



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan

Purnama Sari, Bahrum Jamil*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima Februari 2016; Disetujui April 2016; Dipublikasikan Juni 2016

Abstrak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Kota Medan dari 95 responden 75 responden (78,9%) menyatakan sangat baik, 20 responden (21,1%) menyatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa dari kualitas pelayanan di Perpustakaan Kota Medan sangat baik karena pegawai perpustakaan sudah memenuhi harapan dari anggota baik dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada anggota dan sarana prasarana yang memadai. Kepuasan Anggota hasil penelitian menunjukan dimana 68 responden (71,6%) menyatakan Sangat puas dan 27 responden (28,4%) menyatakan Puas. Anggota merasa puas karena pegawai sudah melakukan pelayanan yang maksimal untuk melayani para pengguna perpustakaan, baik mengenai jawaban yang diberikan oleh pegawai, maupun dari keramahan pegawai perpustakaan yang dianggap anggota sudah maksimal. Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota karena nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, dan H_a diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Anggota; Perpustakaan Kota Medan

Abstract

This research shows that Medan Library service quality out of 95 respondents 75 of them (78,9%) say it is very good, and 20 of them (21,1%) say it is good. This is indicative that the service quality of Medan Library is very good as staffs of the library have met the expectation of its members concerning both the aspect of services rendered by the staffs to members and adequate facility and infrastructure. Members' satisfaction from the research outcome shows 68 respondents (71,6%) say they are very satisfied and 27 respondents (28,4%) say they are satisfied. Members are satisfied as staffs and the courtesy of staffs which are considered excellent by members. Simultaneously, the service quality has significant impact to members' satisfaction. As the significance index is $0,000 < 0,05$ the H_0 is rejected, and H_a is accepted.

Keywords : Service Quality, Members Satisfaction, Medan Library

How to Cite : Purnama Sari, Bahrum Jamil, (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan
4 (1): 1-15

*Corresponding author:
E-mail: Bahrumjamil@yahoo.com

P-ISSN-2549-9165
e-ISSN-2580-2011

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan bagian dari kebutuhan yang harus dipenuhi didalam kehidupan terutama masyarakat pelajar, mahasiswa, dan kelompok-kelompok tertentu untuk menunjang aktifitasnya. Namun kita menyadari bahwa sebagian masyarakat yang lain belum mendapatkan fasilitas dan layanan perpustakaan sebagaimana mestinya. Hal itu merupakan peringatan bagi semua pihak untuk segera membenahi, dan mengembangkan perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya dalam rangka meningkatkan kecerdasan bangsa meliputi kecerdasan spritual, kecerdasan intelektual, kecerdasan personal, kecerdasan emosional, dan kecerdasan sosial (Sutarno, 2006: 8).

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perkembangan pesat terhadap kebutuhan penyediaan informasi. Perpustakaan yang ada dan berkembang telah dipergunakan sebagai pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi dan pelestarian khasanah budaya bangsa. Sebagai penyedia dan pengelola jasa informasi dan ilmu pengetahuan, perpustakaan mulai mendapatkan perhatian yang cukup besar dari berbagai kalangan masyarakat. Pada kondisi ini perpustakaan dituntut untuk lebih berkualitas dalam memberikan pelayanan dan penyediaan sumber informasi kepada pengguna.

Perpustakaan dengan tugas dan fungsinya merupakan salah satu sumber informasi dan pembelajaran bagi masyarakat, dengan mempertimbangkan pentingnya keberadaan perpustakaan di tengah masyarakat, maka didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, dan pendidikan. Konsep dasar perpustakaan umum adalah didirikan oleh masyarakat, untuk masyarakat dan didanai dengan dana masyarakat namun perpustakaan umum banyak dilaksanakan oleh Pemerintah (Hermawan, dkk, 2006:30)

Sebagaimana diketahui bersama perpustakaan merupakan layanan publik, untuk itu perpustakaan umum wajib memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan

penguna perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. Melalui perpustakaan masyarakat dapat untuk saling bertukar pikiran, menambah wawasan dan pengalaman serta merupakan nilai tambah dalam mengembangkan pola kehidupan.

Dalam Ilmu Politik dan Administrasi Negara, pelayanan umum atau publik merupakan kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Faelan, 2013)

Melihat fungsi dari perpustakaan yang sedemikian penting, maka sudah selayaknya diperhatikan oleh Pustakawan ataupun pengguna perpustakaan bahwa perpustakaan semestinya mampu mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya dan berbagai aspek lainnya, oleh karenanya kesan perpustakaan sebagai institusi kuno harus mulai dikikis, termasuk juga masalah pelayanan perpustakaan yang harus memulai pelayanan yang berorientasi pengguna. Layanan di perpustakaan idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi (Helsa, 2014 <http://pp.ktp.fip.unp.ac.id>).

Fokus penelitian ini pada Perpustakaan Kota Medan yang merupakan perpustakaan umum. Perpustakaan Kota Medan telah

mengembangkan layanan perpustakaan dengan menggunakan layanan e-katalog dimana pengunjung dapat mendaftar sebagai anggota perpustakaan secara on-line, pengunjung dapat mencari keberadaan judul buku yang dibutuhkan dan Perpustakaan Kota Medan juga menyediakan jaringan internet, sehingga dapat dikatakan bahwa Perpustakaan Kota Medan telah mempergunakan kemajuan teknologi untuk mempercepat akses informasi bagi masyarakat, tetapi perlu menjadi bahan pertimbangan bahwa kemajuan teknologi tersebut harus diimbangi dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik di Perpustakaan Kota Medan supaya masyarakat mendapat kepuasan terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah di Perpustakaan Kota Medan.

Hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Persepsi pengguna terhadap kinerja pustakawan, dalam melayanipengguna dinilai kurang ramah (Saragih, 2014). Memperhatikan keadaan tersebut, perlu dipahami bahwa pelayanan akan menjadi baik apabila dapat memberi kepuasan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat. Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas pelayanan dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan anggota terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Mewujudkan kepuasan anggota bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus karena pada dasarnya hanya pengguna yang menilai kualitas layanan suatu perpustakaan berkualitas atau tidak.

METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Masalah yang penulis teliti adalah masalah atau gejala-gejala yang faktual dan juga terjadi pada masa sekarang (pada saat penelitian dilakukan), maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif .

Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang sedang diselidiki, dengan menggambarkan/melukiskan keadaan objek

penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada penemuan fakta-fakta (*Fact Finding*) sebagaimana keadaan sebenarnya. Data atau fakta itu harus bersumber dari gejala-gejala yang terdapat didalam masalah yang terjadi sekarang atau pada saat penelitian dilakukan (Arikunto, 2010:73).

Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Kota Medan yang beralamat Jalan Iskandar Muda No. 270 Medan. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada Januari sampai dengan Februari 2016. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan yang terdaftar sebagai anggota aktif perpustakaan Kota Medan yang berjumlah 1742 orang.

Metode yang digunakan untuk penentuan sampel adalah *Accidental Sampling*, yaitu penentuan sampel dengan cara kebetulan. Dengan pertimbangan karena keterbatasan waktu dan biaya maka jumlah responden dibatasi, dengan hanya ketepatan waktu penelitian dan waktu anggota yang mengunjungi Perpustakaan Kota Medan. Berdasarkan data populasi yang ada, maka untuk menghitung besarnya sampel digunakan rumus *Slovin* dengan presisi 10% dengan tingkat kepercayaan 90%, yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

n = Besarnya Sampel

N = Besarnya Populasi

d² = Presisi

Dari rumus slovin tersebut, maka besarnya sampel yang diambil pada penelitian :

$$n = \frac{1742}{1742 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{1742}{17.42 + 1}$$

$$n = \frac{1742}{18.42}$$

$$n = 94.5$$

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang.

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara guna memenuhi harapan konsumen. adapun indikator-indikator yang dapat mengukur variabel-variabel tersebut antara lain, adalah: Bukti fisik (*Tangible*) Aspek-aspek nyata yang dapat dilihat seperti gedung, tempat parkir, perlengkapan, sarana dan sebagainya. Indikator yang dilihat :

1. Fasilitas yang lengkap
2. Koleksi Buku
3. Kondisi Koleksi yang Memadai
4. Ruang Baca yang nyaman
5. Parkir yang memadai
6. Kebersihan gedung
7. Berpenampilan rapi
8. Peralatan Kerja

Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

1. Waktu Pelayanan
2. Informasi
3. Kehandalan Dalam Menangani Transaksi
4. Kehandalan dalam pengadministrasian dokumen
5. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/*complaint* yang diajukan konsumen.
6. Tanggap dalam memberikan informasi
7. Tanggap dalam membantu kesulitan pelanggan
8. Memberikan keterangan yang akurat
9. Asuransi (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).

Kompetensi/pengetahuan Pegawai menjamin kurangnya tingkat kesalahan dalam pelayanan pelanggan. *Empathy* (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganannya. Pegawai memahami kebutuhan pengunjung. Perhatian secara individual terhadap permasalahan pengunjung. Ada kesungguhan pelayanan sesuai kepentingan pelanggan/Prosedur Kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Ada dua macam sumber pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yakni : (1) Data Primer, data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian melalui pengamatan (observasi) dengan cara mengamati, mencatat gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian, wawancara, dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan responden. menggunakan kuesioner, dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dari responden melalui daftar pertanyaan tertutup yang diajukan. Dalam daftar pertanyaan tersebut telah ditentukan alternatif jawaban, (2) data sekunder, dilakukan melalui penelaahan buku-buku/referensi, jurnal ilmiah, yang berguna secara teoritis, peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah dan dokumen-dokumen.

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif, metode ini bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data. Data diperoleh ditabulasi dengan menyusun ke dalam tabel kemudian dihitung persentasenya, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan. Untuk menghitung persentase jawaban yang diberikan responden digunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dilakukan Uji-t yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Jika t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sedangkan jika t hitung < t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

- H_0 diterima jika t hitung < t tabel pada $\alpha = 0,05$
- H_a diterima jika t hitung > t tabel pada $\alpha = 0,05$

Untuk mengukur pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung digunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 18. Model regresi linier sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)
- X = Variabel independen
- a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)
- b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota maka dilakukan pengujian secara serempak dan parsial. Pengujian secara serempak dilakukan dengan uji-F dan pengujian secara parsial dilakukan dengan uji-t.

Untuk menguji signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara serempak terhadap kepuasan anggota dilakukan dengan uji-F. Apabila hasil perhitungan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Sebaliknya jika F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Uji-t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Jika nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Sebaliknya jika signifikan t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara parsial dimensi kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

Selanjutnya, koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat seberapa besar varian dari dimensi kualitas pelayanan mampu menjelaskan varian kepuasan anggota

yaitu dengan melihat nilai *adjusted R square* pada model *summary*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dari tabel dibawah ini menunjukkan dari seluruh responden yang berjumlah 95 orang, dimana responden laki-laki sebanyak 43 orang (45,3%), dan responden perempuan sebanyak 52 orang (54,7%). Jadi dapat disimpulkan bahwa dari anggota perpustakaan kota medan lebih banyak berjenis kelamin Perempuan dibandingkan berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 1
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | F | % |
|----|---------------|----|-------|
| 1 | Laki-Laki | 43 | 45,3 |
| 2 | Perempuan | 52 | 54,7 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Tabel 2
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| No | Umur | F | % |
|----|-------------|----|-------|
| 1 | <20 Tahun | 33 | 34,7 |
| 2 | 21-30 Tahun | 55 | 57,9 |
| 3 | >30 Tahun | 7 | 7,4 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur responden dimana yang berumur antara <20 tahun sebanyak 33 orang (34,7%), umur 21-30 tahun sebanyak 55 orang (57,9%), dan berumur >30 tahun sebanyak 7 orang (7,4%). Hal ini menunjukkan bahwa dari mayoritas anggota Perpustakaan Kota Medan berumur 21-30 tahun hal ini dapat dilihat sebagian anggota perpustakaan remaja dengan status pelajar.

Tabel 3
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | F | % |
|----|----------------|----|------|
| 1 | Mahasiswa | 53 | 55,8 |
| 2 | Pegawai Swasta | 16 | 16,8 |
| 3 | Pelajar | 23 | 24,2 |

| | | | |
|---|-------|----|-------|
| 4 | Guru | 3 | 3,2 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan anggota Perpustakaan Kota Medan, Mahasiswa sebanyak 53 orang (55,8%), Pegawai Swasta sebanyak 16 orang (16,8%), Pelajar sebanyak 23 orang (24,2%), dan Pengajar (Guru), sebanyak 3 orang (3,2%). Hal ini menunjukkan bahwa dari paling banyak anggota Perpustakaan Kota Medan adalah Mahasiswa dan pelajar. Banyaknya jumlah responden yang berstatus mahasiswa dan pelajar yang memanfaatkan Perpustakaan Kota Medan disebabkan karena para mahasiswa dan pelajar banyak mendapat referensi ilmu pengetahuan.

Untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan, digunakan 10 pertanyaan yang diperoleh dari indikator-indikator yang telah ditentukan. Pada setiap pertanyaan diberikan 5 alternatif jawaban, dan kepada responden diminta untuk memilih salah satu dari kelima alternatif jawaban tersebut. Berdasarkan jawaban responden dari kuesioner yang diberikan yang berisi pertanyaan variabel X (Kualitas Pelayanan) maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.
Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

| No | Keterangan | F | % |
|----|---------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 2 | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 3 | Kurang Setuju | 5 | 5,3 |
| 4 | Setuju | 49 | 51,5 |
| 5 | Sangat Setuju | 41 | 43,2 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai kelengkapan sarana dan prasarana seperti luas gedung, lokasi parkir, ruang baca, komputer, kursi, meja, pendingin ruangan (AC), wifi/internet lemari penitipan tas, rak buku memadai dan dalam kondisi baik, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 5

responden (5,3%) menyatakan kurang setuju, 49 orang (51,5%) menyatakan setuju dan 41 orang (43,2%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 5.

Koleksi buku *Up to date*

| No | Keterangan | F | % |
|----|---------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 2 | Tidak Setuju | 4 | 4,2 |
| 3 | Kurang Setuju | 24 | 25,3 |
| 4 | Setuju | 56 | 58,9 |
| 5 | Sangat Setuju | 11 | 11,6 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai koleksi buku *up to date* (untuk periode 5 tahun berjalan) dan beragam, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 4 responden (4,2%) menyatakan tidak setuju, 24 responden (25,3%) menyatakan kurang setuju, 56 responden (58,9%) menyatakan setuju dan 11 orang (11,6%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 6.

Lokasi Perpustakaan Mudah Diakses

| No | Keterangan | F | % |
|----|---------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 2 | Tidak Setuju | 1 | 1,1 |
| 3 | Kurang Setuju | 2 | 2,1 |
| 4 | Setuju | 44 | 46,3 |
| 5 | Sangat Setuju | 48 | 50,5 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai lokasi perpustakaan mudah diakses (dikunjungi) sarana transportasi dan lingkungan perpustakaan bersih, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju, 2 responden (2,1%) menyatakan kurang setuju, 44 responden (46,3%) menyatakan setuju dan 48 orang (50,5%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 7. Pegawai Perpustakaan Berpenampilan Rapi

| No | Keterangan | F | % |
|----|--------------|---|-----|
| 1 | Sangat Tidak | 1 | 1,1 |

| | | | |
|---|---------------|----|-------|
| | Setuju | | |
| 2 | Tidak Setuju | 2 | 2,1 |
| 3 | Kurang Setuju | 2 | 2,1 |
| 4 | Setuju | 58 | 61,0 |
| 5 | Sangat Setuju | 32 | 33,7 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai pegawai perpustakaan berpenampilan rapi dengan menggunakan pakaian seragam dan identitas yang jelas, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 1 responden (1,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2,1%) menyatakan tidak setuju, 2 responden (2,1%) menyatakan kurang setuju, 58 responden (61,0%) menyatakan setuju dan 32 orang (33,7%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 8.
Pegawai Perpustakaan Disiplin dalam Memberikan Pelayanan

| No | Keterangan | F | % |
|----|---------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 2 | 2,1 |
| 2 | Tidak Setuju | 5 | 5,3 |
| 3 | Kurang Setuju | 14 | 14,7 |
| 4 | Setuju | 57 | 60,0 |
| 5 | Sangat Setuju | 17 | 17,9 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai pegawai perpustakaan disiplin dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 2 responden (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (5,3%) menyatakan tidak setuju, 14 responden (14,7%) menyatakan kurang setuju, 57 responden (60,0%) menyatakan setuju dan 17 orang (17,9%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 9. Pegawai Perpustakaan Melaksanakan Tugas Sesuai dengan SOP

| No | Keterangan | F | % |
|----|---------------------|---|-----|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1 |
| 2 | Tidak Setuju | 5 | 5,3 |
| 3 | Kurang Setuju | 8 | 8,4 |

| | | | |
|---|---------------|----|-------|
| 4 | Setuju | 60 | 63,1 |
| 5 | Sangat Setuju | 21 | 22,1 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai pegawai perpustakaan melaksanakan tugas sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yaitu: mampu memberikan pelayanan pengurusan keanggotaan, mampu melakukan pencarian letak buku dengan e-katalog dan mampu memberikan pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 1 responden (1,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (5,3%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (8,4%) menyatakan kurang setuju, 60 responden (63,1%) menyatakan setuju dan 21 orang (22,1%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 10. Pegawai Perpustakaan Memberikan Informasi yang Jelas dan Tanggap dalam Membantu Kesulitan Anggota dengan Cepat

| No | Keterangan | F | % |
|----|---------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 2 | 2,1 |
| 2 | Tidak Setuju | 3 | 3,2 |
| 3 | Kurang Setuju | 16 | 16,8 |
| 4 | Setuju | 52 | 54,7 |
| 5 | Sangat Setuju | 22 | 23,2 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai pegawai perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan tanggap dalam membantu kesulitan anggota dengan cepat misalnya dalam pencarian letak buku, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 2 responden (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3,2%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (16,8%) menyatakan kurang setuju, 52 responden (54,7%) menyatakan setuju dan 22 orang (23,2%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 11. Prosedur Pelayanan Perpustakaan Tidak Berbelit-Belit Dan Perilaku Para Petugas Perpustakaan Menumbuhkan Kepercayaan Anggota

| No | Keterangan | F | % |
|----|------------|---|---|
|----|------------|---|---|

| | | | |
|---|---------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 2 | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 3 | Kurang Setuju | 5 | 5,3 |
| 4 | Setuju | 66 | 69,4 |
| 5 | Sangat Setuju | 24 | 25,3 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit dan perilaku para petugas perpustakaan menumbuhkan kepercayaan anggota, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, 5 responden (5,3%) menyatakan kurang setuju, 66 responden (69,4%) menyatakan setuju dan 24 orang (25,3%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 12.

Pegawai Perpustakaan Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Anggota

| No | Keterangan | F | % |
|----|---------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 3 | 3,2 |
| 2 | Tidak Setuju | 3 | 3,2 |
| 3 | Kurang Setuju | 27 | 28,4 |
| 4 | Setuju | 46 | 48,4 |
| 5 | Sangat Setuju | 16 | 16,8 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai pegawai perpustakaan bersikap ramah dan sopan kepada anggota dan tidak menunjukkan kesan sibuk menyambut anggota dan serius melayani anggota, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 3 responden (3,2%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3,2%) menyatakan tidak setuju, 27 responden (28,4%) menyatakan kurang setuju, 46 responden (48,4%) menyatakan setuju dan 16 orang (16,8%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 13.

Pegawai Perpustakaan Peduli dan Memberikan Perhatian Secara Pribadi Tanpa Diskriminatif Dalam Memberikan Pelayanan

| No | Keterangan | F | % |
|----|---------------------|----|------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 2 | 2,1 |
| 2 | Tidak Setuju | 1 | 1,1 |
| 3 | Kurang | 17 | 17,9 |

| | Setuju | | |
|---|---------------|----|-------|
| 4 | Setuju | 59 | 62,1 |
| 5 | Sangat Setuju | 16 | 16,8 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai pegawai perpustakaan peduli dan memberikan perhatian secara pribadi tanpa diskriminatif dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 2 responden (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju, 17 responden (17,9%) menyatakan kurang setuju, 59 responden (62,1%) menyatakan setuju dan 16 orang (16,8%) menyatakan sangat setuju.

Untuk mengukur variabel Kepuasan Anggota, digunakan 10 pertanyaan yang diperoleh dari indikator-indikator yang telah ditentukan. Pada setiap pertanyaan diberikan 5 alternatif jawaban, dan kepada responden diminta untuk memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban tersebut. Berdasarkan jawaban responden dari kuesioner yang diberikan yang berisi pertanyaan variabel Y (Kepuasan Anggota) maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 14. Kepuasan dengan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| 2 | Tidak Puas | 1 | 1,1 |
| 3 | Kurang Puas | 8 | 8,4 |
| 4 | Puas | 47 | 49,5 |
| 5 | Sangat Puas | 39 | 41,0 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas Kepuasan Anggota mengenai saya merasa puas dengan kelengkapan sarana dan prasarana seperti luas gedung, lokasi parkir, ruang baca, komputer, kursi, meja, pendingin ruangan (AC), wifi/internet lemari penitipan tas, rak buku memadai dan dalam kondisi baik, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 1 responden (1,1%) menyatakan tidak puas, 8 responden (8,4%) menyatakan

kurang puas, 47 responden (49,5%) menyatakan puas, dan 39 orang (41,0%) menyatakan sangat puas.

Tabel 15. Kepuasan dengan Koleksi buku *Up todate* (Untuk priode 5 tahun berjalan) dan Beragam

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| 2 | Tidak Puas | 2 | 2,1 |
| 3 | Kurang Puas | 28 | 29,5 |
| 4 | Puas | 53 | 55,8 |
| 5 | Sangat Puas | 12 | 12,6 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas Kepuasan Anggota mengenai saya merasa puas dengan koleksi buku *Up todate* (untuk periode 5 tahun berjalan) dan beragam, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 2 responden (2,1%) menyatakan tidak puas, 28 responden (29,5%) menyatakan kurang puas, 53 responden (55,8%) menyatakan puas, dan 12 orang (12,6%) menyatakan sangat puas.

Tabel 16. Kepuasan dengan Lokasi Perpustakaan yang Mudah Diakses

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| 2 | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 3 | Kurang Puas | 1 | 1,1 |
| 4 | Puas | 53 | 55,7 |
| 5 | Sangat Puas | 41 | 43,2 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas Kepuasan Anggota mengenai saya merasa puas dengan lokasi perpustakaan yang mudah diakses (dikunjungi) sarana transportasi dan lingkungan perpustakaan bersih, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 1 responden (1,1%) menyatakan kurang puas, 53 responden (55,7%) menyatakan puas, dan 41 orang (43,2%) menyatakan sangat puas.

Tabel 17. Kepuasan dengan Pegawai

Perpustakaan Berpenampilan Rapi Dengan Menggunakan Pakaian Seragam Dan Identitas Yang Jelas

| No | Keterangan | F | % |
|----|------------|---|---|
|----|------------|---|---|

| | | | |
|---|-------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| 2 | Tidak Puas | 1 | 1,1 |
| 3 | Kurang Puas | 6 | 6,3 |
| 4 | Puas | 66 | 69,4 |
| 5 | Sangat Puas | 22 | 23,2 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas Kepuasan Anggota mengenai saya merasa puas dengan pegawai perpustakaan berpenampilan rapi dengan menggunakan pakaian seragam dan identitas yang jelas, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 1 responden (1,1%) menyatakan tidak puas, 6 responden (6,3%) menyatakan kurang puas, 66 responden (69,4%) menyatakan puas, dan 22 orang (23,2%) menyatakan sangat puas.

Tabel 18.

Saya Merasa Puas karena Pegawai Perpustakaan Disiplin dalam Memberikan Pelayanan

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 2 | 2,1 |
| 2 | Tidak Puas | 3 | 3,2 |
| 3 | Kurang Puas | 14 | 14,7 |
| 4 | Puas | 59 | 62,1 |
| 5 | Sangat Puas | 17 | 17,9 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari pegawai perpustakaan disiplin dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 2 responden (2,1%) menyatakan sangat tidak puas, 3 responden (3,2%) menyatakan tidak puas, 14 responden (14,7%) menyatakan kurang puas, 59 responden (62,1%) menyatakan puas, dan 17 orang (17,9%) menyatakan sangat puas.

Tabel 19 Kepuasan dengan Pegawai Perpustakaan Melaksanakan Tugas Sesuai Dengan SOP

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------------|---|-----|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 2 | 2,1 |
| 2 | Tidak Puas | 1 | 1,1 |

| | | | |
|---|-------------|----|-------|
| 3 | Kurang Puas | 18 | 18,9 |
| 4 | Puas | 53 | 55,8 |
| 5 | Sangat Puas | 21 | 22,1 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas Kepuasan Anggota mengenai saya merasa puas karena pegawai perpustakaan melaksanakan tugas sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yaitu: mampu memberikan pelayanan pengurusan keanggotaan, mampu melakukan pencarian letak buku dengan *e-katalog* dan mampu memberikan pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 2 responden (2,1%) menyatakan sangat tidak puas, 1 responden (1,1%) menyatakan tidak puas, 18 responden (18,9%) menyatakan kurang puas, 53 responden (55,8%) menyatakan puas, 21 responden (22,1%) menyatakan sangat puas.

Tabel 20.

Kepuasan Pegawai Perpustakaan Memberikan Informasi Yang Jelas dan Tanggap dalam Membantu Kesulitan Anggota dengan Cepat Misalnya dalam Pencarian Letak Buku

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 1 | 1,1 |
| 2 | Tidak Puas | 1 | 1,1 |
| 3 | Kurang Puas | 17 | 17,8 |
| 4 | Puas | 61 | 64,2 |
| 5 | Sangat Puas | 15 | 15,8 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas Kepuasan Anggota mengenai saya merasa puas karena pegawai perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan tanggap dalam membantu kesulitan anggota dengan cepat misalnya dalam hal pencarian letak buku, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 1 responden (1,1%) menyatakan sangat tidak puas, 1 responden (1,1%) menyatakan tidak puas, 17 responden (17,8%) menyatakan kurang puas, 61 responden (64,2%) menyatakan puas, 15 responden (15,8%) menyatakan sangat puas.

Tabel 21. Kepuasan dengan Prosedur Pelayanan Perpustakaan Tidak Berbelit-Belit dan Perilaku Para Petugas Perpustakaan Menumbuhkan Kepercayaan Anggota

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 1 | 1,1 |
| 2 | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 3 | Kurang Puas | 9 | 9,4 |
| 4 | Puas | 61 | 64,2 |
| 5 | Sangat Puas | 24 | 25,3 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas Kepuasan Anggota mengenai saya merasa puas dengan prosedur pelayanan perpustakaan tidak berbelit-belit dan perilaku para petugas perpustakaan menumbuhkan kepercayaan anggota, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 1 responden (1,1%) menyatakan sangat tidak puas, 9 responden (9,4%) menyatakan kurang puas, 61 responden (64,2%) menyatakan puas, 24 responden (25,3%) menyatakan sangat puas.

Tabel 22. Kepuasan dengan Pegawai Perpustakaan Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Anggota Tidak Menunjukkan Kesan Sibuk Saat Menyambut Anggota dan Serius Melayani

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 2 | 2,1 |
| 2 | Tidak Puas | 3 | 3,2 |
| 3 | Kurang Puas | 26 | 27,4 |
| 4 | Puas | 49 | 51,5 |
| 5 | Sangat Puas | 15 | 15,8 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Hasil penelitian dari tabel di atas Kepuasan Anggota mengenai saya merasa puas karena pegawai perpustakaan bersikap ramah dan sopan kepada anggota tidak menunjukkan kesan sibuk saat menyambut anggota dan serius melayani, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 2 responden (2,1%) menyatakan sangat tidak puas, 3 responden (3,2%) menyatakan tidak puas, 26 responden (27,4%) menyatakan kurang puas, 49 responden (51,5%)

menyatakan puas, 15 responden (15,8%) menyatakan sangat puas.

Tabel 23. Kepuasan karena Pegawai Perpustakaan Peduli Dan Memberikan Perhatian Secara Pribadi Tanpa Deskriminatif Dalam Memberikan Pelayanan

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------------|----|-------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 5 | 5,3 |
| 2 | Tidak Puas | 1 | 1,1 |
| 3 | Kurang Puas | 15 | 15,8 |
| 4 | Puas | 58 | 61,0 |
| 5 | Sangat Puas | 16 | 16,8 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Hasil penelitian dari tabel di atas Kepuasan Anggota mengenai saya merasa puas karena pegawai perpustakaan peduli dan memberikan perhatian secara pribadi tanpa deskriminatif dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat bahwa dari 95 responden, dimana 5 responden (5,3%) menyatakan sangat tidak puas, 1 responden (1,1%) menyatakan tidak puas, 15 responden (15,8%) menyatakan kurang puas, 58 responden (61,0%) menyatakan puas, 16 responden (16,8%) menyatakan sangat puas.

Setelah keseluruhan dari data yang dibutuhkan didapat dan telah diuraikan, maka tahap selanjutnya adalah melakukan pembahasan terhadap data tersebut, interpretasi data secara keseluruhan untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilakukan setelah terlebih dahulu melakukan klasifikasi terhadap data tersebut, yaitu berdasarkan nilai-nilai jawaban responden. Adapun kategori yang digunakan untuk pengklasifikasian tersebut adalah :

- Untuk jawaban alternatif sangat setuju diberi skor 5
- Untuk jawaban alternatif setuju diberi skor 4
- Untuk jawaban alternatif kurang setuju diberi skor 3
- Untuk jawaban alternatif tidak setuju diberi skor 2
- Untuk jawaban alternatif sangat tidak setuju diberi skor 1

Untuk menentukan kategori jawaban responden dari masing-masing variabel

apakah tergolong tinggi, sedang, rendah, terendah maka terlebih dahulu ditetapkan kelas intervalnya. Berdasarkan alternatif jawaban dari masing-masing responden, ditentukan kelas intervalnya yaitu sebagai berikut :

- Jika skor yang diperoleh > 37 : Sangat Baik ($> 75\%$)
- Jika skor yang diperoleh $21- 37$: Baik ($60-75\%$)
- Jika skor yang diperoleh < 21 : Tidak Baik ($< 60\%$)

Untuk menentukan jawaban responden tergolong sangat baik, baik, dan tidak baik, maka jumlah jawaban responden akan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaan. Dan hasil pembagian tersebut akan dapat diketahui jawaban responden termasuk kategori yang mana. Berikut ini disajikan data-data jawaban responden terhadap variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yaitu sebagai berikut.:

Tabel 24

Distribusi Frekwensi Klasifikasi Jawaban Responden Untuk Variabel X

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------|----|-------|
| 1 | Sangat Baik | 75 | 78,9 |
| 2 | Baik | 20 | 21,1 |
| 3 | Tidak Baik | 0 | 0 |
| | Total | 95 | 100,0 |

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan klasifikasi jawaban responden untuk variabel X (Kualitas Pelayanan), dimana 75 responden (78,9%) menyatakan sangat baik, 20 responden (21,1%) menyatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa dari kualitas pelayanan di Perpustakaan Kota Medan sangat baik karena pegawai perpustakaan sudah memenuhi harapan dari anggota baik dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada anggota dan sarana prasarana yang memadai.

Tabel 25

Distribusi Frekwensi Klasifikasi Jawaban Responden Untuk Variabel Y

| No | Keterangan | F | % |
|----|-------------|----|------|
| 1 | Sangat Puas | 68 | 71,6 |
| 2 | Puas | 27 | 28,4 |
| 3 | Tidak Puas | 0 | 0 |

| | | | |
|--|-------|----|-------|
| | Total | 95 | 100,0 |
|--|-------|----|-------|

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan klasifikasi jawaban responden untuk variabel Y (Kepuasan Anggota) dimana 68 responden (71,6%) menyatakan Sangat puas dan 27responden (28,4%) menyatakan Puas. Hal ini menunjukkan bahwa dari Kepuasan anggota Perpustakaan Kota Medan terlihat pada jawaban mayoritas yang diberikan oleh responden. Anggota merasa sangat puas karena pegawai sudah melakukan pelayanan yang maksimal untuk melayani para pengguna perpustakaan, baik mengenai jawaban yang diberikan oleh pegawai, maupun dari keramahan pegawai perpustakaan yang dianggap anggota sudah maksimal.

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Anggota). Analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 18 dengan menggunakan metode enter. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 26 Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. | 95,0% Confidence Interval for B | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|--------|------|---------------------------------|-------------|
| | B | Std. Error | Beta | t | | | Lower Bound | Upper Bound |
| 1 (Constant) | 3,920 | 2,316 | | | 1,693 | ,094 | -1,679 | 8,519 |
| Total.X | ,895 | ,057 | ,853 | | 15,750 | ,002 | ,780 | 1,008 |

a. Dependent Variable: Total Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Anggota)

Persamaan Regresi Linier sederhana dapat diperoleh dari Tabel diatas sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat

a : Nilai *intercept* (Kostanta)

b : Koefisien regresi

X : Variabel Bebas

Berdasarkan hasil diatas, maka diperoleh regresi linear sederhana yang menyatakan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Anggota (Y) yaitu: $Y=3,920+0,895X$

Dari hasil diatas, maka diperoleh hasil regresi linear sederhana dapat disimpulkan bahwa apabila pengaruh Kualitas Pelayanan meningkat sebesar satu-satuan maka Kepuasan anggota meningkat sebesar 0,895. Pengujian determinan dilakukan untuk melihat seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilainya adalah 0-1 jika *Adjusted R square* semakin mendekati 1 maka model semakin baik.

Tabel 27 Pengujian Determinasi

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | Sig. F Change |
| 1 | ,853 ^a | ,727 | ,724 | 2,559 | ,727 | 248,1049 | ,000 |

a. Predictors: (Constant), Total.X

Pada Tabel 27 terlihat bahwa dari nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,727 berarti 72,7% variabel kepuasan anggota perpustakaan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 27,3% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi dari variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Bentuk pengujiannya:

Menentukan model hipotesis untuk H_0 dan H_a

Mencari nilai F_{tabel} dengan cara menentukan tingkat kesalahan (α) dan menentukan derajat kebebasan (df)

Mencari nilai F_{hitung}

Terima H_0 bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau H_0 diterima apabila signifikansi $F > (\alpha)$

Tolak H_0 (terima H_a) bila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau H_a diterima apabila signifikansi $F < (\alpha)$

Tabel 28
Uji Statistik F

ANOVA^b

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 Regression | 1623,820 | 1 | 1623,820 | 248,049 | ,000 ^a |
| Residual | 608,812 | 93 | 6,546 | | |
| Total | 2232,632 | 94 | | | |

a. Predictors: (Constant), Total.X

b. Dependent Variable: Total.Y

Melalui uji ANOVA atau F-test pada Tabel 28 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 248,049 dengan tingkat signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota karena nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Kesimpulannya adalah tolak H_0 , terima H_a , variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dipakai untuk mempengaruhi Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. Untuk melihat diterima/ditolaknya sebuah hipotesis juga bisa dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima. $F_{hitung} = 248,049$ dan F_{tabel} untuk sampel 93 adalah 3,943. Artinya, $F_{hitung} 248,049 > F_{tabel} 3,943$ maka Kualitas Pelayanan secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan.

Uji t-test dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas secara parsial (individual) terhadap variasi variabel terikat. Kriteria pengujiannya adalah:
 $H_0 : b_1 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
 $H_a : b_1 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
- H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Hasil pengujian adalah :

Tingkat kesalahan (α) = 5% dan derajat kebebasan (df) = (n-k)

n = jumlah sampel, n = 95

k = jumlah variabel yang digunakan, k = 2

Derajat kebebasan/ *degree of freedom*(df)

= (n-k) = 95-2 = 93. Uji-t yang dilakukan adalah uji satu arah, maka ttabel yang digunakan

adalah $t_{0,05} (93) = 1,661$.

Tabel 29 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-t) Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | 95,0% Confidence Interval for B | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|---------------------------------|-------------|
| | B | Std. Error | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| 1 (Constant) | 3,920 | 2,316 | | 1,693 | ,094 | -8,519 | 8,519 |
| Total.X | ,895 | ,057 | ,853 | 15,750 | ,000 | ,782 | 1,008 |

a. Dependent Variable: Total.Y

Nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan adalah 15,750 dan nilai t_{tabel} 1,661 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,750 > 1,661$) sehingga dapat disimpulkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) secara parsial terhadap Kepuasan Anggota, artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 89,5%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Perpustakaan Kota Medan terhadap kepuasan Anggota. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis regresi sederhana, dengan menggunakan uji signifikan parsial (uji-t) dan koefisien determinasi (R). Pada metode analisis deskriptif diperoleh informasi dari responden melalui kuesioner yang berisikan tentang karakteristik responden yaitu : Jenis kelamin, Umur, Pekerjaan dan jumlah jawaban responden atas pertanyaan dalam kuesioner.

Sedangkan pada metode analisis regresi dan pengujian hipotesis, pengolahan data dilakukan dengan aplikasi *software* SPSS 18.0 *for windows*.

Berdasarkan hasil uji-t maka dapat diperoleh variabel kualitas pelayanan Perpustakaan Kota Medan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Anggota. Hal ini terlihat dari nilai signifikan kualitas pelayanan Perpustakaan Kota Medan yaitu ($0,000 < 0,05$) secara parsial terhadap Kepuasan Anggota. Artinya, jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 89,5%.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinan (R^2) maka diperoleh determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,727 berarti 72,7% variabel kepuasan anggotaperpustakaan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 27,3% dapat dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini. Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Petugas Perpustakaan secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa dari variabel kualitas pelayanan dalam kelima dimensi yang diuraikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Anggota.

Hal ini dikarenakan bahwa dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri anggota. Menurut Purnama (2006: 20) bahwa dari kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Candra (2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik, tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan Anggota. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan

dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Demikian juga sebaliknya apabila dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk, maka baik tidaknyakualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan anggotanya secara konsisten. Jadi pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen. Kepuasan anggota telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen dimana anggota merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kota Medan dari 95 responden hasil penelitian menunjukkan dimana 75 responden (78,9%) menyatakan sangat baik, 20 responden (21,1%) menyatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa dari kualitas pelayanan di Perpustakaan Kota Medan sangat baik karena pegawai perpustakaan sudah memenuhi harapan dari anggota baik dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada anggota dan sarana prasarana yang memadai.

Kepuasan Anggota hasil penelitian menunjukdimana 68 responden (71,6%) menyatakan Sangat puas dan 27 responden (28,4%) menyatakan Puas. Anggota merasa puas karena pegawai sudah melakukan pelayanan yang maksimal untuk melayani para pengguna perpustakaan, baik mengenai jawaban yang diberikan oleh pegawai, maupun dari keramahan pegawai perpustakaan yang dianggap anggota sudah maksimal.

Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota karena nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka, H_0 ditolak, dan H_a diterima, variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dipakai untuk

mempengaruhi Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan.

Pada hasil analisis koefisien determinasi didapat nilai Adjusted R Square sebesar 0,727 berarti 72,7% variabel kepuasan anggotaperpustakaan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 27,3% dapat dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Pada Uji-t, nilai t_{tabel} maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai t_{hitung} 15,750 dan nilai t_{tabel} 1,661 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ (15,750 > 1,661) sehingga dapat disimpulkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) secara parsial terhadap Kepuasan Anggota, artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 89,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Bernardine R, dan Susilo Supardo. 2005. Kepemimpinan, Dasar-Dasar Dan Pengembangannya. Yogyakarta: Offset
- Djokosantoso Moeljono, Beyond Leadership, 10 Konsep Kepemimpinan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dessler, Gary. 2007. Manajemen Personalialia, Edisi Ketiga, Jakarta: Erlangga.
- Esterberg, Kristin G. Pokoknya Kualitatif. Jakarta: PT. Pustaka Jaya .
- Hasibuan, Malayu. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan . Ketujuh, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Hasibuan. Malayu S.P. 2001. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herujito, Yayat M. 2001. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: PT Gramedia
- Joseph C. Rost. (2004). Kepemimpinan. Jogjakarta: Graha ilmu
- Kartini, Kartono, 2008. Pemimpin dan kepemimpinan. Jakarta: Rajawali Press
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Hariandja, M. 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Rivai, Veithzal. (2004). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Siagian P. Sondang . 2002 Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta : Rineka. Cipta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kualitatif . Jogjakarta : Ghalia ilmu.
- Nasution. 2003. Metode Research. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sutrisno, 2007, Manajemen Sumber Personalialia Dan Sumber Daya Manusia , Ekonesia: Yogyakarta.
- Tampubolon, Biatna. D. 2007. Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan Dan Faktor Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Organisasi. Jakarta: Empirika
- Thoha, Miftah. 2007. Perilaku Organisasi. Raja Jakarta: Grafindo Pustaka
- Yukl, Debo. 2005. Edisi V. Kepemimpinan Dalam Organisasi. Jakarta: Indeks.