

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang deskripsi data hasil penelitian untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik distribusi skor dari subyek penelitian masing-masing variabel yang diteliti, yaitu pelayanan prima pustakawan dan kepuasan pemustaka. Selanjutnya disajikan perhitungan persyaratan analisis, yaitu uji normalitas. Pada bagian akhir dilakukan pengujian hipotesis dan interpretasi hasil penelitian.

A. Deskripsi Data

Data yang dideskripsikan merupakan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dengan menggunakan instrumen-instrumen yang dikembangkan.

1. Pelayanan Prima pustakawan

Data yang diperoleh mengenai pelayanan prima pustakawan dengan jumlah responden 28 orang yang disusun berdasarkan skor terendah sampai skor tertinggi. Berdasarkan hasil data angket pelayanan prima pustakawan, diketahui bahwa skor terendah adalah 69¹ dan skor tertinggi 148² dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 119,50³, median sebesar 131,5⁴ dan modus sebesar 136,5⁵.

¹ Data lengkap ada dilampiran Tabel L.4.

² Data lengkap ada dilampiran Tabel L.7.

³ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin A, bagian e.

⁴ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin A, bagian g.

⁵ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin A, bagian f.

Tingkat pelayanan prima pustakawan didasarkan tingkat ketercapaian rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dikategorikan sebagai berikut :

0%-20%	= Sangat Tidak Baik
21%-40%	= Tidak Baik
41%-60%	= Cukup Baik
61%-80%	= Baik
81%-90%	= Sangat Baik
91%-100%	= Sempurna

Tingkat ketercapaian pelayanan prima pustakawan berdasarkan perhitungan rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dalam penelitian ini mencapai 80,74% tergolong dalam kategori baik.

Deskripsi diatas bila disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut :

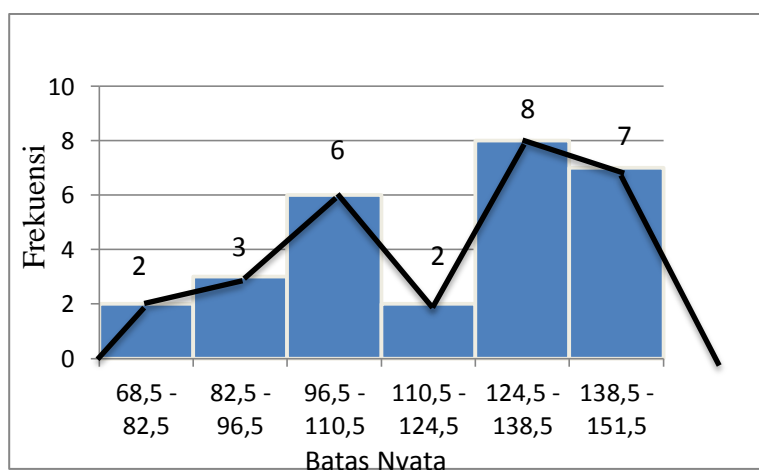
Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Pelayanan Pima Pustakawan

Interval	Fi	fr (%)
69 - 82	2	8%
83 - 96	3	10%
97 - 110	6	21%
111 - 124	2	8%
125 - 138	8	28%
139 - 152	7	25%
	28	100%

Tabel 4.1 menunjukkan distribusi frekuensi pelayanan prima pustakawan dapat dijelaskan bahwa data nilai tertinggi 152 dan nilai terendah 69, menunjukkan batas bawah nyata dan batas atas nyata adalah frekuensi 124,5 – 138,5. Ada 2 frekuensi pada kelas interval 69 – 82, ada 3 frekuensi pada kelas interval 83 – 96, ada 6 frekuensi pada kelas interval 97 – 110, ada 2 frekuensi pada kelas interval 111 – 124, ada 8 frekuensi pada kelas interval 125 – 138, ada 7 frekuensi pada kelas interval 139 – 152.

Jadi distribusi tertinggi pada tingkat Pelayanan Prima Pustakawan, berada pada batas bawah nyata 124,5 yaitu 8 responden pada kelas interval 125 – 138, kalau dipresentasikan yaitu sekitar 28% dari 28 responden, sedangkan distribusi terendah berada pada batas bawah nyata 68,5 – 81,5, yaitu 2 responden pada kelas interval 69 – 82 kalau dipresentasikan yaitu sekitar 8% dan pada batas bawah nyata 110,5 – 123,5 , yaitu 2 responden pada kelas interval 111 – 124 kalau dipresentasikan yaitu sekitar 8%.



Grafik 4.1

Histogram Frekuensi Pelayanan Prima Pustakawan

Gambar 4.1 menunjukkan histogram frekuensi pertama batas nyata antara 68,5 – 82,5, frekuensinya berjumlah 2 orang. Histogram frekuensi kedua batas nyata antara 82,5 – 96,5, frekuensinya berjumlah 3 orang. Histogram frekuensi ketiga batas nyata antara 96,5 – 110,5, frekuensinya berjumlah 6 orang. Histogram frekuensi keempat batas nyata antara 110,5 – 124,5, frekuensinya berjumlah 2 orang. Histogram frekuensi kelima batas nyata antara 124,5 – 138,5, frekuensinya berjumlah 8 orang. Histogram frekuensi keenam batas nyata antara 138,5 – 151,5, frekuensinya berjumlah 7 orang.

2. Kepuasan Pemustaka

Data yang diperoleh mengenai kepuasan pemustaka dengan jumlah responden 28 orang yang disusun berdasarkan skor terendah sampai skor tertinggi. Berdasarkan hasil data angket kepuasan pemustaka, diketahui bahwa skor terendah adalah 69⁶ dan skor tertinggi 147⁷ dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 126,53⁸, median sebesar 127⁹ dan modus sebesar 136,5¹⁰.

Tingkat kepuasan pemustaka didasarkan tingkat ketercapaian rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dikategorikan sebagai berikut :

0%-20%	= Sangat Tidak Baik
21%-40%	= Tidak Baik
41%-60%	= Cukup Baik

⁶ Data lengkap ada dilampiran Tabel L.5.

⁷ Data lengkap ada dilampiran Tabel L.9.

⁸ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin B, bagian e.

⁹ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin B, bagian g.

¹⁰ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin B, bagian f.

61%-80% = Baik

81%-90% = Sangat Baik

91%-100% = Sempurna

Tingkat ketercapaian kepuasan pustakawan berdasarkan perhitungan rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dalam penelitian ini mencapai 86,07% tergolong dalam kategori sangat baik.

Deskripsi diatas bila disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut :

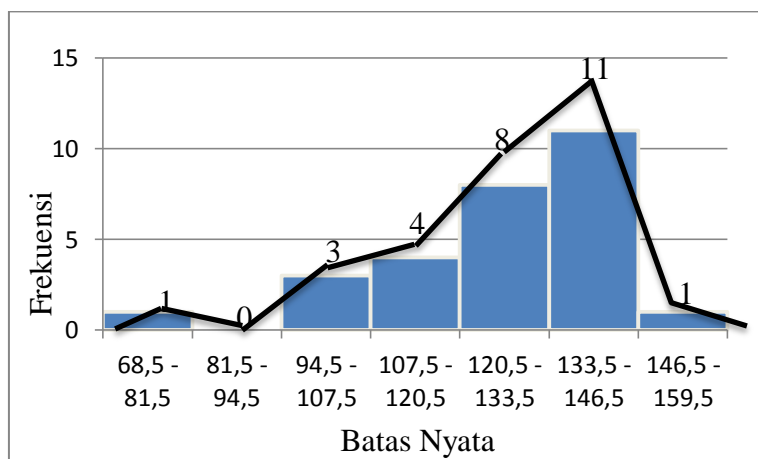
Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pemustaka

Interval	Fi	fr (%)
69 - 81	1	4%
82 - 94	0	0%
95 - 107	3	11%
108 - 120	4	14%
121 - 133	8	28%
134 - 146	11	39%
147 - 159	1	4%
	28	100%

Tabel 4.2 menunjukkan distribusi frekuensi kepuasan pemustaka dapat dijelaskan bahwa data nilai tertinggi 159 dan nilai terendah 69, menunjukkan batas bawah nyata dan batas atas nyata adalah frekuensi 68,5 – 81,5. Ada 1 frekuensi pada kelas interval 69 – 81, ada 0 frekuensi pada kelas interval 82 – 94, ada 3 frekuensi pada kelas interval 95 – 107, ada 4 frekuensi pada kelas interval 108 – 120, ada 8 frekuensi pada kelas interval 121 – 133, ada 11

frekuensi pada kelas interval 134 – 146, ada 1 frekuensi pada kelas interval 147 – 149.

Jadi distribusi tertinggi pada tingkat Kepuasan Pemustaka, berada pada batas bawah nyata 133,5 yaitu 11 responden pada kelas interval 134 – 146, kalau dipresentasikan yaitu sekitar 39% dari 28 responden, sedangkan distribusi terendah berada pada batas bawah nyata 81,5 – 94,5, yaitu 0 responden pada kelas interval 82 – 94 kalau dipresentasikan yaitu sekitar 0%.



Grafik 4.2

Histogram Frekuensi Kepuasan Pemustaka

Gambar 4.2 menunjukkan histogram frekuensi pertama batas nyata antara 68,5 – 81,5, frekuensinya berjumlah 1 orang. Histogram frekuensi kedua batas nyata antara 81,5 – 94,5, frekuensinya berjumlah 0 orang. Histogram frekuensi ketiga batas nyata antara 94,5 – 107,5, frekuensinya berjumlah 3 orang. Histogram frekuensi keempat batas nyata antara 107,5 – 120,5,

frekuensinya berjumlah 4 orang. Histogram frekuensi kelima batas nyata antara 120,5 – 133,5, frekuensinya berjumlah 8 orang. Histogram frekuensi keenam batas nyata antara 133,5 – 146,5, frekuensinya berjumlah 11 orang. Histogram frekuensi ketujuh batas nyata antara 146,5 – 159,5, frekuensinya berjumlah 1 orang.

B. Pengujian Persyaratan Analisis Normalitas Data

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi dan korelasi. Sebelum pengujian dilakukan, perlu dilakukan pengujian persyaratan statistic agar hasil analisis regresi dapat digunakan untuk memperoleh kesimpulan yang dapat berlaku secara umum. Uji persyaratan yang dilakukan adalah uji normalitas.

Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji normalitas dengan uji (Liliefors). Kriteria pengujian normalitas adalah H_0 ditolak jika Lo_{hitung} lebih besar dari Lo_{tabel} , atau H_0 diterima jika Lo_{hitung} lebih kecil dari Lo_{tabel} . Dengan diterimanya H_0 berarti data dalam penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal, jika H_0 ditolak berarti data berasal dari populasi berdistribusi tidak normal.

1. Variabel Pelayanan Prima Pustakawan (X)

Setelah dilakukan perhitungan diperoleh Lo_{hitung} sebesar 0,071. Jika dikonsultasikan dengan tabel Liliefors pada taraf signifikansi 0,05 dan $N = 28$

diperoleh $Lo_{\text{tabel}} = 0,173$. Dengan demikian H_0 diterima karena Lo_{hitung} lebih kecil dari Lo_{tabel} ($0,071 < 0,173$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada variabel pelayanan prima pustakawan (X) dari populasi berdistribusi normal (lihat Tabel L.7). Untuk jelasnya lihat tabel dibawah ini.

Tabel 4.3

Uji Normalitas Variabel Pelayanan Prima Pustakawan (X) dari 28 Responden

N	A	L_{hitung}	L_{tabel}	Keputusan
28	0,05	0,071	0,173	H_0 diterima

2. Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)

Setelah dilakukan perhitungan diperoleh Lo_{hitung} sebesar 0,099. Jika dikonsultasikan dengan tabel Liliefors pada taraf signifikansi 0,05 dan $N = 28$ diperoleh $Lo_{\text{tabel}} = 0,173$. Dengan demikian H_0 diterima karena Lo_{hitung} lebih kecil dari Lo_{tabel} ($0,099 < 0,173$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada variabel kepuasan pemustaka (Y) dari populasi berdistribusi normal (lihat Tabel L.9). Untuk jelasnya lihat tabel dibawah ini.

Tabel 4.4

Uji Normalitas Variabel Kepuasan Pemustaka (Y) dari 28 Responden

N	A	L_{hitung}	L_{tabel}	Keputusan
28	0,05	0,099	0,173	H_0 diterima

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji Persamaan, Signifikansi dan Linieritas Regresi

Hipotesis yang diuji ialah terdapat hubungan positif pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka. Secara statistik hipotesis diatas dirumuskan sebagai berikut :

$$H_0 : r_{xy} = 0$$

$$H_1 : r_{xy} > 0$$

Untuk mengetahui hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka digunakan analisis regresi dan korelasi. Dari hasil perhitungan diperoleh $a = 82,19^{11}$ dan $b = 0,371^{12}$. Dengan memasukkan a dan b kedalam persamaan regresi Y atas X, $\hat{Y} = 82,19 + 0,371X$. untuk menguji kebenaran X dengan Y, dilakukan uji linieritas dan signifikansi regresi. Analisis terhadap berbagai sumber variasi ditampilkan dalam tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5

Anava Untuk Regresi Linear Sederhana $\hat{Y} = 82,19 + 0,371X$

SU.Va	DK	JK	RJK	Fh	FT
Total	28	451548	451548		
Regresi (a)	1	442514,3	442514,3		
Regresi (b/a)	1	1947,59	1947,59	7,146	4,22
Residu	26	7086,12	272,54		
Tuna Cocok	26	5774,45	222,09	1,015	3,87
Kekeliruan	0	1311,67	218,61		

Keterangan :

¹¹ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin C, bagian 2.

¹² Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin C, bagian 2.

Jk = Jumlah kuadrat
 Rjk = Rata-rata jumlah kuadrat
 Db = Derajat kebebasan

Dari tabel 4.5, hasil pengujian linieritas diperoleh F_{hitung} sebesar 1,015¹³ sedangkan dari daftar distribusi F dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, derajat kebebasan $db_1 = 21$ dan $db_2 = 6$ diperoleh F_{tabel} sebesar 3,87. Jika dibandingkan keduanya ternyata $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $1,015 < 3,87$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $\hat{Y} = 82,19 + 0,371X$. Adalah linear.

Setelah uji linieritas dilanjutkan dengan uji keberartian. Dari tabel analisis varians (ANAVA) diatas diperoleh $F_{hitung} = 7,146$ sedangkan dari tabel distribusi F dengan derajat kebebasan $db_1 = 1$ dan $db_2 = 26$, dan taraf kepercayaan $\alpha = 0,05$ diperoleh $F_{tabel} 4,22$. Jika dibandingkan keduanya ternyata $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $7,146 > 4,22$ (lihat lampiran tabel F), maka H_0 diterima karena teruji kebenarannya dan ini berarti H_1 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi adalah signifikan.

2. Pengujian Koefisien, Signifikansi dan Koefisien Determinasi Korelasi

Selanjutnya dilakukan uji korelasi antara X_1 dengan Y. Dari hasil analisa korelasi sederhana diperoleh koefisien korelasi $r_{y1} = 0,611$ ¹⁴ dan koefisien determinasi $r^2_{y1} = 37,33\%$ ¹⁵ Dari uji signifikansi korelasi diperoleh $t_{hitung} = 4,966$ ¹⁶. Koefisien korelasi sederhana ini ternyata signifikan setelah diuji dengan uji t. hal ini ditunjukkan oleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,966 > 1,71$ pada $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan 26.

¹³ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin C, bagian 4d.

¹⁴ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin C, bagian 5.

¹⁵ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin C, bagian 7.

¹⁶ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin C, bagian 6.

D. Pembahasan

1. Tingkat Pelayanan Prima Pustakawan

Tingkat pelayanan prima pustakawan berdasarkan nilai rata-rata (mean) sebesar 119,50¹⁷ setelah dilihat pada interpretasi dan kategorisasi data, termasuk pada kategori baik dengan tingkat ketercapaian 80,74%. Pelayanan prima pustakawan merupakan sikap dan perilaku pustakawan terhadap pemakai atau pengunjung yang datang ke perpustakaan. Pelayanan prima sangat berpengaruh pada individu pustakawan terutama yang berhubungan dengan sikap dan perilakunya. Pengendalian sikap dan perilaku pustakawan sangat menentukan baik tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pemakainya. Jadi untuk meningkatkan pelayanan menjadi pelayanan prima yang harus diperbaiki bukan pada perpustakaan sebagai lembaga tetapi kepada pustakawan sebagai pelaku pemberi layanan kepada pemakainya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa semakin tinggi pelayanan prima pustakawan maka kepuasan pemustaka juga akan semakin tinggi. Pelayanan prima pustakawan memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna perpustakaan, memberikan apa yang diharapkan oleh pemustaka sebelum ia datang ke perpustakaan.

Setelah mengadakan observasi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten, menurut peneliti pelayanan prima pustakawan sangatlah

¹⁷ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin A, bagian e.

penting untuk dilakukan, karena mengingat pemustaka merupakan salah satu bagian penting perpustakaan, perpustakaan tersebut bisa berfungsi apabila ada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

2. Tingkat Kepuasan Pemustaka

Tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan nilai rata-rata (mean) sebesar 126,53¹⁸ setelah dilihat pada interpretasi dan kategorisasi data, termasuk pada kategori baik dengan tingkat ketercapaian 86,07%. termasuk pada kategori sangat baik. Kepuasan pemustaka merupakan suatu perasaan dimana pemustaka sebagai pengunjung merasa puas, sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka sebelum dan sesudah datang ke perpustakaan.

Setelah mengadakan observasi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten, menurut peneliti kepuasan pemustaka sangatlah penting, karena kehidupan perpustakaan tergantung kepada pemustaka, apabila pemustaka tidak merasa puas saat berada diperpustakaan, pemustaka tersebut akan enggan akan berkunjung kembali ke perpustakaan.

3. Hubungan Pelayanan Prima Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten

Adapun skor nilai variabel X dan Y dapat dilihat melalui lampiran. Tabulasi nilai angket dari kedua komponen tersebut yang diperoleh dari 28

¹⁸ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin B, bagian e.

responden akan digabungkan menjadi satu sehingga dapat terlihat dengan jelas perbedaan skor nilai dari komponen yang ada pada setiap itemnya.

Dalam melakukan uji korelasi peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment* seperti yang sudah dijelaskan pada bab terdahulu tujuan penggunaan rumus ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat atau kekuatan korelasi antara variabel X dan variabel Y. selanjutnya akan dilakukan perhitungan untuk memperoleh angka indeks korelasi (r_{xy}). Dari hasil jumlah diperoleh nilai $\sum X = 3320$ $\sum Y = 3520$ $\sum X^2 = 407798$ $\sum Y^2 = 451548$ $\sum XY = 414364$ dengan diketahui nilai $\sum X$, $\sum Y$, $\sum X^2$, $\sum Y^2$, $\sum XY$, maka nilai koefisien korelasi 0,611¹⁹. Dari angka tersebut dapat dikatakan bahwa nilai koefisien korelasi yang dapat diperoleh dari penelitian mengenai hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka adalah 0,611. Untuk mengetahui koefisien ini signifikan, maka perlu dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan ($n=28$) sehingga diperoleh r_{tabel} 0,388 taraf kesalahan 5% dengan ketentuan bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka terdapat korelasi yang signifikan. Sehingga dari perhitungan dinyatakan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} $0,611 > 0,388$. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten.

Hipotesis yang berbunyi terdapat hubungan antara pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah

¹⁹ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin C, bagian 5.

Provinsi Banten. Data yang dikorelasikan adalah data variabel pelayanan prima pustakawan (X) dan kepuasan pemustaka (Y), kemudian data kedua variabel tersebut dikorelasikan dengan rumus r_{xy} . Hasil perhitungan penelitian diperoleh korelasi antara hubungan antara pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten sebesar 0,611. Untuk mengetahui hipotesis ini diterima maka perlu dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan $(n=28)$, sehingga diperoleh r_{tabel} 0,374 taraf kesalahan 5% dan 0,478 taraf kesalahan 1% dengan ketentuan bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka hipotesis diterima sehingga dari perhitungan dinyatakan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi r_{xy} sebesar 0,611 dan $t_{\text{hitung}} = 4,966^{20}$ yang lebih besar dari t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ yaitu 1,71.

Koefisien determinasi r^2 sebesar 0,611 memberikan informasi, bahwa secara sederhana 37,33%²¹ variasi yang terjadi pada kepuasan pemustaka ditentukan oleh pelayanan prima pustakawan. Pola hubungan antara antara kedua variabel tersebut, dinyatakan dengan persamaan regresi linier $\hat{Y} = 82,19 + 0,371 X^{22}$.

²⁰ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin C, bagian 6.

²¹ Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin C, bagian 7.

²² Data lengkap ada di Perhitungan Statistik Lampiran 3, poin C, bagian 2.

Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa makin tinggi pelayanan prima pustakawan maka makin tinggi pula kepuasan pemustaka dan sebaliknya makin rendah pelayanan prima pustakawan maka makin rendah pula kepuasan pemustaka.

Hasil penelitian tentang hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka juga didapati dalam penelitian regresi korelasi, yang menunjukkan terdapat hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka, dengan korelasi sebesar 0,611, dan hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka sebesar 37,33%.