	11	22	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenuhi kebutuhan saya” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 15 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 34 responden memberikan tanggapan Puas, 38 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 11 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat

diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 347. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,54**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator tersedianya buku versi terbaru dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

b. Deskripsi Kepuasan Pemustaka Pada Indikator *Timilimes* (kecepatan waktu akses)

Tabel 4.32
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Dalam Mengakses Berbagai Informasi yang Saya Butuhkan.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
29.	Sangat Puas	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{368}{98}$ $= 3,75$
	Puas	4	41	164	
	Cukup Puas	3	31	93	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah		98	368	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 20 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 41 responden memberikan tanggapan Puas, 31 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 5 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang

memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 368. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,75**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.33
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Akses Untuk Menemukan Informasi Yang Relevan Dan Akurat Untuk Melalui Alat Bantu Katalog.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
30.	Sangat Puas	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{370}{98}$ $= 3,77$
	Puas	4	41	164	
	Cukup Puas	3	34	102	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data, 2019.

Berdasarkan tabel 4.33 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat untuk melalui alat bantu katalog” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 20 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 41 responden memberikan tanggapan Puas, 34 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 1 responden yang memberikan tanggapan

Tidak Puas, dan 2 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 370. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,77**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat untuk melalui alat bantu katalog dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.34
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Berbagai Jenis Sarana
Penelusuran Informasi (Opac, E-jurnal, E-print, E-book)
Memudahkan Saya Dalam Menelusur Informasi.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
31.	Sangat Puas	5	19	95	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{364}{98}$ $= \mathbf{3,71}$
	Puas	4	44	176	
	Cukup Puas	3	27	81	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	4	4	
	Jumlah			98	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.34 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “berbagai jenis sarana penelusuran informasi (opac, e-jurnal, e-print, e-book) memudahkan saya dalam menelusur informasi” hasilnya diketahui dari 98 responden, terdapat 19 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 44 responden memberikan tanggapan

Puas, 27 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 4 responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 4 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 364. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,71**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator Berbagai jenis sarana penelusuran informasi (opac, e-jurnal, e-print, e-book) memudahkan saya dalam menelusur informasi dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.35
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Panduan Yang Diberikan Dalam Menelusur Informasi Memudahkan Saya Dalam Mengakses Informasi.

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
32.	Sangat Puas	5	21	105	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{384}{98}$ $= \mathbf{3,91}$
	Puas	4	52	208	
	Cukup Puas	3	23	69	
	Tidak Puas	2	0	0	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	Jumlah		98	384	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.35 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “panduan yang diberikan dalam menelusur informasi memudahkan saya dalam mengakses informasi” hasilnya diketahui

dari 98 responden, terdapat 21 responden memberikan tanggapan Sangat Puas, 52 responden memberikan tanggapan Puas, 23 responden memberikan tanggapan Cukup Puas, tidak ada responden yang memberikan tanggapan Tidak Puas, dan 1 responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar 384. Hasil tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,91**.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator panduan yang diberikan dalam menelusur informasi memudahkan saya dalam mengakses informasi dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,43-4,22**.

Tabel 4.36
Analisis Subvariabel *Information Access* (Akses Informasi)

No.	Sub Indikator	Nilai	Kategori
25	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya.	3,85	Puas
26	Kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenehi kebutuhan saya.	3,65	Puas
27	Kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dan dapat dibawa pulang.	3,64	Puas
28	Tersedianya buku versi baru.	3,54	Puas
29	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.	3,75	Puas
30	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat untuk melalui alat bantu katalog.	3,77	Puas

31	Berbagai jenis sarana penelusuran informasi (opac, e-jurnal, e-print, e-book) memudahkan saya dalam menelusur informasi.	3,71	Puas
32	Panduan yang diberikan dalam menelusur informasi memudahkan saya dalam mengakses informasi.	3,91	Puas
Jumlah		29,82	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Dari tabel 4.18 diatas dapat diketahui untuk sub indikator ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 dengan kategori **Puas**, sub indikator kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenehi kebutuhan saya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 dengan kategori **Puas**, sub indikator kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dan dapat dibawa pulang diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,64 dengan kategori **Puas**, sub indikator tersedianya buku versi baru diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,54 dengan kategori **Puas**, sub indikator kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan diperoleh nilai rata-rata 3,75 dengan kategori **Puas**, sub indikator kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat untuk melalui alat bantu katalog diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,77 dengan kategori **Puas**, sub indikator berbagai jenis sarana penelusuran informasi (opac, e-jurnal, e-print, e-book) memudahkan saya dalam menelusur informasi diperoleh nilai rata-rata sebeesar 3,71 dikategorikan **Puas**. Dan sub indikator panduan yang diberikan dalam menelusur informasi memudahkan

saya dalam mengakses informasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,91 dan dikategorikan **Puas**.

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub indikator dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{29,82}{8} = 3,73$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub indikator sebesar 3,73. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dilihat dari subvariabel *Information Access* dikategorikan **Puas**.

Untuk lebih jelasnya lagi, data-data yang merupakan jawaban responden dari masing-masing pernyataan setiap sub variabel *service affect*, *library as place*, *personal control* dan *information access*, dijabarkan kembali kedalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.37
Hasil Analisis Seluruh Indikator

Sub Variabel	Indikator	No. Item	Analisis Deskriptif	
			Mean	Grand Mean
	Empati/kepedulian (<i>Empathy</i>)	1	3,95	

<i>Service of Affect</i>		2	3,70	3,83
	Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	3	3,86	
		4	3,76	
	Jaminan/kepastian (<i>Assurance</i>)	5	3,78	
		6	3,83	
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	7	3,96	
		8	3,76	
	<i>Library as Place</i>	Aspek Berwujud (<i>Tangibles</i>)	9	
10			4,20	
Ruang yang bermanfaat (<i>Utilitarian Space</i>)		11	3,86	
		12	3,85	
Berbagai makna (<i>Symbol</i>)		13	4,03	
		14	3,93	
Tempat belajar yang nyaman (<i>Refuge</i>)		15	4,19	
		16	4,19	
<i>Personal Control</i>	Aspek kemudahan akses (<i>Easy of navigation</i>)	17	3,94	3,88
		18	3,96	
	Kenyamanan individu pemustaka (<i>Convenience</i>)	19	3,94	
		20	4,02	
	Peralatan yang modern (<i>Modern equipment</i>)	21	3,36	
		22	3,76	
		23	4	

	Kepercayaan diri (<i>Self reliance</i>)	24	4,04	
<i>Information Access</i>	Isi/ruang lingkup (<i>Scope</i>)	25	3,85	3,73
		26	3,65	
		27	3,64	
		28	3,54	
	Kecepatan waktu akses (<i>Timelines</i>)	29	3,75	
		30	3,77	
		31	3,71	
		32	3,91	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Hasil analisis yang dijelaskan pada tabel 4.36, merupakan data-data yang akan menjawab rumusan masalah pada penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+™.

B. Hasil Temuan

Hasil temuan dalam penelitian ini merupakan jawaban dari rumusan masalah sebagaimana yang terdapat dalam penelitian yaitu, seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Maka dari itu untuk menjawab rumusan masalah tersebut dilakukanlah penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 98 pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Berdasarkan hasil perhitungan dari masing-masing subvariabel sebelumnya, maka dapat diketahui hasil dari pengolahan data Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.38
Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode LibQual+™.

No	Sub Variabel	Nilai	Keterangan
1	<i>Service of Affect</i> (Kemampuan Puastakawan)	3,83	Puas
2	<i>Library as Place</i> (Fasilitas dan Suasana Ruangan)	4,03	Puas
3	<i>Personal Control</i> (Petunjuk dan Sarana Akses)	3,88	Puas
4	<i>Information Access</i> (Akses Informasi)	3,73	Puas
Jumlah		15,47	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 4.47 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata masing-masing sub variabel kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di

UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode LibQual+™ yang berdasarkan dari rata-rata jawaban responden yang dihitung menggunakan rumus *Mean*. Pada sub variabel *Service of Affect* (Kemampuan Pustakawan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 dengan kategori **Puas** karena berada pada interval 3,43 – 4,22. Kedua, sub variabel *Library as Place* (Fasilitas dan Suasana Ruangan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03 dengan kategori **Puas** karena berada pada interval 3,43 – 4,22. Ketiga, sub variabel *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana Akses) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,88 dengan kategori **Puas** karena berada pada interval 3,43 – 4,22. Dan keempat, sub variabel *Information Access* (Akses Informasi) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73 dengan kategori **Puas** karena berada pada interval 3,43 – 4,22.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa subvariabel yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu pada sub variabel *Library as Place* (Fasilitas dan suasana ruangan) dimana diperoleh nilai rata-rata 4,03. Sedangkan subvariabel yang memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu pada subvariabel *Information Access* (Akses Informasi) dimana memperoleh nilai rata-rata 3,73.

Selanjutnya, dari nilai rata-rata setiap sub variabel diatas kemudian dihitung total nilai variabel “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+™” dengan menggunakan rumus *Grand Mean*, sebagai berikut:

$$Grand\ Mean\ (\bar{x}) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{15,47}{4} = 3,87$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata untuk variabel kualitas layanan sebesar 3,87. Maka dapat disimpulkan bahwa analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode LibQual+TM dikategorikan **Puas**, karena berada pada interval 3,43 – 4,22.

C. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini menggunakan hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif yaitu hipotesis yang dirumuskan untuk menggambarkan suatu fenomena, atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan taksiran tanpa membandingkan ataupun menghubungkan dengan variabel lain.¹

Untuk menguji hipotesis deskriptif bila datanya interval atau rasio adalah t-test 1 sampel rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) yang datanya interval atau rasio sebagai berikut:

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : Nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut thitung

¹Syofyan siregar, *metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. (Jakarta: Kencana, 2013), h. 55

- x : Rata-rata
 μ : Nilai yang dihipotesiskan
s : Simpangan baku
n : Anggota sampel²

Adapun pernyataan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari pada ttabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari pada ttabel, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, maka harga thitung tersebut dibandingkan dengan ttabel. Diketahui harga ttabel 1,661. Oleh sebab itu dapat dipahami:

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari pada 1,661, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari pada 1.661, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Berikut ini hasil dari perhitungan untuk uji hipotesis menggunakan t-test 1 sampel :

$$t = \frac{3,87 - 1,661}{\frac{0,842}{\sqrt{98}}}$$

² Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. (Bandung :Alfabeta, 2011), h. 96.

$$t = \frac{2,209}{\frac{0,842}{9,899}}$$

$$t = \frac{2,209}{0,085}$$

$$t = 25,988$$

Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan hasil t-hitung dengan harga 25,988. Karena t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka ditetapkan bahwa hipotesis H_a di terima dan H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode LibQual+™ **Puas.**