

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini, hasil penelitian yang didapat penulis dari proses pengumpulan data dengan menyebarkan angket kepada responden di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Pemustaka dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap pemustaka yang berkunjung di perpustakaan dan dibagikan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Jenis penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif dimana untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pada Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Serices Quality (SERVQUAL) Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Berdasarkan hasil kuesioner yang berjumlah 28 butir pernyataan lalu dibagikan kepada 99 responden, setelah itu hasil jawaban dari responden akan diuraikan dalam lima dimensi servqual dalam bentuk tabel, lalu dihitung menggunakan rumus mean dan grand mean.

A. Kualitas Layanan Berdasarkan Lima Dimensi Servqual

1. Subvariabel Kualitas Layanan (Tangibles)

a). Pernyataan “ Koleksi Perpustakaan Sudah Lengkap”

Tabel 4.1
Koleksi Perpustakaan Sudah Lengkap

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{99}$ $= 3,62$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak setuju. Sehingga menghasilkan rata-rata 3,62 yaitu pada rentang 3,40–4,20 yang berarti responden menilai pernyataan ” Koleksi perpustakaan sudah lengkap” dengan tingkat tinggi.

b). Pernyataan “ Petugas Mengatur Ruangan dan Buku Dengan Baik”

Tabel 4.2
Petugas Mengatur Ruangan dan Buku dengan Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	19	57	

	Tidak Setuju	2	10	20	$= \frac{347}{99}$
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah		99	347	=3,50

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 19 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju. Sehingga menghasilkan rata- rata yaitu pada rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas mengatur ruangan dan buku dengan baik” dengan tingkat tinggi.

c).Pernyataan “ Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Terjaga Dengan Baik”

Tabel 4.3
Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Terjaga dengan Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{348}{99}$ $= 3,51$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	9	18	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah		99	348	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 9 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju. Sehingga menghasilkan rata-rata 3,51 yaitu pada rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai

pernyataan “Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik” dengan tingkat tinggi.

d).Pernyataan “Petugas Menyediakan Fasilitas Fotocopy bagi Para Pengunjung”

Tabel. 4.4
Petugas Menyediakan Fasilitas Fotocopy bagi Para Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner ($\sum X_i$)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	10	50	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{249}{99}$ $= 2,51$
	Setuju	4	10	40	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	40	80	
	Sangat Tidak Setuju	1	19	19	
	Jumlah		99	249	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa 10 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 10 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberian jawaban Netral, 40 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 19 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju. Sehingga menghasilkan rata- rata 2,51 yaitu pada rentang 1,80-2,60 yang berarti responden menilai pernyataan”Petugas menyediakan fasilitas fotocopy bagi para pengunjung”dengan tingkat rendah.

e). Pernyataan “Petugas Menyediakan Loker Barang Bagi Para Pengunjung”

Tabel. 4.5
Petugas Menyediakan Loker Barang bagi Para Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
5.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{369}{99}$ $= 3,72$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah		99	369	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberian jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,72 yaitu pada rentang 3, 40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “ Petugas menyediakan loker barang bagi para pengunjung” dengan tingkat tinggi.

6). Pernyataan “ Petugas Menyediakan Sarana Penelusuran Informasi Bagi Pengunjung”

Tabel 4.6
Petugas Menyediakan Sarana Penelusuran Informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
6.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	19	57	
	Tidak Setuju	2	10	20	

	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	$= \frac{347}{99}$
	Jumlah		99	317	$= 3,50$

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 19 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, menghasilkan rata- rata 3,50 yaitu pada rentang 3,40- 4, 20 yang berarti responden menilai pernyataan “Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi bagi pengunjung” dengan tingkat tinggi.

f).Pernyataan “Pangaturan Sirkulasi Udara Perpustakaan Sudah Baik”

Tabel 4. 7
Pengaturan Sirkulasi Udara Perpustakaan Sudah Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
7.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{348}{99}$ $= 3,51$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			396	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, hasilkan rata- rata 3,51 yaitu pada

rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pengaturan sirkulasi udara perpustakaan sudah baik tingkat tinggi.

g).Pernyataan “ Petugas Menyediakan Fasilitas Internet Bagi Para Pengunjung”

Tabel 4.8
Petugas Menyediakan Fasilitas Internet bagi Para pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
8.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{318}{99}$ $= 3,21$
	Setuju	4	20	80	
	Netral	3	30	90	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 30 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,21 yaitu pada rentang 2,60-3,40 yang berarti responden menilai pernyataan”Petugas menyediakan fasilitas internet bagi para pengunjung” dengan tingkat sedang.

h). Pernyataan “ Petugas Perpustakaan Berpakaian Rapi dan Sopan”

Tabel 4. 9
Petugas Perpustakaan Berpakaian Rapi dan Sopan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
9.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{348}{99}$ $= 3, 51$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,51 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas perpustakaan berpakaian rapi dan sopan” dengan tingkat tinggi.

i). Grand Mean Subvariabel Tangible

Tabel 4. 10
Grand Mean Sub Variabel Tangible

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Koleksi perpustakaan sudah lengkap	3, 62	Tinggi
2.	Petugas mengatur ruangan dan buku dengan baik	3,50	Tinggi
3.	Kebersihan dan kenyamanan Ruangan terjaga dengan baik	3, 51	Tinggi
4.	Petugas menyediakan fasilitas Fotocopy bagi para pengunjung	2, 51	Rendah
5.	Petugas menyediakan loker bagi Para pengunjung	3,72	Tinggi
6.	Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi	3, 50	Tinggi

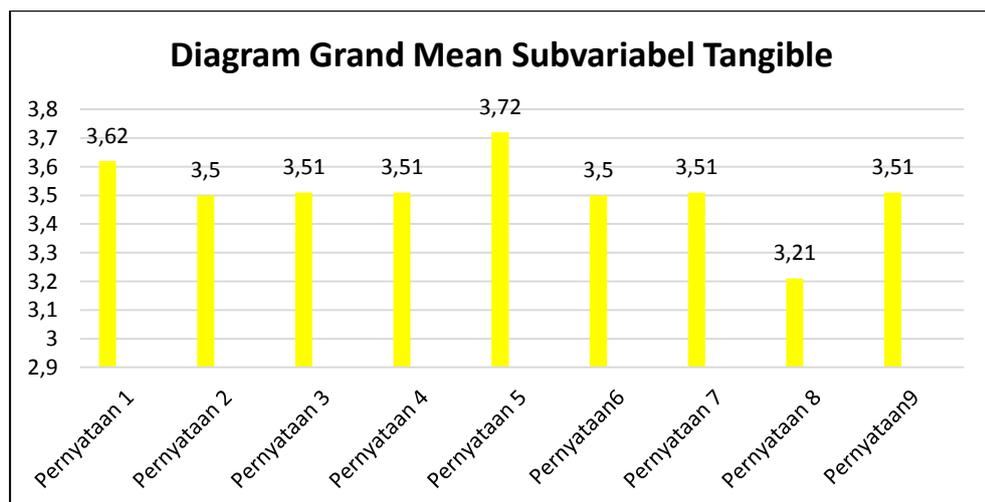
7	Pengaturan sirkulasi udara perpustakaan sudah baik	3,51	Tinggi
8.	Petugas menyediakan fasilitas internet bagi para pengunjung	3,21	Rendah
9.	Petugas perpustakaan berpakaian rapi dan sopan	3,51	Tinggi

Sumber: Data Primer, 2019

Selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata grand mean dengan menggunakan rumus grand mean berikut ini:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{30,59}{9} = 3,50$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,50 maka dapat diketahui bahwa UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memiliki kelengkapan koleksi, fasilitas perpustakaan, akses internet dan petugas yang rapi dan sopan.



2. Subvariabel Kualitas Layanan Realibility

a). Pernyataan “ Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Baik”

Tabel 4.11
Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{349}{99}$ $= 3,52$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	20	40	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			396	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 20 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,52 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik” dengan tingkat tinggi.

b).Pernyataan “ Jam Kerja Perpustakaan Sesuai dengan Kebutuhan dan Ketersediaan Waktu”

Tabel 4.12
Jam Kerja Perpustakaan Sesuai dengan Kebutuhan dan Ketersediaan Waktu

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	10	30	

	Tidak Setuju	2	20	40	$= \frac{339}{99}$ $= 3,42$
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah		99	339	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa 100 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 40 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 20 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,42 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Jam kerja perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu” dengan tingkat tinggi.

d).Pernyataan “Jumlah Maksimal Pinjaman Buku Memenuhi Kebutuhan dan ketersediaan Waktu Para Pengunjung”

Tabel 4.13
Jumlah Maksimal Pinjaman Buku Memenuhi Kebutuhan dan Ketersediaan Waktu para Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{369}{99}$ $= 3,72$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9

memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,72 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan dan ketersediaan waktu para pengunjung” dengan tingkat tinggi.

e). Pernyataan “ Perpustakaan Memberikan Informasi Jasa Layanan dan Fasilitas Perpustakaan dengan Baik”

Tabel 4.14
Perpustakaan Memberikan Informasi Jasa Layanan dan Fasilitas Perpustakaan dengan Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{99}$ $= 3,62$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,62 yaitu pada rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik” dengan tingkat tinggi.

f).Grand Mean Subvariabel Reliability

Tabel 4. 15
Grand Mean Subvariabel Realibility

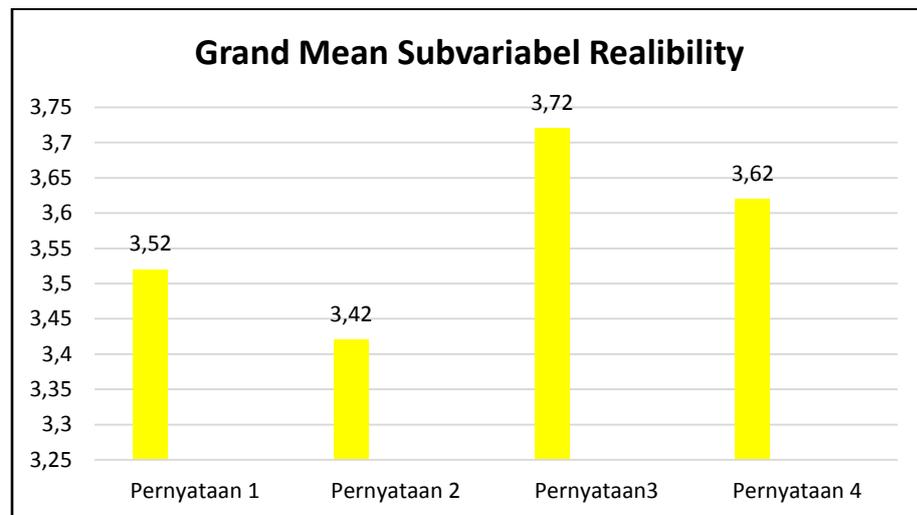
No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik	3, 52	Tinggi
2.	Jam kerja perpustakaan sesuai dengan Kebutuhan dan ketersediaan waktu	3, 42	Tinggi
3.	Jumlah maksimal pinjamn buku memenuhi kebutuhan dan ketersediaan Waktu para pengunjung	3, 72	Tinggi
4.	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan Dengan baik	3, 62	Tinggi

Sumber: Data Primer, 2019

Selanjutnya dari beberapa nilai rata- rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata- rata sub indikator dengan menggunakan rumus greand mean berikut ini:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{14,28}{4} = 3, 57$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata- rata pada sub indikator sebesar 3,57 maka dapat diketahui bahwa UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memiliki petugas peduli akan kebutuhan, petugas melayani dengan baik, petugas melayani sesuai prosedur dan petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan.



3. Subvariabel Kualitas Layanan Responsiviness

a). Pernyataan ” Saya Memperoleh Pelayanan Untuk Meminjam Buku”

Tabel 4.16
Pelayanan Untuk Meminjam Buku

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner ($\sum X_i$)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{349}{99}$ $= 3,52$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah		99	349	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,52 yaitu pada rentang 3,40–4,20 yang berarti responden menilai

pernyataan” Saya memperoleh pelayanan untuk meminjam buku”dengan tingkat tinggi.

b). Pernyataan ” Petugas Selalu Bersedia Menanggapi Permintaan Saya”

Tabel 4.17
Petugas Bersedia Menanggapi permintaan Pegunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{348}{99}$ $= 3,51$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dapat diketahui 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,51 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan”Petugas selalu bersedia menanggapi permintaan saya” dengan tingkat tinggi.

c).Pernyataan” Saya Tidak Menunggu Dalam Antrian Yang Sangat Lama”

Tabel 4.18
Tidak Menunggu dalam Antrian yang Sangat Lama

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{348}{99}$ $= 3,51$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,51 yaitu pada rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai pernyataan” Saya tidak menunggu dalam antrian yang sangat lama” dengan tingkat tinggi.

d).Pernyataan”Petugas Menunjukkan Kesungguhannya Untuk Membantu Saya”

Tabel 4. 19
Petugas Menunjukkan Kesungguhannya untuk Membantu Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	10	30	

	Tidak Setuju	2	10	20	$= \frac{369}{99}$ $= 3,72$
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah		99	369	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,72 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “ Petugas Menunjukkan Kesungguhannya Untuk Membantu Saya” dengan tingkat tinggi.

e).Pernyataan” Petugas Layanan Siap dan Sigap Dalam Melayani Para Pengunjung Termasuk Saya”

Tabel 4. 20
Petugas Layanan Siap dan Sigap dalam Melayani para Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
5.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{99}$ $= 3,62$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	5	15	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	14	14	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat diketahui 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 5 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 14 memberikan

jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,62 yaitu paada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas layanan siap dan sigap dalam melayani para pengunjung termasuk saya” dengan tingkat tinggi.

f).Grand Mean Subvariabel Responsiviness

Tabel 4. 21
Grand Mean Subvariabel Responsiviness

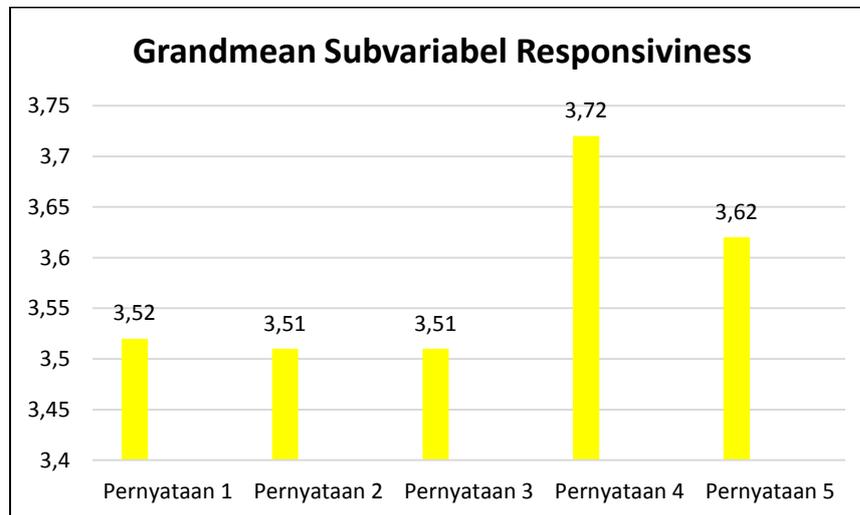
No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Saya memperoleh pelayanan untuk meminjam buku	3, 52	Tinggi
2.	Petugas selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya	3, 51	Tinggi
3.	Saya tidak menunggu dalam antrian yang sangat lama	3, 51	Tinggi
4.	Petugas menunjukkan kesungguhann Ya untuk membantu saya	3, 72	Tinggi
5.	Petugas layanan siap dan sigap Dalam melayani para pengunjung	3, 62	Tinggi

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

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{17,88}{5} = 3, 57$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata- rata pada sub indikator sebesar 3,57 maka dapat disimpulkan bahwa UPT Perpustakaan

UIN Raden Fatah Palembang memiliki Pelayanan yang baik, petugas yang siap dan sigap dalam melayani.



4.Subvariabel Kualitas Layanan Assurance

a).Pernyataan“Petugas Mempunyai Kemampuan Menjawab Pertanyaan”

Tabel 4.22
Petugas Memiliki Kemampuan Menjawab Pertanyaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner ($\sum X_i$)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{377}{99}$ $= 3,80$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	14	42	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	
	Jumlah		99	377	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 14 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 5

memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,80 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Petugas mempunyai kemampuan menjawab pertanyaan” dengan tingkat tinggi.

b).Pernyataan“ Petugas Berbicara dengan Baik dan Menyenangkan”

Tabel 4.23
Petugas Berbicara dengan Baik dan Menyenangkan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	25	125	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{352}{99}$ $= 3,55$
	Setuju	4	35	140	
	Netral	3	19	57	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah		396	1.526	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, dapat diketahui bahwa responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 25 memberikan tanggapan Setuju, 35 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju,10 sehingga menghasilkan rata-rata 3,55 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “ Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan” dengan tingkat tinggi.

c).Pernyataan“ Perpustakaan Menyediakan Layanan Sesuai Dengan Waktu yang Dijanjikan

Tabel 4.24
Perpustakaan Menyediakan Layanan Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{99}$ $= 3,62$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, memberikan jawaban Netral, 20 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju,9 sehingga menghasilkan rata- rata 3,62 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti reponden menilai pernyataan” Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan” dengan tngkat tinggi.

d).Pernyataan“ Petugas Pelayanan Bersikap Ramah dan Sopan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Para Pengunjung”

Tabel 4.25
Petugas Pelayanan Bersikap Ramah dan Sopan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Para Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{338}{99}$ $= 3,42$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,42 yaitu pada rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung” dengan tingkat tinggi.

e). Pernyataan“ Petugas Memiliki Kemampuan Menjawab Petanyaan Saya”

Tabel 4.26
Petugas Pelayanan Mempunyai Pengetahuan dan Mampu Memberikan Informasi Kepada Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
5.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{99}$ $= 3,62$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,62 yaitu pada rentang 3,40–4,20 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampun dalam memberikan informasi kepada para pengunjung” dengan tingkat tinggi.

f.) Grand Mean Subvariabel Assurance

Tabel 4. 27
Grand Mean Subvariabel Assurance

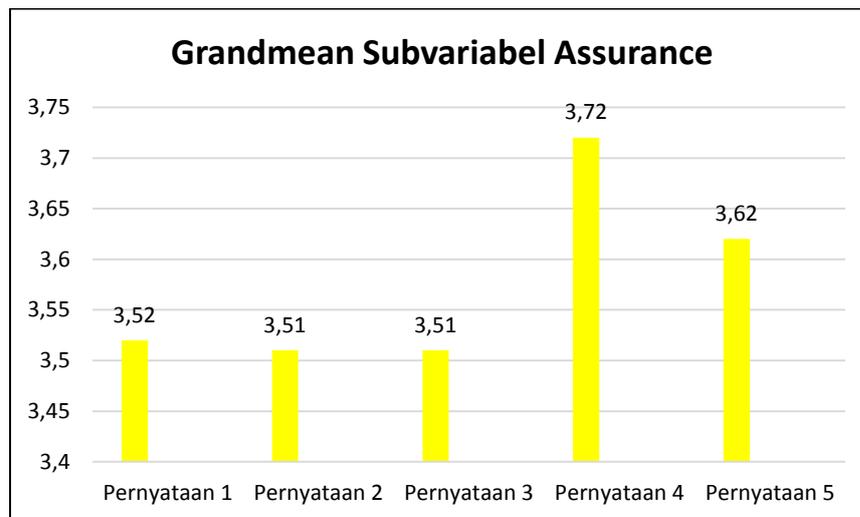
No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Petugas memiliki kemampuan menjawab pertanyaan saya	3, 80	Tinggi
2.	Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan	3, 55	Tinggi
3.	Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3, 62	Tinggi
4.	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	3, 42	Tinggi
5.	Petugas pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi kepada para pengunjung termasuk saya	3, 62	Tinggi

Sumber: Data Primer, 2019

Selanjutnya dari beberapa nilai rata- rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata- rata sub indikator dengan menggunakan rumus greand mean berikut ini:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{18,01}{5} = 3, 60$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata- rata pada sub indikator sebesar 3,60 maka dapat disimpulkan bahwa UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memiliki Pelayanan yang sesuai dengan waktu, petugas mampu menjawab pertanyaan dan berbicara dengan baik serta mempunyai pengetahuan dalam memberikan informasi.



5. Subvariabel Kualitas Layanan Emphaty

a).Pernyataan” Saya Mendapatkan Perhatian Petugas Waktu Saya Sendirian”

Tabel 4.28
Perhatian Petugas Waktu Pemustaka Sendirian

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner ($\sum X_i$)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	10	50	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{289}{99}$ $= 2,91$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	20	40	
	Sangat Tidak Setuju	1	19	19	
	Jumlah		99	289	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, dapat diketahui 10 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 20 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 19 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga mengasilkan rata- rata

2,91 yaitu pada rentang 2,60-3,40 yang berarti responden menilai pernyataan "Saya mendapatkan perhatian petugas waktu saya sendirian" dengan tingkat sedang.

b).Pernyataan" Petugas Membantu Saya Dalam Pencarian Buku Yang Saya Perlukan"

Tabel 4.29
Petugas Membantu Dalam Pencarian Buku

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner ($\sum X_i$)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{308}{99}$ $= 3,11$
	Setuju	4	20	80	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	29	58	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah		99	308	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 29 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,11 yaitu pada rentang skala 2,60-3,40 yang berarti responden menilai pernyataan " Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan" dengan tingkat sedang

c). Pernyataan “ Saya Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Layanan yang Diberikan Dengan Jelas”

Tabel 4.30
Pemustaka Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Layanan yang Diberikan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner ($\sum X_i$)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	10	50	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{259}{99}$ $= 2,61$
	Setuju	4	20	80	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	20	40	
	Sangat Tidak Setuju	1	29	29	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, dapat diketahui 10 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 20 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 29 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju jelas” sehingga menghasilkan rata- rata 2,61 yaitu pada rentang skala 2,60-3,40 yang berarti responden menilai pernyataan” Pemustaka Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Layanan yang Diberikan”

d). Pernyataan “ Petugas Menanggapi Keluhan dan Saran Saya Dengan Baik”

Tabel 4.31
Petugas Menanggapi Keluhan dan Saran Dengan Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner ($\sum X_i$)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Setuju	4	20	80	
	Netral	3	30	90	

	Tidak Setuju	2	10	20	$= \frac{309}{99}$ $= 3,12$
	Sangat Tidak Setuju	1	19	19	
	Jumlah		99	309	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 30 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 19 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,12 yaitu pada rentang skala 2,60-3,40 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik” dengan tingkat sedang.

e). Pernyataan “Saya Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Layanan Yang Diberikan”

Tabel 4.32
Pemustaka Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Layanan yang Diberikan Dengan Jelas

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
5.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{219}{99}$ $= 2,21$
	Setuju	4	20	80	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	30	60	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, dapat diketahui 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 30 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan

jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga mengasilkan rata- rata 2,21 yaitu pada rentang 1,80-2,60 yang berarti responden menilai pernyataan“Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan” dengan tingkat rendah.

f). Grand Mean Subvariabel Emphaty

Tabel 4. 33
Grand Mean Subvariabel Emphaty

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Saya mendapatkan perhatian petugas waktu saya sendirian	2,91	Sedang
2.	Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan	3,1	Sedang
3.	Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tat cara pemanfaatan layanan yang diberikan dengan jelas	2,61	Sedang
4.	Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik	3, 12	Sedang
5.	Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tat cara pemanfaatan layana n yang diberikaan	2,21	Rendah

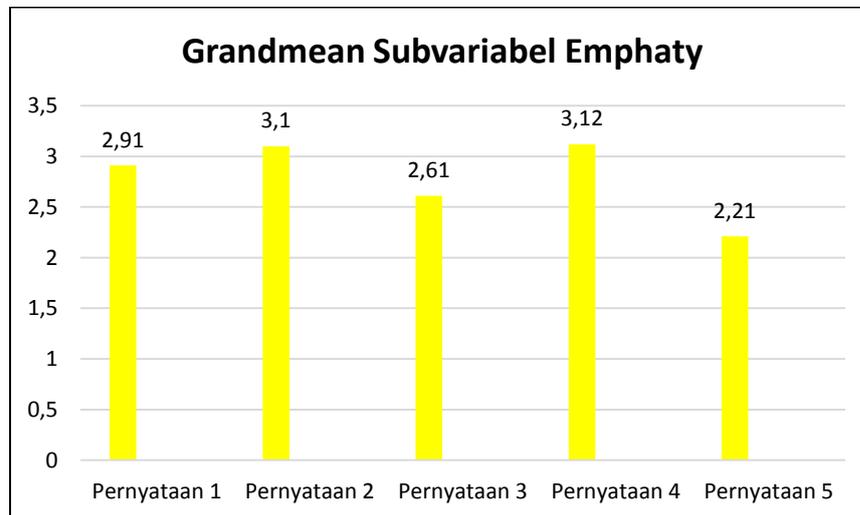
Sumber: Data Primer, 2019

Selanjutnya dari beberapa nilai rata- rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata- rata sub indikator dengan menggunakan rumus greand mean berikut ini:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{13,95}{5} = 2,79$$

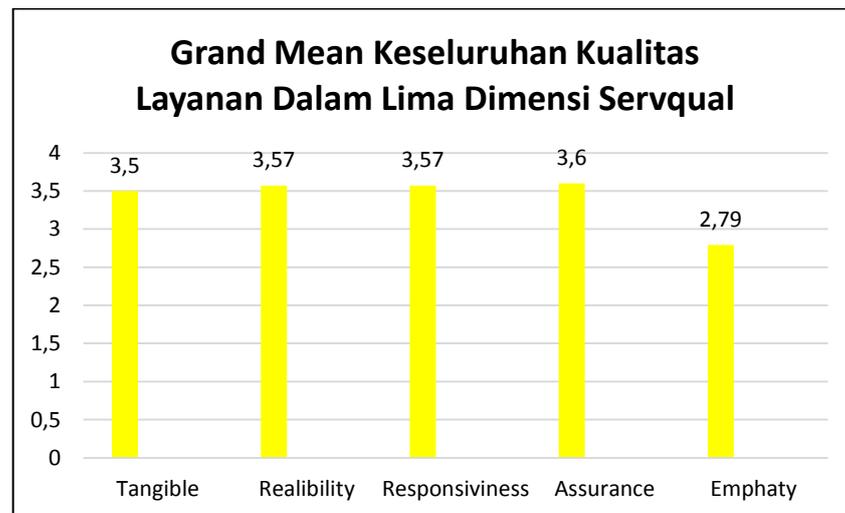
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata- rata pada sub indikator sebesar 2,79 maka dapat disimpulkan bahwa UPT Perpustakaan

UIN Raden Fatah Palembang memiliki memberikan informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan.



A. .Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Servqual Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode servqual di UPT Perpustakaan uin Raden Fatah Palembang peneliti menggunakan data kuesioner yang sebelumnya telah diberikan dan dijawab oleh responden. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus grand mean pada setiap indikator kualitas layanan menunjukkan bahwa kualitas pada layanan perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang termasuk dalam kategori baik. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata- rata dari setiap indikator memiliki nilai diatas 3,00 yang termasuk daalam kategori tingkat tinggi dapat dilihat pada diagram berikut ini:



Berdasarkan diagram diatas, dengan hasil perhitungan menggunakan rumus grand mean menunjukkan bahwa dari sub variabel Tangible masing- masing indikatornya yaitu kelengkapan koleksi, fasilitas perpustakaan akses internet dan petugas berpenampilan rapi memiliki rata- rata 3,50 yang termasuk dalam kategori tingkat tinggi, Realibility masing- masing indikatornya yaitu petugas perpustakaan pedulikan kebutuhan pengguna, petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal, petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur, petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan memiliki rata- rata 3,57 yang termasuk dalam kategori tingkat tinggi, responsiviness masing- masing indikatornya yaitu sikap petugas perpustakaan, lingkungan perpustakaan yang rapi dan tertib, petugas memberikan jaminan layanan yang baik dan kepuasan pengguna memiliki rata- rata 3,57 yang termasuk dalam kategori tingkat tinggi, Assurance masing- masing indikatornya

petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna,

petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna memiliki rata-rata 3,60 yang termasuk dalam kategori baik, Emphaty masing-masing indikatornya petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna, petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan, petugas perpustakaan melakukan bimbingan khusus kepada pengguna perpustakaan memiliki rata-rata 2,79 yang termasuk dalam kategori cukup baik.

Dari kelima dimensi tersebut Kualitas layanan perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang telah memenuhi Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dimana berdasarkan dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, bahwa:

1. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
2. Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

4. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undang guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan

C. Dimensi yang Perlu Diadakan Perbaikan

Meskipun semua sub variabel dan indikator kualitas layanan memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori baik, ada beberapa indikator kualitas layanan yang memiliki nilai paling rendah diantara indikator kualitas layanan yang lain sehingga perlu adanya perbaikan. Indikator tersebut yaitu indikator Emphaty.

Indikator Emphaty yaitu indikator yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu atau pengguna. Perlu adanya perbaikan pada indikator Emphaty karen dari hasil penelitian petugas pada kualitas layanan kurang memahami dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan pemustaka atau pengguna seperti pada suatu pemustaka yang merasa tidak mengerti bagaimana cara memanfaatkan fasilitas maupun koleksi yang tersedia terutama pengguna baru atau mahasiswa baru. Petugas tidak langsung menanyakan kepadapemustaka perihal pemanfaatan fasilitas ataupun koleksi di perpustakaan. Hal ini membuktikan bahwa petugas layanan perpustakaan kurang peduli dan memperhatikan keinginan pengguna perpustakaan.