

BAB IV

TEMUAN DAN HASIL ANALISIS

Pada bab ini Pada bab ini akan membahas hasil temuan dan hasil pengolahan data yang didapatkan dari tempat penelitian di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

A. Analisis Indikator Kepuasan Pemustaka

Untuk Mengukur kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan menggunakan Metode Libqual^{TM+} terdapat 4 dimensi dan 20 indikator pernyataan. Selanjutnya perolehan data primer dihitung menggunakan rumus *mean* untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan :

$$mean x = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

X : rata-rata hitung mean

$\sum x$: jumlah semua nilai kuesioner

N : jumlah responden¹

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan menggunakan rumus *grand mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pernyataan, rumus grand mean adalah sebagai berikut:

¹Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta. 2006. H 135

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Untuk mempermudah responden menjawab pernyataan, penulis memberi skor penilaian dengan 5 alternatif jawaban, yakni Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Ragu-ragu (RG) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

Berikut adalah hasil perhitungan dari keempat dimensi dan 20 indikator pernyataan sebagai berikut:

1. Sub variabel Kemampuan & Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*)

Pada sub variabel ini menjelaskan mengenai kepuasan pemustaka pada kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani. Pada sub variabel ini terdapat 8 indikator yang akan dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Pustakawan Memahami Kebutuhan di Layanan Administrasi Keanggotaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	21	105	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{387}{98}$ $= 3,94$
	Setuju	4	54	216	
	Ragu-Ragu	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	3	6	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah		98	387	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.1 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Pustakawan memahami kebutuhan saya di layanan

administrasi keanggotaan” dengan hasil jawaban 21 responden yang menjawab sangat setuju, 54 responden yang menjawab setuju, 20 responden yang menjawab ragu-ragu, 3 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 387. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,94.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator Pustakawan memahami kebutuhan saya di layanan administrasi keanggotaan termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40–4,20.

Tabel 4.2
Pustakawan Memberikan Perhatian yang Sungguh-Sungguh

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	8	40	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{387}{98}$ $= 3,42$
	Setuju	4	38	152	
	Ragu-Ragu	3	42	126	
	Tidak Setuju	2	8	16	
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	
	Jumlah		98	336	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.2 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya” dengan hasil jawaban 8 responden yang menjawab sangat setuju, 38 responden yang menjawab setuju, 42 responden yang menjawab ragu-ragu, 8 responden yang menjawab tidak setuju, dan 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil

kuesioner sebesar 336 . Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,42.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40–4,20.

Tabel 4.3
Pustakawan Cepat Tanggap dalam Melayani

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	14	70	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{358}{98}$ $= 3,65$
	Setuju	4	44	176	
	Ragu-Ragu	3	32	96	
	Tidak Setuju	2	8	16	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah		98	358	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.3 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “pustakawan cepat tanggap dalam melayani” dengan hasil jawaban 14 responden yang menjawab sangat setuju, 44 responden yang menjawab setuju, 32 responden yang menjawab ragu-ragu, 8 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 358 . Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,65.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pustakawan cepat tanggap dalam melayani termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40–4,20.

Tabel 4.4
Pustakawan Membimbing Saya saat Mengalami Kesulitan dalam Melakukan Pendaftaran Anggota

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	15	75	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{379}{98}$ $= 3,88$
	Setuju	4	62	248	
	Ragu-Ragu	3	17	51	
	Tidak Setuju	2	3	6	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.4 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Pustakawan membimbing saat mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran anggota” dengan hasil jawaban 15 responden yang menjawab sangat setuju, 62 responden yang menjawab setuju, 17 responden yang menjawab ragu-ragu, 2 responden yang menjawab tidak setuju, dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 381 . Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,88.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Pustakawan membimbing saat mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran anggota” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40–4,20.

Tabel 4.5
Pustakawan Sopan Dan Ramah Saat Melayani

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
5.	Sangat Setuju	5	21	105	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{373}{98}$ $= \mathbf{3,80}$
	Setuju	4	45	180	
	Ragu-Ragu	3	26	78	
	Tidak Setuju	2	4	8	
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.5 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Pustakawan sopan dan ramah saat melayani” dengan hasil jawaban 21 responden yang menjawab sangat setuju, 45 responden yang menjawab setuju, 26 responden yang menjawab ragu-ragu, 4 responden yang menjawab tidak setuju, dan 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 373 . Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,80.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Pustakawan sopan dan ramah saat melayani” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40–4,20.

Tabel 4.6
Pustakawan Memiliki Kecakapan di Bidangnya

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
6.	Sangat Setuju	5	12	60	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{98}$ $= 3,66$
	Setuju	4	48	192	
	Ragu-Ragu	3	32	96	
	Tidak Setuju	2	5	10	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			98	

Berdasarkan pada tabel 4.6 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Pustakawan memiliki kecakapan di bidangnya” dengan hasil jawaban 12 responden yang menjawab sangat setuju, 48 responden yang menjawab setuju, 32 responden yang menjawab ragu-ragu, 5 responden yang menjawab tidak setuju, dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 359. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,66.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Pustakawan memiliki kecakapan dibidangnya” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40–4,20.

Tabel 4.7
Pustakawan Melayani Sesuai dengan Jam Pelayanan yang Ditentukan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
7.	Sangat Setuju	5	26	130	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{398}{98}$ $= 4,06$
	Setuju	4	55	220	
	Ragu-Ragu	3	15	45	
	Tidak Setuju	2	1	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			98	

Berdasarkan pada tabel 4.7 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Pustakawan melayani sesuai dengan jam yang telah ditentukan ” dengan hasil jawaban 26 responden yang menjawab sangat setuju, 55 responden yang menjawab setuju, 15 responden yang menjawab ragu-ragu, 1 responden yang menjawab tidak setuju, dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 398. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 4,06.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Pustakawan melayani sesuai dengan jam yang telah ditentukan” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40–4,20.

Tabel 4.8
Kemampuan Pustakawan dalam Menjawab Pertanyaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
8.	Sangat Setuju	5	12	60	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{368}{98}$ $= 3,75$
	Setuju	4	52	208	
	Ragu-Ragu	3	32	96	
	Tidak Setuju	2	2	4	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.8 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan” dengan hasil jawaban 12 responden yang menjawab sangat setuju, 52 responden yang menjawab setuju, 32 responden yang menjawab ragu-ragu, 2 responden yang

menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 368. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,75.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40–4,20.

Tabel 4.9
Analisis Sub Variabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*)

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Pustakawan memahami kebutuhan di layanan administrasi keanggotaan	3,94	Tinggi
2.	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh	3,42	Tinggi
3.	Pustakawancepat tanggap dalam melayani	3,65	Tinggi
4.	Pustakawan membimbing saat mengalami kesulitan	3,88	Tinggi
5.	pustakawan sopan dan ramah saat melayani	3,80	Tinggi
6.	Pustakawan memiliki kecakapan pada bidangnya	3,66	Tinggi
7	Pustakawan melayani sesuai dengan jam yang telah ditentukan	4,06	Tinggi
8	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan	3,75	Tinggi
Jumlah		30,20/8 = 3.77	

Sumber data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator sebagai berikut: 1) Pustakawan memahami kebutuhan di layanan administrasi keanggotaan, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 3,94 dengan kategori tinggi. 2) Pustakawan

memberikan perhatian yang sungguh-sungguh, diperoleh dengan nilai rata-rata 3,42 dengan kategori tinggi. 3) Pustakawan cepat tanggap dalam melayani, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 3,65 dengan kategori tinggi. 4) Pustakawan membimbing saat mengalami kesulitan, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 3,88 dengan katagori tinggi. 5) pustakawan sopan dan ramah saat melayani, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 3,80 dengan kategori tinggi. 6) Pustakawan memiliki kecakapan pada bidangnya, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 3,66 dengan kategori tinggi. 7) Pustakawan melayani sesuai dengan jam yang telah ditentukan, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 4,06 dengan kategori tinggi. 8) Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 3,75 dengan kategori tinggi.

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan diatas, maka selanjutnya akan mengitung total nilai rata-rata sub variabel “kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani” dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{30,20}{8} = 3,77$$

Berdasarkan hasil perhitungan sub variabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, maka diperoleh nilai total rata-rata 3,77. maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan pada sub variabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, dapat dikategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40–4,20.

2. Fasilitas & Ruang Administrasi Keanggotaan (*Library As Place*)

Pada sub variabel ini menjelaskan mengenai kepuasan pemustaka pada fasilitas dan ruang layanan Administrasi keanggotaan. Pada sub variabel ini terdapat 5 indikator yang akan dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.10
Layanan Administrasi Keanggotaan memiliki Fasilitas yang Memadai serta Berfungsi dengan Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
9.	Sangat Setuju	5	23	290	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{573}{98}$ $= 5,84$
	Setuju	4	58	232	
	Ragu-Ragu	3	17	51	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.11 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan Layanan administrasi keanggotaan memiliki fasilitas yang memadai serta berfungsi dengan baik dengan hasil jawaban 23 responden yang menjawab sangat setuju, 58 responden yang menjawab setuju, 17 responden yang menjawab ragu-ragu, 0 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 573. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 5,84.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Layanan administrasi keanggotaan memiliki fasilitas yang memadai serta berfungsi dengan

baik” termasuk dalam kategorikan sangat tinggi karena berada di antara interval 4,20 – 5,00.

Tabel 4.11
Ketersediaan Kartu Anggota Membantu Peminjaman Koleksi Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
10.	Sangat Setuju	5	43	215	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{429}{98}$ $= 4,37$
	Setuju	4	49	196	
	Ragu-Ragu	3	6	18	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah		98	429	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.11 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan Ketersediaan kartu anggota membantu peminjaman koleksi di perpustakaan dengan hasil jawaban 43 responden yang menjawab sangat setuju, 49 responden yang menjawab setuju, 6 responden yang menjawab ragu-ragu, 0 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 429 Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 4,37.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator Ketersediaan kartu anggota membantu peminjaman koleksi di perpustakaan termasuk dalam kategorikan sangat tinggi karena berada di antara interval 4,20-5,00.

Tabel 4.12
Desain Ruang Administrasi Keanggotaan Menarik dan Mudah Ditemui

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
11.	Sangat Setuju	5	23	115	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{374}{98}$ $= 3,81$
	Setuju	4	41	164	
	Ragu-Ragu	3	28	84	
	Tidak Setuju	2	5	10	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.12 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Desain ruang administrasi keanggotaan menarik dan mudah ditemui” dengan hasil jawaban 23 responden yang menjawab sangat setuju, 41 responden yang menjawab setuju, 28 responden yang menjawab ragu-ragu, 5 responden yang menjawab tidak setuju, dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 374 Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,81.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Desain ruang administrasi keanggotaan menarik dan mudah ditemui” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40 – 4,20.

Tabel 4.13
Layanan Adaministrasi Keanggotaan Terbuka untuk Pemustaka yang Ingin Menjadi Anggota Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
12.	Sangat Setuju	5	38	190	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{415}{98}$ $= 4,23$
	Setuju	4	45	180	
	Ragu-Ragu	3	15	45	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.13 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Layanan administrasi keanggotaan terbuka untuk pemustaka yang ingin menjadi anggota perpustakaan” dengan hasil jawaban 38 responden yang menjawab sangat setuju, 45 responden yang menjawab setuju, 15 responden yang menjawab ragu-ragu, 0 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 415 Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 4,23.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator Layanan administrasi keanggotaan terbuka untuk pemustaka yang ingin menjadi anggota perpustakaan termasuk dalam kategorikan sangat tinggi karena berada di antara interval 4,20 – 5,00.

Tabel 4.14
Layanan Administrasi Keanggotaan Selalu dalam Kondisi yang Nyaman dan Bersih

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
13.	Sangat Setuju	5	35	175	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{418}{98}$ $= 4,26$
	Setuju	4	55	220	
	Ragu-Ragu	3	7	21	
	Tidak Setuju	2	1	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.14 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Layanan administrasi keanggotaan selalu dalam kondisi yang nyaman dan bersih” dengan hasil jawaban 35 responden yang menjawab sangat setuju, 55 responden yang menjawab setuju, 7 responden yang menjawab ragu-ragu, 1 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 418 Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 4,26.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Layanan administrasi keanggotaan selalu dalam kondisi yang nyaman dan bersih” termasuk dalam kategorikan sangat tinggi karena berada di antara interval 4,20 – 5,00.

Tabel 4.15
Analisis Sub Variabel Fasilitas dan Ruang Administrasi Keanggotaan

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Layanan administrasi keanggotaan memiliki fasilitas yang memadai serta berfungsi dengan baik	5,84	Sangat Tinggi
2.	Ketersediaan kartu anggota membantu peminjaman koleksi di perpustakaan	4,37	Sangat Tinggi
3.	Desain ruangan administrasi keanggotaan menarik dan mudah ditemui	3,81	Tinggi
4.	Layanan administrasi keanggotaan terbuka untuk pemustaka yang ingin menjadi anggota perpustakaan	4,23	Sangat Tinggi
5.	Layanan administrasi keanggotaan selalu dalam kondisi yang nyaman dan bersih	4,26	Sangat Tinggi
	Jumlah	22,54/5 = 4,50	

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator sebagai berikut: 1) Layanan administrasi keanggotaan memiliki fasilitas yang memadai serta berfungsi dengan baik, diperoleh nilai rata-rata sebesar 5,84 dengan kategori sangat tinggi. 2) Ketersediaan kartu anggota membantu peminjaman koleksi di perpustakaan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,37 dengan kategori sangat tinggi. 3) Desain ruangan administrasi keanggotaan menarik dan mudah ditemui, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,81 dengan kategori tinggi. 4) Layanan administrasi keanggotaan terbuka untuk pemustaka yang ingin menjadi anggota perpustakaan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23 dengan kategori sangat tinggi. 5) Layanan administrasi keanggotaan selalu dalam kondisi yang nyaman dan bersih, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,26 dengan kategori sangat tinggi.

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan di atas, maka selanjutnya akan mengitung total nilai rata-rata sub variabel “Fasilitas dan Ruang Administrasi Keanggotaan ”dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{22,54}{5} = 4.50$$

Berdasarkan hasil perhitungan sub variabel “Fasilitas dan ruang administrasi keanggotaan”, maka diperoleh nilai total rata-rata 4.50. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan pada sub variabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, dapat dikategorikan sangat tinggi karena berada antara interval 4,20 – 5,00.

3. Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*)

Pada sub variabel ini menjelaskan mengenai kepuasan pemustaka pada petunjuk dan sarana akses pada Layanan Administrasi keanggotaan. Pada sub variabel ini terdapat 5 indikator yang akan dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.16
Saya Merasakan Kemudahan saat Melakukan Pendaftaran Anggota

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
14.	Sangat Setuju	5	22	110	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{387}{98}$ $= 3,94$
	Setuju	4	53	212	
	Ragu-Ragu	3	19	57	
	Tidak Setuju	2	4	8	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah		98	387	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.16 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Saya merasakan kemudahan saat melakukan pendaftaran anggota” dengan hasil jawaban 22 responden yang menjawab sangat setuju, 53 responden yang menjawab setuju, 19 responden yang menjawab ragu-ragu, 4 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 387 Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,94.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Saya merasakan kemudahan saat melakukan pendaftaran anggota” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40 – 4,20.

Tabel 4.17
Prosedur Pendaftaran Mempermudah Menjadi Anggota Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
15.	Sangat Setuju	5	27	135	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{396}{98}$ $= 4,04$
	Setuju	4	49	196	
	Ragu-Ragu	3	21	63	
	Tidak Setuju	2	1	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.17 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Prosedur pendaftaran mempermudah menjadi anggota perpustakaan” dengan hasil jawaban 27 responden yang menjawab sangat setuju, 49 responden yang menjawab setuju, 21 responden yang menjawab ragu-ragu, 1

responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 396 Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 4,04.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Prosedur pendaftaran mempermudah menjadi anggota perpustakaan” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40 – 4,20.

Table 4.18
Terdapat Petunjuk yang Jelas Saat Melakukan Pendaftaran Anggota

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
16.	Sangat Setuju	5	28	140	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{396}{98}$ $= 3,97$
	Setuju	4	46	184	
	Ragu-Ragu	3	18	54	
	Tidak Setuju	2	6	12	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.18 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Terdapat petunjuk yang jelas saat melakukan pendaftaran anggota” dengan hasil jawaban 28 responden yang menjawab sangat setuju, 46 responden yang menjawab setuju, 18 responden yang menjawab ragu-ragu, 6 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 390 Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,97.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Terdapat petunjuk yang jelas saat melakukan pendaftaran anggota” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40 – 4,20.

Tabel 4.19
Pendaftaran Anggota Tidak Membutuhkan Waktu Terlalu Lama

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
17.	Sangat Setuju	5	33	165	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{409}{98}$ $= \mathbf{4,19}$
	Setuju	4	53	212	
	Ragu-Ragu	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	2	4	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.19 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Pendaftaran anggota tidak membutuhkan waktu terlalu lama” dengan hasil jawaban 33 responden yang menjawab sangat setuju, 53 responden yang menjawab setuju, 10 responden yang menjawab ragu-ragu, 2 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 411. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 4,19.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Pendaftaran anggota tidak membutuhkan waktu terlalu lama” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40 – 4,20.

Tabel 4.20
Adanya Fasilitas Khusus sebagai Alat Bantu Pendaftaran Anggota

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
18.	Sangat Setuju	5	28	140	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{394}{98}$ $= 4,02$
	Setuju	4	47	188	
	Ragu-Ragu	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	3	6	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			98	

Berdasarkan pada tabel 4.20 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Adanya fasilitas khusus sebagai alat bantu pendaftaran anggota” dengan hasil jawaban 28 responden yang menjawab sangat setuju, 47 responden yang menjawab setuju, 20 responden yang menjawab ragu-ragu, 3 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 394. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 4,02.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Adanya fasilitas khusus sebagai alat bantu pendaftaran anggota” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40 – 4,20.

Tabel 4.21
Analisis Sub Variabel Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*)

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Saya merasakan kemudahan saat melakukan pendaftarkan anggota	3,94	Tinggi
2.	Prosedur pendaftaran mempermudah menjadi anggota perpustakaan	4,04	Tinggi
3.	Terdapat petunjuk yang jelas saat melakukan pendaftaran anggota	3,97	Tinggi
4.	Pendaftaran anggota tidak membutuhkan waktu terlalu lama	4,19	Tinggi
5.	Adanya fasilitas khusus sebagai alat bantu pendaftaran anggota	4,02	Tinggi
Jumlah		20,18/5 = 4,03	

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator sebagai berikut: 1) Saya merasakan kemudahan saat melakukan pendaftarkan anggota, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 dengan kategori tinggi. 2) Prosedur pendaftaran mempermudah menjadi anggota perpustakaan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04 dengan kategori tinggi. 3) Terdapat petunjuk yang jelas saat melakukan pendaftaran anggota, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,97 dengan kategori tinggi. 4) Pendaftaran anggota tidak membutuhkan waktu terlalu lama, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 dengan kategori tinggi. 5) Adanya fasilitas khusus sebagai alat bantu pendaftaran anggota, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 dengan kategori tinggi.

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan di atas, maka selanjutnya akan mengitung total nilai rata-rata sub variabel “Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*) ” dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{20,18}{5} = 4,03$$

Berdasarkan hasil perhitungan sub variabel “Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*)”, maka diperoleh nilai total rata-rata 4.03. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan pada sub variabel Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*), dapat dikategorikan tinggi karena berada antara interval 3,40–4,20.

4. Akses Informasi (*Information Acces*)

Pada sub variabel ini menjelaskan mengenai kepuasan pemustaka pada akses informasi layanan administrasi. Pada sub variabel ini terdapat 8 indikator yang akan dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.22
Ketersediaan Kartu Anggota dapat Memudahkan Akses Internet Melalui ID Card Kartu Anggota

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
19.	Sangat Setuju	5	22	110	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{371}{98}$ $= 3,78$
	Setuju	4	43	172	
	Ragu-Ragu	3	25	75	
	Tidak Setuju	2	6	12	
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	
	Jumlah		98	371	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.22 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “Ketersediaan kartu anggota dapat memudahkan akses internet melalui ID card kartu anggota” dengan hasil jawaban 22 responden yang menjawab sangat setuju, 43 responden yang menjawab setuju, 25 responden yang menjawab

ragu-ragu, 6 responden yang menjawab tidak setuju, dan 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 371 Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,78.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “Ketersediaan kartu anggota dapat memudahkan akses internet melalui ID card kartu anggota” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40 – 4,20.

Table 4.23
Saya Merasakan Kelancaran dalam Mengakses Berbagai Informasi yang Dibutuhkan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
20.	Sangat Setuju	5	23	115	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{381}{98}$ $= 3,88$
	Setuju	4	48	192	
	Ragu-Ragu	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	7	14	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			98	

Sumber: data primer yang diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.23 yang menunjukkan dari 98 responden yang menjawab pernyataan “saya merasakan kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan”, dengan hasil jawaban 23 responden yang menjawab sangat setuju, 48 responden yang menjawab setuju, 20 responden yang menjawab ragu-ragu, 7 responden yang menjawab tidak setuju, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai

jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 381 Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,88.

Dengan demikian berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator “saya merasakan kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan” termasuk dalam kategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,40 – 4,20.

Tabel 4.24
Analisis Sub Variabel Akses Informasi (*Information Acces*)

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Ketersediaan kartu anggota dapat memudahkan akses internet melalui ID card kartu anggota	3,78	Tinggi
2.	saya merasakan kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan	3,88	Tinggi
	Jumlah	7,67/2=3,83	

Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator sebagai berikut: 1) Ketersediaan kartu anggota dapat memudahkan akses internet melalui ID card kartu anggota, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78 dengan kategori tinggi. 2) saya merasakan kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,88 dengan kategori tinggi.

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan diatas, maka selanjutnya akan mengitung total nilai rata-rata sub variabel “Akses informasi (*Information Acces*” dengan menggun

$$Grand Mean (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{7,67}{2} = 3,83$$

Berdasarkan hasil perhitungan sub variabel “Akses informasi (*Information Acces*”, maka diperoleh nilai total rata-rata 3,83. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka pada layanan Administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan pada sub variabel Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*), dapat dikategorikan tinggi karena berada antara interval 3,40–4,20.

Dilihat dari hasil analisis indikator pernyataan diatas dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator keseluruhan sebagai berikut:

Tabel 4.25
Hasil Analisis Seluruh Indikator Variabel metode Libqual^{TM+}

Sub variabel	Indikator	Nilai rata-rata	Kategori
Sikap dan Kemampuan Pustakawan dalam Melayani (<i>Service Affect</i>)	Pustakawan memahami kebutuhan saya di layanan administrasi keanggotaan	3,94	Tinggi
	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh	3,42	Tinggi
	Pustakawan cepat tanggap dalam melayani	3,65	Tinggi
	Pustakawan membimbing saat mengalami kesulitan	3,88	Tinggi
	Pustakawan sopan dan ramah saat melayani	3,80	Tinggi
	Pustakawan memiliki kecakapan di bidangnya.	3,66	Tinggi
	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan	4,06	Tinggi
	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan	3,75	Tinggi
	Jumlah	30,20/8=3,77	
	Layanan administrasi keanggotaan memiliki fasilitas yang memadai serta berfungsi dengan baik	5,84	Sangat Tinggi
	Ketersediaan kartu anggota di perpustakaan membantu saya		Sangat Tinggi

Fasilitas dan Ruang Administrasi Keanggotaan (<i>library as flace</i>)	melakukan peminjaman koleksi	4,37	
	Desain ruangan administrasi keanggotaan menarik dan mudah ditemui	3,81	Tinggi
	Layanan administrasi keanggotaan terbuka untuk pemustaka yang menjadi anggota	4,23	Tinggi
	Layanan administrasi keanggotaan selalu dalam kondisi yang bersih yang nyaman	4,26	Sangat Tinggi
	Jumlah	22,54/5=4,50	
Petunjuk & Sarana Akses (<i>Personal Control</i>)	Saya merasakan kemudahan saat melakukan pendaftaran anggota perpustakaan	3,94	Tinggi
	Prosedur pendaftaran mempermudah saya menjadi anggota perpustakaan	4,04	Tinggi
	Terdapat petunjuk yang jelas saat melakukan pendaftaran anggota	3,97	Tinggi
	Pendaftaran anggota tidak membutuhkan waktu terlalu lama	4,19	Tinggi
	Adanya fasilitas khusus sebagai alat bantu pendaftaran anggota	4,02	Tinggi
	Jumlah	20,18/5=4,03	
Akses Informasi (<i>Information Acces</i>)	Ketersediaan kartu anggota dapat memudahkan akses internet melalui ID card kartu anggota	3,78	Tinggi
	saya merasakan kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan	3,88	Tinggi
	Jumlah	7,67/2=3,83	

Berdasarkan tabel 4.25 menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata dari setiap sub variabel adalah sebagai berikut: 1) Kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*), diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,77 termasuk ke dalam kategori tinggi. 2) Fasilitas Dan Ruang Administrasi Keanggotaan (*Library As Flace*), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,50 termasuk ke dalam kategori sangat tinggi. 3) Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control*), diperoleh nilai rata-rata

sebesar 4,03 termasuk ke dalam kategori tinggi. 4) Akses Informasi (*Information Access*), diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 termasuk dalam kategori tinggi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan empat dimensi Metode Libqual^{TM+} termasuk dalam kategori tinggi atau memuaskan bagi pemustaka.

Konsep mengenai kepuasan pemustaka seringkali dikaitkan dengan kualitas jasa. Cullen dan Ratnawati mengutip dalam Hermon & Altman, mengungkapkan bahwa “kedua istilah tersebut mempunyai hubungan yang kompleks.² Kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya”. Dari pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memberikan kualitas layanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

B. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual^{TM+}

Berdasarkan hasil perhitungan dari setiap sub variabel kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan terdapat jumlah nilai rata-rata sebagai berikut:

² Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual^{TM+}*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 13.

Tabel 4.26
Hasil Analisis Sub Variabel Metode Libqual^{TM+}

No	Sub Variabel	Nilai Rata-Rata	Kategori
1.	Kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani (<i>service affect</i>)	3,77	Tinggi
2.	Fasilitas Dan Ruang Administrasi Keanggotaan (<i>Library As Flace</i>)	4,50	Sangat Tinggi
3.	Petunjuk & Sarana Akses (<i>Personal Control</i>)	4,03	Tinggi
4.	Akses Informasi (<i>Information Access</i>)	3,83	Tinggi
Jumlah		16,15	
Rata-rata		4,03	Tinggi

Menurut Endang Fatmawati untuk mengukur kualitas layanan yaitu menggunakan metode *Libqual^{TM+}* yang terdapat 4 dimensi yaitu 1) Kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*). 2) Fasilitas dan Ruang Administrasi Keanggotaan (*Library As Flace*), Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control*), Akses Informasi (*Information Access*).³ Dilihat dari tabel 4.26 diatas bahwa hasil analis keempat sub variabel tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka pada layanan Administrasi Keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan secara keseluruhan tergolong tinggi dengan total nilai rata-rata 4,03 yang berada pada interval 3,40-4,20.

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memuaskan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka

³ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: dari Servelqual ke Libqual*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 217.

terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan.

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.⁴

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
- x : Rata-rata
- μ : Nilai yang dihipotesiskan
- s : Simpangan baku
- n : Anggota sampel⁵

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.

⁴Syofyan siregar, *metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. (Jakarta: Kencana, 2013), h. 55

⁵ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. (Bandung :Alfabeta, 2011), h. 96.

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, maka harga thitung tersebut dibandingkan dengan ttabel. Diketahui harga ttabel 1,984. Oleh sebab itu dapat dipahami:

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari pada 1,984, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari pada 1,984, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

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

$$t = \frac{4,03 - 1,984}{\frac{0,800}{9,899}}$$

$$t = \frac{2,046}{0,080}$$

$$t = 25,30$$

Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan hasil t-hitung dengan harga 25,30 Karena t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka ditetapkan bahwa hipotesis H_a di terima dan H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka pada layanan administrasi keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Libqual^{+TM} tergolong **Tinggi**.