

## **BAB IV**

### **ANALISIS**

#### **4.1 Model dan Hipotesis Awal Penelitian**

Model dan Hipotesis awal adalah bagian untuk memulai awal perancangan penelitian secara manual.

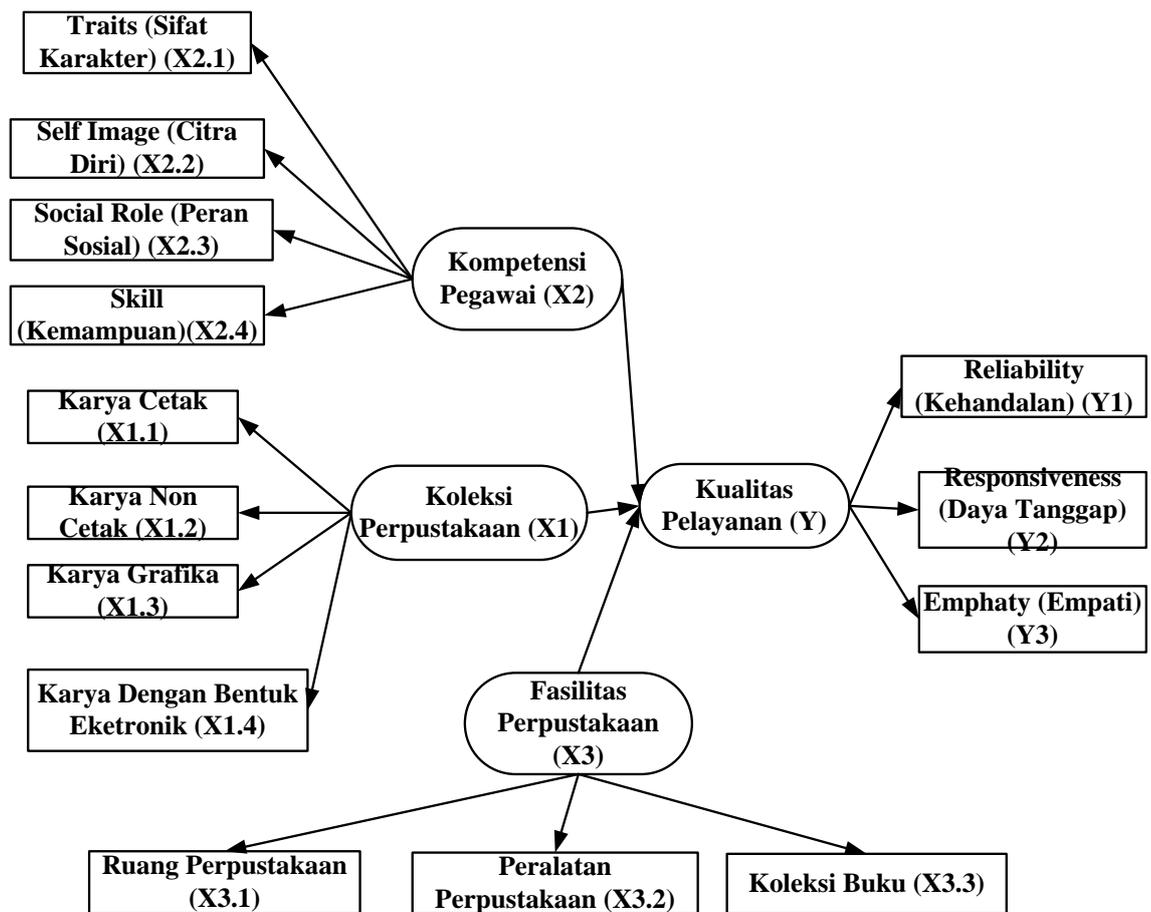
##### **4.1.1 Hipotesis Awal Penelitian**

Berdasarkan apa yang diuraikan, hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga hipotesis yaitu

- 1 Koleksi perpustakaan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan analisis SEM menggunakan program LISREL
- 2 Kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan analisis SEM menggunakan program LISREL.
- 3 Fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan analisis SEM menggunakan program LISREL.

##### **4.1.2 Model Awal Penelitian**

Peneliti membangun model penelitian dengan mengadopsi variabel-variabel pada kedua model dan menyederhanakannya menjadi model penelitian yang diuji hubungan keterkaitannya. Model hubungan keterkaitan antar variabel dapat dilihat pada gambar 4.1 di bawah ini.



Gambar 4.1 Model Awal penelitian

## 4.2 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan Universitas Bhayangkara. Adapun rincian dari pembagian responden tersebut dapat dilihat pada berikut ini

### 1 Responden Menurut Fakultas

Data deskriptif tentang mahasiswa yang datang di perpustakaan dapat dilihat dalam Tabel 4.1 Dari Tabel 4.1 tampak bahwa mahasiswa dari fakultas ekonomi adalah mahasiswa yang paling dominan berkunjung sebanyak 58 orang. Sedangkan mahasiswa dari fakultas teknik sebanyak 5 orang adalah mahasiswa yang paling sedikit berkunjung.

Tabel 4.1 Responden Menurut Fakultas

<b>Fakultas</b>	<b>Jumlah</b>
Fakultas Hukum	22
Fakultas Ekonomi	58
Fakultas Fisip	15
Fakultas Teknik	5
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

## 2 Responden Menurut Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan aspek jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut

Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
Laki – Laki	26
Perempuan	74

Berdasarkan komposisi responden dengan aspek jenis kelamin, mahasiswa yang dominan berkunjung ke Perpustakaan Universitas Bhayangkara adalah mahasiswa dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 74 orang, sedangkan mahasiswa jenis kelamin laki – laki berjumlah 26 orang saja.

### 4.3 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012: 2), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2012: 4), variabel eksogen (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *variabel dependen* (terikat) sedangkan variabel endogen (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel Laten		Indikator
Variabel eksogen	Koleksi Perpustakaan (X1)	X1.1 = Karya Cetak
		X1.2 = Karya Non Cetak
		X1.3 = Karya Grafika
		X1.4 = Karya Dalam Bentuk Elektronik
	Kompetensi Pegawai (X2)	X2.1 = <i>Traits</i> (Sifat Karakter)
		X2.2 = <i>Self Image</i> (Citra Diri)
		X2.3 = <i>Social Role</i> (Peran Sosial)
		X2.4 = <i>Skill</i> (Keterampilan)
	Fasilitas Perpustakaan (X3)	X3.1 = Ruang Perpustakaan
		X3.2 = Peralatan Perpustakaan
X3.3 = Koleksi Buku Bacaan		
Variabel Endogen	Kualitas Pelayanan (Y)	Y1 = <i>Realibility</i> (Kehandalan)
		Y2 = <i>Responsivenes</i> (Daya Tanggap)
		Y3 = <i>Emphaty</i> (Empati)

#### 4.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

##### (1) Kuesioner

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kuesioner. Metode ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada para responden yang terdiri dari variabel laten koleksi perpustakaan, kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan kualitas pelayanan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini. Data diperoleh dengan cara mengajukan 14 buah item pertanyaan. Proses pengukuran dari kuesioner dilakukan dengan memberi tingkatan skala atau nilai pengukuran, dengan menggunakan skala interval 1 sampai dengan 4 yang mempunyai arti sebagai berikut

Tabel 4.4 Tingkatan Skala Likert

Nilai	Tingkat Kepuasan
1	Tidak Puas (TP)
2	Kurang Puas (KP)
3	Puas (P)
4	Sangat Puas (SP)

## (2) Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan narasumber untuk mendapatkan informasi berupa jumlah pengunjung perpustakaan, koleksi perpustakaan, dan pelayanan perpustakaan.

### 4.5 Deskripsi Jawaban Responden

Penelitian ini menggunakan SEM untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Perpustakaan Pusat Universitas Bhayangkara yang menggunakan program LISREL 8.80. Pengambilan data dengan metode kuesioner di lingkungan Perpustakaan Ubhara tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dimana hasil dari jawaban responden akan menunjukkan Frekuensi (F), Presentase (%), dan rata – rata jawaban responden atas indikator tersebut. Hasil dari rata – rata jawaban responden akan menghasilkan tingkat kepuasan.

#### 4.5.1 Variabel Koleksi Perpustakaan

Tabel 4.5 Persepsi Responden Mengenai Koleksi Perpustakaan

Indikator	TP		KP		P		SP		Rata-Rata	Keterangan
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Karya Grafika	2	2.0	13	13.0	41	41.0	44	44.0	3.27	Puas
Karya Non Cetak	1	1.0	15	15.0	49	49.0	35	35.0	3.18	Puas
Karya Bentuk elektronik	4	4.0	9	9.0	44	44.0	43	43.0	3.26	Puas
Karya Cetak	0	0.0	11	11.0	50	50.0	39	39.0	3.28	Puas
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1.4</b>	<b>48</b>	<b>9.6</b>	<b>184</b>	<b>36.8</b>	<b>161</b>	<b>32.2</b>	<b>3.25</b>	Puas

Berdasarkan hasil data di atas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi Pegawai dengan 4 pertanyaan dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut. Dari 4 pertanyaan yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih tidak puas ada 7 kali atau 1,4%. Jawaban kurang puas ada 48 kali atau 9,6%, jawaban puas ada 184 kali atau 36,8%, dan jawaban

sangat puas ada 161 kali atau 32,2% . Rata-rata sebesar 3,25 yang artinya bahwa responden cenderung merasa puas terhadap Koleksi Perpustakaan di Universitas Bhayangkara. Rata-rata tertinggi ada pada indikator “Karya Cetak” dengan rata-rata sebesar 3,28.

#### 4.5.2 Variabel Kompetensi Pegawai

Tabel 4.6 Persepsi Responden Mengenai Kompetensi Pegawai

Indikator	TP		KP		P		SP		Rata-Rata	Keterangan
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Sifat Karakter	6	6.0	11	11.0	47	47.0	36	36.0	3.13	Puas
Self Image	1	1.0	17	17.0	50	50.0	32	32.0	3.13	Puas
Social Role	1	1.0	14	14.0	51	51.0	34	34.0	3.18	Puas
Skill	2	2.0	10	10.0	50	50.0	38	38.0	3.24	Puas
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>2.5</b>	<b>52</b>	<b>13.0</b>	<b>198</b>	<b>49.5</b>	<b>140</b>	<b>35.0</b>	<b>3.17</b>	Puas

Berdasarkan hasil data di atas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi pegawai dengan 4 pertanyaan dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut. Dari 4 pertanyaan yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih tidak puas ada 10 kali atau 2,5%. Jawaban kurang puas ada 52 kali atau 13,0%, jawaban puas ada 198 kali atau 49,5%, dan jawaban sangat puas ada 140 kali atau 35,0% . Rata-rata sebesar 3,17 yang artinya bahwa responden cenderung merasa puas terhadap Koleksi Perpustakaan di Universitas Bhayangkara. Rata-rata tertinggi ada pada indikator “Karya Cetak” dengan rata-rata sebesar 3,24.

#### 4.5.3 Variabel Fasilitas Perpustakaan

Tabel 4.7 Persepsi Responden Mengenai Fasilitas Perpustakaan

Indikator	TP		KP		P		SP		Rata-Rata	Keterangan
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Ruang Perpustakaan	2	2.0	9	9.0	40	40.0	49	49.0	3.36	Puas
Koleksi buku	2	2.0	9	9.0	45	45.0	44	44.0	3.31	Puas
Peralatan Perpustakaan	0	0.0	13	13.0	50	50.0	37	37.0	3.24	Puas
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1.0</b>	<b>31</b>	<b>7.8</b>	<b>135</b>	<b>33.8</b>	<b>130</b>	<b>32.5</b>	<b>3.30</b>	Puas

Berdasarkan hasil data di atas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Fasilitas Perpustakaan dengan 3 pertanyaan dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut. Dari 3 pertanyaan yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih tidak puas ada 6 kali atau 1,0%. Jawaban kurang puas ada 31 kali atau 7,8%, jawaban puas ada 135 kali atau 33,8%, dan jawaban sangat puas ada 130 kali atau 32,5% . Rata-rata sebesar 3,30 yang artinya bahwa responden cenderung merasa puas terhadap Fasilitas Perpustakaan di Universitas Bhayangkara. Rata-rata tertinggi ada pada indikator “Ruang perpustakaan” dengan rata-rata sebesar 3,36.

#### 4.5.4 Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Tabel 4. 8 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Indikator	TP		KP		P		SP		Rata-Rata	Keterangan
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kehandalan	2	2.0	11	11.0	45	45.0	42	42.0	3.27	Puas
Daya Tanggap	3	3.0	10	10.0	58	58.0	29	29.0	3.13	Puas
Empati	1	1.0	12	12.0	53	53.0	34	34.0	3.20	Puas
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2.0</b>	<b>33</b>	<b>11.0</b>	<b>156</b>	<b>52.0</b>	<b>105</b>	<b>35.0</b>	<b>3.20</b>	Puas

Berdasarkan hasil data di atas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan 3 pertanyaan dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut. Dari 3 pertanyaan yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih tidak puas ada 6 kali atau 2,0%. Jawaban kurang puas ada 33 kali atau 11,0%, jawaban puas ada 156 kali atau 52,0%, dan jawaban sangat puas ada 105 kali atau 35,0% . Rata-rata sebesar 3,20 yang artinya bahwa responden cenderung merasa puas terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Universitas Bhayangkara. Rata-rata tertinggi ada pada indikator “Kehandalan” dengan rata-rata sebesar 3,27.

#### 4.6 Uji Kualitas Angket

Penelitian ini menggunakan angket untuk mendapatkan data. Angket tersebut dianalisis terlebih dahulu sebelum digunakan untuk memastikan

kelayakan dan kualitasnya. Analisis angket yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Peneliti telah melakukan tes uji coba angket kepada mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Bhayangkara dan diperoleh 100 mahasiswa pada bulan Januari 2020. Soal uji coba terdiri atas empat belas butir soal uraian.

#### 4.6.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Validitas menyangkut tingkat akurasi yang dicapai oleh sebuah indikator dalam menilai sesuatu atau akuratnya pengukuran atas apa yang seharusnya diukur. Sedangkan reliabilitas adalah ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk yang umum. Karena indikator multidimensi, maka uji validitas dari setiap *latent variabel/construct* akan diuji dengan melihat faktor loading dari hubungan antara setiap *observed variabel* dan *latent variabel*. Sedangkan reliabilitas diuji dengan *construct reliability* dan *variance extracted*. Dari hasil pengolahan data didapatkan hasil sebagaimana disajikan pada berikut ini.

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Kode Indikator	Loading Factor	Cut Off Value	Keterangan
Koleksi Perpustakaan	X1.1	0.80	0.5	Valid
	X1.2	0.83	0.5	Valid
	X1.3	0.84	0.5	Valid
	X1.4	0.74	0.5	Valid
Kompetensi Pegawai	X2.1	0.85	0.5	Valid
	X2.2	0.79	0.5	Valid
	X2.3	0.81	0.5	Valid
	X2.4	0.81	0.5	Valid
Fasilitas Perpustakaan	X3.1	0.78	0.5	Valid
	X3.2	0.84	0.5	Valid
	X3.3	0.82	0.5	Valid
Kualitas Pelayanan Perpustakaan	Y.1	0.83	0.5	Valid
	Y.2	0.82	0.5	Valid
	Y.3	0.8	0.5	Valid

Sumber: data primer, diolah.

Berdasarkan Tabel 4.12 tersebut dapat diketahui bahwa pada semua indikator dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *loading factor* yang didapatkan oleh masing-masing indikator lebih dari 0,5. Menurut Igbaria et.al (1997) sebagaimana dikutip oleh Wijanto (2008: 65), tentang *relative importance and significant of the factor loading of each item*, menyatakan bahwa muatan *loading factor*  $\geq 0,50$ .

Setelah diketahui validitas konstruk, maka selanjutnya adalah mengetahui reliabilitas dari konstruk tersebut. Pengujian reliabilitas ini menggunakan *construct reliability* atau *variance extracted* dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{Std.Loading})^2}{(\sum \text{Std.Loading})^2 + \sum \varepsilon_j} \dots\dots\dots \text{(Rumus 4.1)}$$

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum [\text{Standardize Loading}^2]}{\sum [\text{Standardize Loading}^2] + \sum \varepsilon_j} \dots\dots\dots \text{(Rumus 4.2)}$$

Secara umum, nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah jika nilai dari *construct reliability* lebih besar dari 0,7 atau nilai *variance extracted* lebih besar dari 0,5. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Standardized Factor Loading	SFL Kuadrat (Persepsi)	Error [εj]	Construct Reliability	Variance Extrated
Koleksi Perpustakaan	X1.1	0.83	0.689	0.311	0.881	0.64955
	X1.2	0.81	0.656	0.344		
	X1.3	0.84	0.706	0.294		
	X1.4	0.74	0.548	0.452		
<b>Total</b>		<b>3.220</b>	<b>2.598</b>	<b>1.402</b>		
Kompetensi Pegawai	X2.1	0.85	0.723	0.278	0.886	0.66078
	X2.2	0.78	0.608	0.392		
	X2.3	0.81	0.656	0.344		
	X2.4	0.81	0.656	0.344		
<b>Total</b>		<b>3.250</b>	<b>2.643</b>	<b>1.357</b>		
Fasilitas	X3.1	0.78	0.608	0.392	0.855	0.662

Perpustakaan	X3.2	0.84	0.706	0.294		
	X3.3	0.82	0.672	0.328		
<b>Total</b>		<b>2.440</b>	<b>1.986</b>	<b>1.014</b>		
Kualitas Pelayanan Perpustakaan	Y.1	0.83	0.689	0.311	0.857	0.667
	Y.2	0.82	0.672	0.328		
	Y.3	0.8	0.640	0.360		
<b>Total</b>		<b>2.450</b>	<b>2.001</b>	<b>0.999</b>		
<b>Batas Dapat Diterima</b>					<b>≥ 0,7</b>	<b>≥ 0,5</b>

Sumber: data primer, diolah.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen dengan *construct reliability* menunjukkan instrumen sudah reliabel, yang ditunjukkan dengan nilai dari *construct reliability* sudah memenuhi batas yang dapat diterima. Dengan demikian, semua indikator pada semua variabel telah reliabel.