

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
PERPUSTAKAAN  
(DI POLITEKNIK NEGERI BATAM)**

**SKRIPSI**



Oleh :  
Gunartik  
(150910335)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
PERPUSTAKAAN  
(DI POLITEKNIK NEGERI BATAM)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :  
Gunartik  
(150910335)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gunartik  
NPM/NIP : 150910335  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Politeknik Negeri Batam.**

Adalah hasil dari karya saya sendiri dan bukan hasil dari “duplikasi” dari hasil karya yang dibuat orang lain. Sepengetahuan saya, dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak-benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun. .

Batam, 8 February 2019

*Materai Rp6.000,00*

**Gunartik**  
**150910335**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
PERPUSTAKAAN  
(DI POLITEKNIK NEGERI BATAM)**

**SKRIPSI  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :  
Gunartik  
(150910335)**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 8 February 2019**

**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.**

---

**Pembimbing**

## ABSTRAK

Perpustakaan merupakan suatu tempat yang menjadi penyedia layanan yang berisi informasi. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, variabel dependennya yaitu kepuasan pengguna perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna perpustakaan jurusan Administrasi Bisnis (AB) ditahun 2018 tiga bulan terakhir yaitu July, Agustus, September sebanyak 3208 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 yang diambil menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *random sampling*. Hasil penelitian menyatakan valid dan reliable, normal, tidak terjadi Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas. Hasil Uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Hasil Uji T menunjukkan bahwa nilai kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pengguna**

## **ABSTRACT**

The library is a place that becomes a service provider that contains information. Independent variables in this study are service quality and facilities, the dependent variable is library user satisfaction. This study aims to study the quality of services and facilities for library user satisfaction. by using primary data and secondary data, data collection techniques by distributing questionnaires. The population in this study were students using the Business Administration (AB) library in 2018 in the last three months, namely July, August, September as many as 3208 people. The sample in this study amounted to 100 taken using probability sampling techniques with random sampling method. The results of the study stated that valid and reliable, normal, did not occur Multicollinearity and Heteroscedasticity. The results of the F Test show that the quality of service and facilities have a positive and significant effect on the satisfaction of library users. the results of the T Test show that the value of service quality has a positive and significant effect on user satisfaction. while facilities have a positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords: Service Quality; Facilities; User Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa pada penulisan skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan, namun hal ini dikarenakan keterbatasan ilmu dan wawasan yang penulis miliki. Untuk itu penulis bersedia menerima masukan maupun saran dari Dosen Penguji dan Dosen Pembimbing demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi penelitian ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya pembaca pada umumnya skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.kom.,M.SI, selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan kepada penulis
3. Ibu Mauli Siagian,S.Kom., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Ibu Maryani selaku pimpinan perpustakaan Politeknik Negeri Batam yang baik hati, dan ramah tamah dan suka tersenyum.
6. Seluruh responden pengguna perpustakaan Politeknik Negeri Batam yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Teristimewa Keluarga besar saya, terutama buat Ibu tersayang(Sutiyem), kakak tersayang (alm Trisilo) keluarga, abang terkasih (Triyanto, Triyono,Trigunawan) dan kaka ipar terkasih (Eka marlinda) saya ucapkan terima kasih atas doa restu, serta kasih sayang , didikan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
8. Tersolid Nuramaliafitra, Maisi Lestari, Dwi Jayanti terima kasih kepada sahabat penulis yang selalu bersama-sama dalam suka maupun duka, dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada sahabat saya Dita, Teratayindaw dan P.b atas dukungannya dan motivasinya dalam penyelesaian skripsi penelitian ini.
10. Terima kasih kepada rekan –rekan kelas Manajemen Bisnis angkatan 2018 dan sealumni Universitas Putra Batam yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu

Akhir kata, penulis berharap Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, kepada semua pihak yang telah membantu. Amin

Batam, 8 Februari 2019

(Gunartik)

150910335



## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Manfaat Secara teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Seacara Praktis.....	8
BAB II .....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Teori Dasar .....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.2 Ciri –Ciri Pelayanan .....	13
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2 Fasilitas.....	15
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas.....	15
2.1.2.2 Faktor yang mempengaruhi.....	16
2.1.2.3 Indikator Fasilitas.....	17
2.1.3. Kepuasan Pengguna .....	18
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pengguna.....	18
2.1.3.2 Metode Mengukur Kepuasan Pengguna .....	19
2.1.3.3. Indikator Kepuasan Pengguna.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Berfikir.....	24
2.4 Hipotesis .....	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian .....	27
3.2 Operasional Variabel.....	28

3.2.1	Variabel Bebas ( <i>Independent Variabel</i> ) .....	29
3.2.1.1	Kualitas Pelayanan .....	29
3.2.1.2.	Fasilitas .....	29
3.2.2	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variabel</i> ) .....	31
3.3	Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1	Populasi.....	31
3.3.2	Sampel.....	32
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	34
3.4.1.	Jenis data .....	34
3.4.2.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4.2.1	Data Primer.....	35
3.4.2.2	Data Sekunder.....	35
3.4.2.3	Pengumpulan Data .....	36
3.4.2.3.1	Kuesioner (Angket).....	36
3.4.2.3.2	Wawancara.....	36
3.4.3.	Alat Pengumpulan Data .....	37
3.5.	Metode Analisis Data.....	38
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	38
3.5.2.	Uji Kualitas Data .....	39
3.5.2.1	Uji Validitas Data.....	39
3.5.2.2	Uji Reliabilitas Data.....	41
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	43
3.5.3.2	Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.5.3.3	Uji Multikolinearitas .....	45
3.5.4	Uji Pengaruh .....	45
3.5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.5.4.2	Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	47
3.5.	Uji Hipotesis .....	48
3.5.5.1	Pengujian Secara Parsial(Uji -t).....	49
3.5.5.2	Pengujian secara Simultan (Uji -F).....	50
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	51
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	51
3.6.2	Jadwal Penelitian .....	51
	<b>BAB IV</b> .....	53
	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	53
4.1	Hasil Penelitian .....	53
4.1.1	Berdasarkan Profil Responden.....	53
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	56
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung.....	57
4.2	Hasil Penelitian .....	59
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	59
4.2.1.1	Kualitas Pelayanan (X1).....	59
4.2.1.2	Fasilitas (X2).....	64

4.2.1.3	Kepuasan Pengguna (Y)	68
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	74
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Data	74
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	76
4.2.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	77
4.2.3.1.	Hasil Uji Normalitas	77
4.2.3.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
4.2.3.3	Hasil Uji Multikolinearitas	82
4.2.3	Hasil Uji Pengaruh	83
4.2.3.1	Hasil Uji regresi Linier Berganda	83
4.2.3.2	Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )	85
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis	86
4.2.4.1	Hasil Uji T	86
4.2.4.2	Hasil uji F	88
4.2.3	Pembahasan	89
BAB V		92
SIMPULAN DAN SARAN		92
5.	Simpulan	92
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		
LAMPIRAN I	PENDUKUNG PENELITIAN	
LAMPIRAN II	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN III	SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung 3 bulan terakhir .....	4
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Bebas .....	30
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Terikat .....	31
Tabel 3. 3 Pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam .....	32
Tabel 3. 4 Skala Likert .....	37
Tabel 3. 5 Range Validitas.....	41
Tabel 3. 6 Indeks koefisien realibilitas .....	42
Tabel 3. 7 Rangkaian Jadwal Penelitian .....	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4. 3 karateristik responden berdasarkan Semester.....	56
Tabel 4. 4 Karateristik responden berdasarkan alasan berkunjung .....	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 4. 7 Hasil Uji Kolmogorov—Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	79
Tabel 4. 8 Hasil uji Heteroskedastisitas Park Gleyser .....	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	82
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	83
Tabel 4. 11 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	85
Tabel 4. 12 Hasil Uji T.....	86
Tabel 4. 13 Hasil Uji F .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berfikir.....	25
Gambar 4. 1 Grafik Usia Responden .....	55
Gambar 4. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	56
Gambar 4. 3 Grafik Semester Responden .....	57
Gambar 4. 4 Grafik Alasan Berkunjung Responden .....	58
Gambar 4. 5 Grafik Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Koleksi Buku .....	60
Gambar 4. 6 Grafik Tanggapan Daya Tanggap Pihak Perpustakaan.....	61
Gambar 4. 7 Grafik Tanggapan Informasi Petunjuk tata cara pemanfaatan layanan .....	62
Gambar 4. 8 Grafik Tanggapan Responden terhadap Komputer pencarian Terbatas .....	63
Gambar 4. 9 Jumlah meja dan tempat duduk terbatas .....	64
Gambar 4. 10 Grafik Tanggapan Responden Kondisi Ruang Baca Sempit.....	65
Gambar 4. 11 Grafik Tanggapan Responden terhadap Kondisi Pencahayaan kurang terang .....	66
Gambar 4. 12 Grafik Tanggapan Responden terhadap Buku Terta Rapi .....	67
Gambar 4. 13 Grafik Tanggapan Responden terhadap Tidak Tersedianya Rak Sepatu .....	68
Gambar 4. 14 Grafik Tanggapan Responden tentang Kepuasan Terhadap Fasilitas.....	69
Gambar 4. 15 Grafik Tanggapan Responden kepuasan pengguna terhadap kemudahan layanan .....	70
Gambar 4. 16 Grafik Tanggapan Responden kepuasan terhadap daya tanggap karyawan perpustakaan.....	71
Gambar 4. 17 Grafik Tanggapan Responden Kelengkapan Bahan Bacaan .....	72
Gambar 4. 18 Grafik Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan Suasana Dalam Perpustakaan.....	73
Gambar 4. 19 Grafik Tanggapan Responden Berniat Datang Kembali Ke Perpustakaan....	74
Gambar 4. 20 Histogram .....	78
Gambar 4. 21 Diagram Normal P-P Plot Regression Standardized .....	79
Gambar 4. 22 Scatter plot.....	81

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin .....	32
Rumus 3. 2 Uji $R^2$ Dua Variabel .....	47
Rumus 3. 3 Uji t .....	50
Rumus 3. 4 Pengujian secara Simultan (Uji -F) .....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Pendukung Penelitian**

**Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup**

**Lampiran 3 Surat Keterangan Peneliti**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada umumnya perpustakaan merupakan suatu tempat yang menjadi penyedia layanan yang berisi informasi atau koleksi, baik itu secara ilmiah maupun non ilmiah. Dilihat dari keberadaan perpustakaan yang mempunyai Fasilitas dan Pelayanan yang mendukung disetiap Perguruan Tinggi, ini sudah mencerminkan keberhasilan perguruan tinggi tersebut. Dengan adanya perpustakaan tersebut dapat membantu penyebaran informasi dan juga membantu proses belajar mandiri. Perpustakaan tersebut juga dapat membantu seseorang dalam menyelesaikan tugas kampus, penelitian, serta hal hal lain yang dapat ditemukan di perpustakaan. Disamping itu perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi, sumber Informasi dan Pelayanan terbaik serta kelengkapan Fasilitas.

Keberadaan suatu perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memberikan layanan yang berkualitas akan dapat mengangkat citra dan dapat mendorong civitas akademianya menjadi lebih antusias mengembangkan pengetahuan dan keahliannya, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang berkualitas.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka pengguna perpustakaan akan lebih nyaman dan mereka pasti akan senang membaca di perpustakaan tersebut. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau tahap-tahap kegiatan



yang terjadi dalam interaksi baik langsung yang melalui orang lain atau mesin secara fisik yang menimbulkan kepuasan bagi pengguna layanan .sedangkan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan menurut (Tjiptono, 2008:85 )

Jika suatu kualitas pelayanan dan fasilitas yang tidak baik akan memberikan kesan yang tidak baik pula kepada pembaca. Pelayanan juga merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama yang baik. Adanya hubungan yang erat antara pelayanan dan fasilitas terhadap prestasi belajar mahasiswa.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat melancarkan dan memudahkan pelaksanaan suatu usaha.Fasilitas yang disediakan berupa suatu Alat-alat yang dijadikan penunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunanya.(Sari, Purnama dan Jamil, 2016 :22) Fasilitas yang lengkap merupakan suatu daya tarik tersendiri bagi penggunanya .suatu perpustakaan sangat berpengaruh terhadap tersedianya fasilitas , jika kurangnya fasilitas maka akan berdampak pada keterbatasan layanan.

(Kotler & Keller, 2009 :30)Kepuasan pengguna adalah perasaan senang dan kecewaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.Kepuasan pengguna yang di dapat dari perpustakaan adalah hasil kerja dri penyedia jasa perpustakaan

itu sendiri sehingga dapat di nikmati dengan baik oleh penggunanya. Jika kinerja penyedia jasa tersebut dibawah harapan maka pasti pengguna jasanya juga tidak merasa puas/senang.

Politeknik Negeri Batam (Polibatam) merupakan satu satunya Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang berada di pusat Kota Batam .Mulai berdirinya pada tahun 2000 , Otorita Batam sebagai institusi yang melahirkan Politeknik Negeri Batam bersama 3 institusi , Institut Teknologi Bandung (ITB), Pemerintah Kota Batam (Pemko Batam), dan Universitas Riau (UNRI) yang menjadi dasar Pendirian Politeknik Negeri Batam dengan Akta Pendirian Notaris Soehendro Gautama, SH, Tgl 30 Mei 2000 No 115 Yayasan Pendidikan Batam kemudian mendirikan Politeknik Negeri Batam. Gedung Pertama masih gedung di gedung Tongkang Pertamina di Batu Ampar. Pada tahun 2003 baru dimulai pendirian gedung Politeknik Batam di Batam Centre.

Dalam pelaksanaannya sering kali terdapat kesulitan yang selalu dialami bagi kebanyakan mahasiswa pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Adapun keluhan- keluhan tersebut mengenai ketersediaan buku-buku perpustakaan yang masih dirasakan sangat kurang, sehingga menimbulkan rasa kekecewaan bagi mahasiswa dalam mencari buku yang akan dibacanya. Selanjutnya untuk mengakses layanan perpustakaan tersebut dirasakan kurang efektif, karena *computer* yang disediakan untuk mencari buku hanya satu (1) sehingga apabila ramai pengunjung perpustakaan yang datang untuk mencari buku akan menimbulkan antrian yang panjang.

Keluhan fasilitas yang perlu di tata dengan baik bisa di lihat dari ruangan yang sempit, koleksi buku yang kurang lengkap, kurangnya informasi dan petunjuk tata cara dalam pemanfaatan layanan, pencahayaan yang kurang terang, tidak adanya rak sepatu didalam ruangan baca sehingga sepatu/alas kaki berserakan. Serta jumlah meja dan kursi yang disediakan kurang memadai(terbatas). Berikut ini adalah data pengunjung perpustakaan di Politeknik Negeri Batam adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Data Pengunjung 3 bulan terakhir  
(Juli,Agustus dan September)**

Pengguna	Bulan			jumlah
	31 Juli 2018	31 Agustus 2018	30 September 2018	
Akutansi (AK)	226	1611	963	2800
Akutansi Manajerial (AM)	88	1466	995	2549
Administrasi Bisnis (AB)	190	2129	889	3208
Informatika (IF)	395	1575	1067	3037
Multimedia jaringan(MJ)	385	951	615	1951
Elektronik manufaktur (EM)	9	353	95	457
Mekatronika(MK)	281	1438	507	2226
Elektronika (EL)	75	702	353	1130
Umum	128	119	87	334

**Sumber : Perpustakaan Politeknik Negeri Batam, 2018**

Berdasarkan data pengunjung mahasiswa 3 bulan terakhir terhitung pada bulan (july, Agustus, dan September) perjurusan. Pada tabel diatas dapat diketahui pengunjung perpustakaan mengalami fase naik turun untuk datang keperpustakaan. Menurut peneliti fase naik turun pengguna perpustakaan tersebut

dikarenakan adanya kendala dalam pelayanan petugas, misalnya petugas yang kurang ramah, kurang cekatan jika pengguna mengalami permasalahan dalam mencari buku.

Penelitian yang berkaitan tentang pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang di lakukan oleh (Wantara, 2015 : 264-269) dengan judul penelitian ‘*The Reletionship among service quality, custumer satisfication, and cutomer loyalty in library service*.penelitian ini menyimpulkan bahwa, di perpustakaan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara langsung berkaitan dengan kesetiaan pelanggan.Kualitas layanan merupakan faktor paling signifikan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudian, kualitas layanan dapat dianggap sebagai anteseden dari kepuasan, dan pengaruhnya pada kesetiaan dimediasi oleh kepuasan.

Berdasarkan uraian aspek- aspek di latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN (DI POLITEKNIK NEGERI BATAM)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latarbelakang diatas dapat di simpulkan identifikasi dari penelitian ini yaitu:

1. Koleksi buku yang kurang lengkap
2. Komputer pencarian buku kurang banyak

3. Tidak ada petunjuk tata cara dalam pemanfaatan layanan komputer sehingga pengguna bingung tentang cara penggunaan fasilitas perpustakaan
4. Kondisi meja yang kurang memadai
5. Pencahayaan yang kurang terang
6. Petugas kurang ramah
7. Petugas kurang cekatan jika pengguna perpustakaan mengalami kesulitan(kurang tanggap)
8. Ukuran ruangan perpustakaan yang kurang besar
9. Tidak adanya rak atau tempat penyimpanan sepatu untuk pengguna perpustakaan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dengan memperhatikan begitu kompleksnya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam pelayanan perpustakaan, serta keterbatasan pada diri peneliti baik dalam biaya, waktu, tenaga serta pengetahuan, maka dalam penelitian ini dibatasi pada masalah

1. Variabel yang diteliti : variabel dependen (y) yaitu Kepuasan pengguna, variabel Independen (x) yaitu kualitas pelayanan (x1) dan fasilitas (x2)
2. Pelayanan perpustakaan yang berkaitan dengan kinerja pengelola perpustakaan yang ahli dan keramahan dalam melayani setiap mahasiswa yang menggunakan perpustakaan untuk membaca dan mendapatkan informasi

3. Fasilitas- fasilitas ruang baca dan penerangannya.
4. Yang menjadi responden Penelitiannya mahasiswa Politeknik negeri batam khususnya mahasiswa Administrasi Bisnis

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di politeknik negeri batam?
2. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di politeknik negeri batam ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di politeknik negeri batam ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Secara teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperkarya teori tentang Kualitas Pelayanan
2. Memperkarya teori tentang Fasilitas
3. Memperkarya teori tentang Kepuasan Pengguna

### **1.6.2. Manfaat Seacara Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan dan mengetahui sampai sejauh mana kualitas ataupun kemampuan mahasiswa dalam mengimplementasikan teori yang ditelitinya kedalam dunia usaha atau kerja.

2. Bagi Objek penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan dan pertimbangan bagi Instansi yang bersangkutan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa fakultas bisnis khususnya program studi manajemen bisnis dalam rangka memperkaya referensi dari bahan penelitian dan sumber bacaan, sehingga dapat mampu memperlancar penelitiannya kelak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1 Kualitas Pelayanan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas sangat banyak mengandung arti, defenisi dan makna. Hal itu dikarenakan setiap orang berbeda –beda cara mengartikannya .Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Menurut (Kotler, 2009 :05 ) Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan memenuhi kepuasan konsumen. Dengan standar yang baik pengertian manajemen dalam hal merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan pelayanan agar hasil akhirnya dapat memuaskan berbagai pihak yang mendapatkan pelayanan tersebut. Oleh karena itu terdapat unsur- unsur pelayanan :

#### **1. Cepat**

yang dimaksud cepat disini adalah waktu yang digunakan untuk melayani pengguna bias disebut juga batasan waktu dalam standart pelayanan, dengan tidak membiarkan pengguna yang membutuhkan informasi tersebut menunggu terlalu lama.



2. Tepat

Kecepatan tanpa Ketepatan atau dalam arti lain kalau kita cepat tetapi tidak tepat sama saja memberikan harapan palsu, jadi Tepat disini maksudnya memberikan/memenuhi apa yang diinginkan pengguna.

3. Aman

Dalam melayani pengguna petugas harus memberikan perasaan yang aman pada penggunanya.

4. Nyaman

Jika kita sudah memberikan rasa nyaman kepada pengguna maka pengguna juga akan tidak bosa untuk datang ke perpustakaan.

5. Ramah

Dalam dunia pelayanan umumnya masih menggunakan perasaan dan masih memiliki kepentingan sendiri oleh sebab itu dalam menghadapi pengguna kita harus ramah serta tidak boleh menunjukkan sikap yang tidak ramah.

Menurut (Tjiptono, 2012 :23) Pelayanan( *service*) boleh saja dipandang dari sebuah system yang terdiri dari dua komponen utama, yakni *service operations* yang sering sekali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *servicedelivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*). Menurut (Majid, 2009 : 36) Pelayanan merupakan kata kerja yang sifatnya pasif, dinamis bukan statis, proaktif bukan reaktif, serta peduli terhadap

orang lain dalam arti lain suka menolong orang lain bukan diam saja atau acuh tak acuh.

Menurut (Tjiptono, 2012 :78) kualitas adalah karakteristik, komponen atau atribut obyektif yang dapat di kuantitatifkan dan dapat diukur. Berdasarkan defenisi diatas bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi managemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standarkerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapka dengan konsumen.

Menurut (Tjiptono, 2008 :85) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunya nilai guna seperti yang diinginkan. Menurut (Rangkuti, 2017 :78-79) Teori pelayanan meliputi :

1. Layanan adalah suatu perbuatan

2. Layanan adalah sebuah produk yang memberikan solusi kepada pelanggan
3. Layanan adalah suatu sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dialami pelanggan
4. Layanan adalah kunci kesuksesan sebuah bisnis
5. Layanan adalah proses untuk mengubah produk yang biasa-biasa saja menjadi produk yang sangat luar biasa
6. Layanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan
7. Layanan adalah strategi untuk keluar dari kerumunan
8. Layanan merupakan kegiatan yang dapat dijual kepada orang lain

Dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2012: 93) diantaranya:

a. Kinerja

Efisiensi dalam pencapaian tujuan utama sebuah produk atau jasa. Umumnya kinerja yang lebih bagus identic dengan kualitas yang lebih baik.

b. Reliabilitas

Kemampuan sebuah produk atau jasa untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia yang ditentukan. Sebuah produk atau jasa dikatakan andal apabila kemungkinan kerusakan atau gagal dipakai selama usia desainnya sangat rendah.

c. Fitur

Atribut yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk dan jasa.

d. Daya tahan

Berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk atau jasa mentolerir tekanan stress atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.

e. Kesesuaian

Sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk dan jasa memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.1.1.2 Ciri –Ciri Pelayanan**

Menurut (Laksana, 2008: 88-89) suatu perilaku petugas pelayanan menyenangkan pelanggan dengan tanggap peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi untuk dapat melayani mahasiswa dengan baik, karyawan ataupun pegawai harus bisa memahami karakteristik mahasiswa ataupun masyarakat pada umumnya. Ciri-ciri pelayanan yang baik ialah:

1. Satu hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki instansi seperti meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Jadi dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik untuk melayani mahasiswa tersebut akan menjadikan mahasiswa lebih nyaman.
2. Tersedianya para staf pengajar yang baik kenyamanan mahasiswa juga sangat tergantung dari petugas staf pengajar yang melayaninya. Petugas staf pengajar harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, petugas staf

harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan dan pintar.

Demikian cara kerjanya juga harus cepat dan cekatan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap mahasiswa sejak awal sampai tuntas atau selesai.

### **2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut (Tjiptono, 2012 : 95 ) suatu indikator pada dasarnya ditunjukkan sebagai suatu elemen-elemen yang digunakan sebagai alat ukur untuk dapat membahas variabel penelitian. Indikator suatu variabel dapat dijumpai dari konsep teori mengenai variabel yang diteliti, yang mana indikatornya dipaparkan para ahli dan merumuskannya dalam studi kepustakaan atau penelitian-penelitian yang sudah terlaksana.

Menurut (Tjiptono, 2012 :174-175) menyatakan ada 5 indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Keandalan (Reliability) yakni kemampuan memberikan suatu pelayanan yang dijanjikan dengan cepat ,akurat dan tentunya memuaskan. Dalam arti yang lebih luas reliability ini dapat diartikan juga bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan , dan pemecahan masalah
2. Daya Tanggap ( Responsiveness) artinya keinginan para staff untuk dapat membantu pengguna atau pelanggannya dengan tanggap. Dalam hal ini menekankan perhatian penuh dan kecepatan dalam melaksanakan

hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah- masalah yang ada.

3. Jaminan ( Assurance) ini mencakup pengetahuan, kemampuan , kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dengan kata lain ini salah satu dimensi yang sangat penting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian.
4. Empati (Empathy) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami setiap kebutuhan pelanggannya. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus
5. Bukti Langsung (Tangible) ini meliputi perlengkapan dan penampilan fisik yang ada.

## **2.1.2 Fasilitas**

### **2.1.2.1 Pengertian Fasilitas**

Menurut(Kotler, 2009 :45) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas dapat disediakan untuk dipakai dalam segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dinikmati oleh konsumen yang biasanya bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal.

Menurut (Hadiguna, 2008: 10) Fasilitas merupakan suatu wadah yang berfungsi memfasilitasi kelancaran kegiatan perpustakaan. Semakin baik

fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut jurnal (Nawawi & Puspitowati, 2015 : 320-334) fasilitas merupakan sarana penunjang termasuk segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama / pembantu dalam melaksanakan pekerjaan yang berfungsi sebagai alat yang utama/ pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh orang pengguna.

#### **2.1.2.2 Faktor yang mempengaruhi**

Menurut (Tjiptono, 2012 :59) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas meliputi :

1. Perencanaan Ruang

Mencakup arsitektur, seperti penempatan perlengkapan dalam ruangan dan desaian aliran sirkulasi perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga.

2. Tata cahaya

Dalam penataan ruang pencahayaan sangat penting dilakukan didalam ruangan agar sesuai dengan perencanaan suasananya.

3. Pertimbangan

Dalam aspek-aspek tekstur warna, proporsi dan lain-lain dipertimbangkan atau dikombinasikan untuk memancing respon intelektual maupun emosional si pemakai ataupun orang yang melihatnya.

#### 4. Warna

Disini warna bermanfaat sebagai peningkatan efisiensi dan berdampak dengan perasaan rileks. Untuk memilih warna perlu harus mengkaikan dengan efek emosional dalam diri, agar tidak terjadi salah warna.

#### 5. Faktor estetis

Fasilitas yang tertata rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu aktivitas

#### 6. Tata letak

Lingkungan tempat penyampaian jasa dan suatu keadaan (setting) merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dan tidak boleh dilupakan dalam fasilitas.

### **2.1.2.2. Indikator Fasilitas**

Tersedianya fasilitas dipergustakaan merupakan hal yang harus diperhatikan karena fasilitas perpustakaan dapat menunjang kelancaran kegiatan dipergustakaan sehingga fungsi perpustakaan bisa berjalan dengan optimal.

Menurut (Tjiptono, 2012 : 12) Terdapat 4 indikator fasilitas yang dapat dijadikan sebagai pendukung dalam variable fasilitas yaitu :

1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan
2. Desain interior dan eksterior
3. Tata letak fasilitas
4. Peralatan pendukung yang dimiliki perpustakaan.



### **2.1.3. Kepuasan Pengguna**

#### **2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pengguna**

Menurut (Sangadji, 2013 : 181) Kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Pencapaian kepuasan merupakan suatu proses yang sederhana, maupun kompleks yang rumit. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lebih baik harus mengetahui sebab-sebab kepuasan. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan keadaan perasaan senang atau kecewa seseorang yang biasanya dapat berasal dari suatu perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang rill/actual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Menurut (Hasan, 2013:96) Kepuasan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja ktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Dapat disimpulkan secara jelas melalui berbagai perngertian diatas, bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor sebagai berikut:

1. *Service quality*
2. *Product quality*
3. *Price*
4. *Situasional factor*
5. *Personal factor*

Selain itu, strategi peningkatan kepuasan pengguna juga sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal yng ada didalam diri pelanggan itu sendiri, seperti faktor situasional dan faktor personal.Menurut (Tjiptono, 2012: 31)

spesifikasi dalam kepuasan pengguna dapat diklasifikasikan dengan manfaat kepuasan pengguna itu sendiri diantaranya sebagai berikut :

1. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan terutama melalui pembelian ulang.
3. Rekomendasi yang positif
4. Menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan, terutama biaya komunikasi, pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan.
5. Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas di masa depan.
6. Pelanggan lebih cenderung bersikap positif terhadap barang

### **2.1.3.2 Metode Mengukur Kepuasan Pengguna**

Menurut (Tjiptono, 2012: 31) ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing, adapun empat metode tersebut adalah

1. Ghost Shopping (Mystery Shopping)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasa pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Sebagai pembeli potensial terhadap produk dari perusahaan dan juga dari produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan –temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan

pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shoppers* juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan dari pesaingnya.

## 2. Sistem keluhan dan saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggan-nya langsung.

## 3. Lost Customer Analysis

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate*, di mana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

### 2.1.3.3. Indikator Kepuasan Pengguna

Menurut (Gaspers, 2008 :35) Jika pengguna merasakan kepuasan dari jasa yang di tawarkan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan mereka maka kepuasan pengguna akan menjadi tinggi begitu pun sebaliknya. Karena pada dasarnya kepuasan pengguna sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka. Menurut jurnal (Ningrum Roh, 2014) kepuasan pengguna adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan system keluhan dan sara, survey kepuasan pelanggan, *Ghost shopping, lost customer Analysis*.

Menurut (Hasan, 2013:96) Indikator kepuasan Pengguna terbentuk dari beberapa faktor yaitu :

1. *Transitory service intensif*

Faktor dari dalam diri yang menimbulkan sensitivitas pengguna terhadap jasa yang dipakai

2. *Personal needs*

Psikologis, kebutuhan dari dalam diri yang dapat dirasakan secara langsung serta dapat memberikan harapan

3. *Self-perceived Service Roles*

Ungkapan seorang pengguna yang mempengaruhi apa yang didapat dari penggunaan jasa.

4. *Perceived Service Alternatif*

Pendapat dari berbagai pengguna terhadap tingkat pelayanan perusahaan yang berbeda tetapi sama pelayanannya. Jika pengguna memiliki banyak sumber berarti pengguna biasanya memiliki khayalan yg tinggi.

5. *Enduring service intensive*

Kestabilan yang mendorong pengguna untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap produk jasa. Biasanya harapan bisa muncul dari orang lain dan filosofi orang lain.

6. *Situational factors*

Faktor yang situasional yang merupakan segala kemungkinan yang berpengaruh terhadap kinerja jasa, yang tidak bisa dikendalikan.

7. *Positive product attribute*

Pengguna diberi kebebasan untuk mengevaluasi berbagai kombinasi atribut positif sebuah produk sebagai penentu tingkat harapan dan kepuasan pengguna itu sendiri.

8. *Positive word of mouth.*

Sumber dari mulut ke mulut yang bisa dijadikan sumber terpercaya.

Dari bnyaknya indikator kepuasan pengguna diatas, peneliti menyimpulkan indikator dalam penelitian ini yaitu :

1. Fasilitas yang lengkap sehinggaberniat berkunjung kembali
2. Kemudahan pelayanan
3. Penanganan keluhan
4. Terpenuhinya harapan
5. Kenyamanan dalam berkunjung

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terlebih dahulu ini dipaparkan untuk Referensi dan perbandingan untuk penelitian ini, dimana penjelasannya adalah sebagai berikut.

**Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Adhitomo Wirawan & Risfandi, 2018)	Pengaruh fasilitas perpustakaan, kinerja pustakawan dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan Politeknik Negeri Batam	X1 : Fasilitas X2 :Kinerja X3 :Kualitas Y :Kepuasan Pengguna	X1: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna X2 : Kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna X3 :Faktor kualitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna
2	(Purwaningsih & Ismiyati, 2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota perpustakaan kota Medan	X1:Kualitas pelayanan Y: Kepuasan pengguna	X1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) terhadap kepuasan pengguna
3	(Mongkaren, 2013)	Fasilitas dan Kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado	X1: Fasilitas X2: Kualitas Pelayanan Y: Kepuasan Pengguna	X1: Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna X2: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

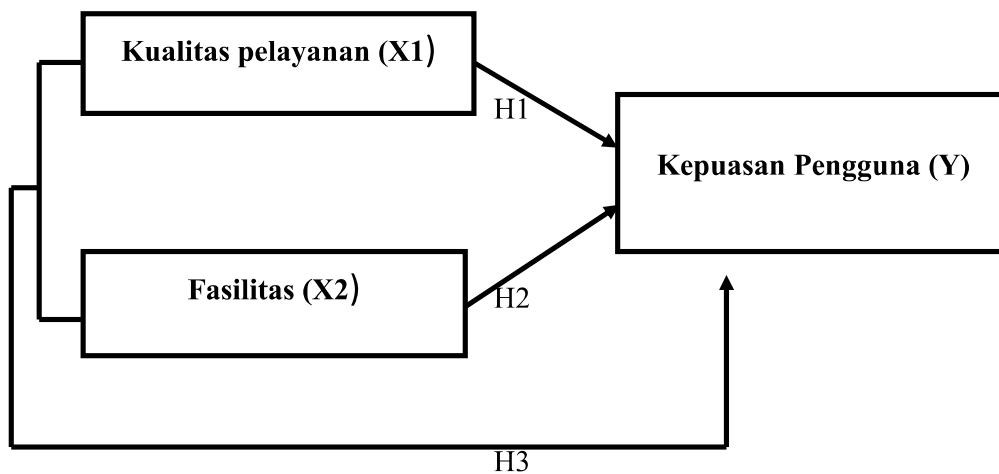
4	(Kurniasih, 2018)	Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali	X1: Pelayanan Y :Kepuasan Pengguna	X1: Pengaruh Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan Pengguna perpustakaan.
5	(Hilaliyah, Djawahir, & Susilowati, 2017)	Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk yang dimodernisasi Oleh suasana terhadap kepuasan	X1: Kualitas layanan X2: kualitas produk Y:kepuasan pengguna	X1: kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna X2: kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6	(Dora, 2017)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Pendidikan, dan Metode Pembelajaran, Siswa Kepuasan dan Loyalitas kepada Mahasiswa - Studi di Universitas Widyatama Bandung	X1: Kualitas layanan X2: Fasilitas pendidikan X2: Metode Pembelajaran Y: Loyalitas siswa	X1 : loyalitas para siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan melalui kepuasan siswa X2: Loyalitas dipengaruhi oleh Pendidikan Fasilitas melalui kepuasan siswa

Sumber :Data Sekunder diolah, 2018

### 2.3 Kerangka Berfikir

Menurut (Priadana, 2009 :20) kerangka berfikir adalah suatu model atau skema yang berkonseptual tentang bagaimana teori-teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasi sebagai masalah yang penting. Pengaruh kualitas pelayanan yang diteliti oleh (Sari, Purnama dan Jamil, 2016 :

14) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kemudian dalam penelitian (Adhitomo Wirawan & Risfandi, 2018 : 27) fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kedua pendapat yang telah dikemukakan diatas secara skematis dapat disusun dalam kerangka pemikiran yang tersaji pada gambar berikut :



**Gambar 2. 1 Kerangka berfikir**

**Sumber : Data Sekunder diolah,2018**

#### **2.4 Hipotesis**

Menurut (sugiyono, 2009) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang dibuat didalam pertanyaan-pertanyaan, hipotesis dapat dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori – teori yang ada belum berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari pengumpulan data.



Menurut (Sanusi, 2011: 44) Hipotesis adalah kebenaran yang masih diragukan. Hipotesis juga merupakan hasil dari suatu pemikiran yang rasional yang dilandasi oleh teori-teori, hukum, dalil dan sebagainya yang sudah ada sebelumnya. Hipotesis yang menyatakan hubungan korelasional hanya menyatakan bahwa variabel-variabelnya berhubungan secara bersamaan tanpa dinyatakan bahwa variabel yang satu menyebabkan terjadinya variabel lainnya. Dengan melihat latar belakang dan Rumusan masalah yang telah penulis jabarkan, maka dalam penelitian ini, peneliti mempunyai hipotesis sebagai berikut:

Berdasarkan teori-teori dan penjelasan di atas maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam

H<sub>2</sub> : Diduga bahwa Fasilitas berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam

H<sub>3</sub> : Diduga bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut (Martono, 2011: 130) suatu penjelasan dari berbagai komponen yang digunakan peneliti sebagai acuan proses penelitiannya disebut juga desain penelitian. Proses ini sangat penting dalam suatu tahapan awal untuk penelitian. Didalam desain penelitian inilah yang menjadi gambaran sejauh mana peneliti mempersiapkan segala sesuatu untuk melakukan penelitiannya.

Pada dasarnya ada tiga tahap penting yang dilakukan seseorang ketika akan melakukan penelitian. Tahapannya yaitu: penyusunan desain penelitian, pengumpulan dan pengolahan data dan yang terakhir penyusunan laporan. Jadi dalam penelitian ini desain penelitian tidak boleh dilewatkan. Peneliti harus pandai menterjemahkan model- model ilmiah kedalam operasional penelitian secara praktis. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kausalitas.

Menurut (Nasuton, 2016 :23 ) Desain memberi pegangan yang lebih jelas kepada penelitia dalam melakukan penelitiannya. Secara lebih rinci desain penelian adalah:

1. Desain penelitian selain memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang harus dilakukan juga memberi gambaran tentang macam-macam kesulitan yang akan di hadapi yang mungkin juga telah dihadapi oleh para peneliti.

2. Desain juga menentukan batas-batas penelitian yang bertalian dengan tujuan penelitian. Bila tujuan tidak dirumuskan dengan jelas, maka penelitian itu seakan-akan tidak ada ujung pangkalnya.

Menurut (Sanusi, 2011 :14-15) Desain penelitian kausalitas merupakan desain penelitian yang susunannya untuk meneliti adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan yang memakai data numeric (angka).

### **3.2 Operasional Variabel**

Menurut (Martono, 2011: 55) variabel adalah konsep yang memiliki lebih dari satu nilai. Variabel juga dapat diartikan sebagai istilah untuk menggambarkan secara abstrak suatu kejadian, keadaan , kelompok ataupun individu yang menjadi pusat perhatian. Adapun operasional variabel yang akan diteliti adalah variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y) dan variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas(X2).

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa operasional variabel merupakan proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, indikator variabel dan pengukuran variabel. Operasional variabel dapat digunakan untuk menentukan jenis, indikator serta skala dari variabel- variabel terkait dalam penelitian, sehingga dengan begitu pengujian hipotesis dengan alat bantu statistic dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Politeknik Negeri Batam.

### **3.2.1 Variabel Bebas (*Independent Variabel*)**

Menurut (Martono, 2011 : 57) variabel bebas atau (*Independent variabel*) merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel-variabel lainnya. Umumnya variabel bebas ini berada pada urutan yang terjadi lebih dulu. Dalam penelitian kuantitatif variabel inilah yang menjelaskan topik penelitian. Biasanya variabel ini disimbolkan dengan variabel (X). dapat disimpulkan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan(X1) dan fasilitas (X2).

#### **3.2.1.1 Kualitas Pelayanan**

Menurut (Tjiptono, 2008 :85 )kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan. Berikut yang termasuk indikator kualitas Pelayanan adalah:

1. Keandalan (Reliability)
2. Daya Tanggap ( Responsiveness)
3. Jaminan ( Assurance)
4. Empati (Empathy)
5. Bukti Langsung (Tangibel)

#### **3.2.1.2. Fasilitas**

Menurut (Hadiguna, 2008: 10) Fasilitas merupakan wadah yang berfungsi memfasilitasi kelancaran kegiatan perpustakaan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan defenisi tersebut Menurut (Tjiptono, 2012 : 12 )Terdapat

4 indikator fasilitas yang dapat dijadikan sebagai pendukung dalam variable fasilitas yaitu :

1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan
2. Desain interior dan eksterior
3. Tata letak fasilitas
4. Peralatan pendukung yang dimiliki perpustakaan.

**Tabel 3. 1 Indikator Variabel Bebas**

Konsep Variabel	Pengertian	Indikator	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X1)	kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Tjiptono, 2008 :85)	1. Keandalan (Reliability)	Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert
		2. Daya Tanggap (Responsiveness)	
		3. Jaminan (Assurance)	
		4. Empati (Empathy)	
		5. Bukti Langsung (Tangibel)	
Fasilitas (X2)	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.(Hadiguna, 2008: 10)	1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan	Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert
		2. Desain interior dan eksterior	
		3. Tata letak fasilitas	
		4. Peralatan pendukung yang dimiliki perpustakaan.	

Sumber : Peneliti 2018

### 3.2.2 Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Menurut (Martono, 2011 :57 ) variabel terikat atau (*Dependent Variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif sebagai variabel yang dijelaskan dalam topic penelitian. Biasanya variabel ini disimbolkan dengan variabel (Y). Dapat disimpulkan dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kepuasan pengguna (Y):

**Tabel 3. 2 Indikator Variabel Terikat**

Konsep Variabel	Pengertian	Indikator	Skala
Kepuasan pengguna (Y)	Kepuasan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja ktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Hasan, 2013:96).	1. Fasilitas yang lengkap sehingga berniat berkunjung kembali	Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert
		2. Kemudahan pelayanan	
		3. Penanganan keluhan	
		4. Terpenuhinya harapan	
		5. Kenyamanan dalam berkunjung	

Sumber : Peneliti 2018

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2012 :80) populasi merupakan wilayah yang tergeneralisasi yang terdiri dari : Objek/subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai pembelajaran untuk ditarik

kesimpulannya. Jadi populasi bukan sekedar seberapa jumlah obyek atau subyek yang dipelajari, tapi seluruh karakteristik atau juga sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Batam sebanyak 3208 orang. Dilihat dari table dibawah ini.

**Tabel 3. 3 Pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam**

Pengguna	Bulan			jumlah
	31 Juli 2018	31 Agustus 2018	30 September 2018	
Akutansi (AK)	226	1611	963	2800
Akutansi Manajerial (AM)	88	1466	995	2549
Administrasi Bisnis (AB)	190	2129	889	3208
Informatika (IF)	395	1575	1067	3037
Multimedia jaringan(MJ)	385	951	615	1951
Elektronik manufaktur (EM)	9	353	95	457
Mekatronika(MK)	281	1438	507	2226
Elektronika (EL)	75	702	353	1130
Umum	128	119	87	334

**Sumber: Perpustakaan Politeknik Negeri Batam, 2018**

### 3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012: 81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Rumus sampel yang digunakan adalah rumus slovin. Rumus slovin adalah sebagai berikut:

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

**Rumus 3. 1 Slovin**

**Sumber : (Sanusi, 2012 :81)**

Keterangan rumus:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e^2$  = toleransi ketidakteelitian (dalam persen)

Penelitian ini, tingkat kesalahan yang diinginkan adalah sebesar sepuluh persen (10%), dengan jumlah populasi yang hendak diteliti berjumlah 3208 orang (khusus Administrasi bisnis) dari pengguna perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Maka peneliti memperhitungkan sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{3208}{1 + 3208(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3208}{33,08}$$

$$n = 96,97$$

Dari perhitungan di atas, maka sampel yang pada penelitian ini adalah 96,97, tetapi untuk mengikuti peraturan kampus maka sampel akan dibulatkan menjadi 100 pengguna perpustakaan Politeknik Negeri Batam.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut (Martono, 2011 :75) teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan starta yang ada dalam populasi tersebut dalam arti lain siapa pun bisa menjadi sampel dalam penelitian tersebut. Pengambilan



sampel pada penelitian ini menggunakan sampel acak atau secara *random sampling*, dimana anggota sampel pertama yang akan dipilih secara random.

### **3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Jenis data**

Menurut (Misbahudin dan iqbal hasan, 2013 :21) data merupakan suatu keterangan- keterangan dari hal-hal, yang dapat berupa sesuatu yang diketahui atau hanya anggapan seseorang saja. Dengan kata lain, dapat disebut juga suatu fakta yang digambarkan lewat angka, symbol,kode dan lain-lain.

Menurut (Martono, 2011 :192) data juga dapat diartikan sekumpulan informasi atau angka hasil pencatatan atas suatu kejadian, sekumpulan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Adapun jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis kuantitatif. Menurut (Misbahudin dan iqbal hasan, 2013 :23) data kuantitatif merupakan data yang berbentuk bilangan yang menggunakan rumus-rumus statistic dengan operasional rumus-rumus statistik yang disesuaikan dengan jenis penelitian .

#### **3.4.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Adapun sumber data yang cenderung pada pengertian dari mana (sumbernya) data itu berasal. Berdasarkan hal itu data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder.

### 3.4.2.1 Data Primer

Menurut (sangadji, 2010 :44) data primer merupakan data penelitian yang di ambil langsung dari sumber aslinya (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kegiatan atau kejadian dan hasil pengujian.

Menurut (Misbahudin dan iqbal hasan, 2013 :21) data primer merupakan data yang diperoleh atau sengaja dikumpulkan langsung oleh seorang peneliti atau orang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer sering juga disebut *data asli* atau *data baru*.

Kelebihan sumber data primer adalah

1. Peneliti dapat mengumpulkan data sesuai yang dia inginkan karena data yang tidak relevan bisa dieleminasi atau setidaknya dikurangi
2. Data yang diperoleh peneliti lebih akurat.

Kelemahan data primer ini hanya saja memerlukan waktu, tenaga dan biaya yang lebih besar .

### 3.4.2.2 Data Sekunder

Menurut (sangadji, 2010: 44) data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan dan laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan. Pengumpulan data sekunder lebih cepat dan relative muda.

Menurut (Misbahudin dan iqbal hasan, 2013: 21) data sekunder juga sering disebut data yang diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari

sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.

### **3.4.2.3 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan berbagai cara. Cara dalam pengumpulan data tersebut yaitu :

#### **3.4.2.3.1 Kuesioner (Angket)**

Menurut (Sugiyono, 2012:142 ) dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat.

Menurut (Narbuko & Achmadi, 2016 :76) metode kuesioner merupakan suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden (orang –orang yang menjawab), terutama pada penelitian survey.

Menurut (Nasution, 2016 : 128-129) kuesioner digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sampel atau sumber beraneka ragam yang lokasinya sering tersebar didaerah yang luas, nasional ada kalanya internasional.

#### **3.4.2.3.2 Wawancara**

Menurut (Moleong, 2011 : 186 ) wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Dalam percakapan itu ada dua pihak yaitu pihak pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan juga ada pihak terwawancara (interviewer) yang akan menjawab pertanyaan .

### 3.4.3. Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa daftar pertanyaan (kuesioner) dengan menyebarkan daftar pertanyaan (kuesioner) langsung kepada responden sebanyak (100). kuesioner yang dibagikan dalam pernyataan ini ada 15 item pertanyaan dengan perincian sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan
2. Fasilitas
3. Kepuasan pengguna

Menurut (Musfiqon, 2012 :128-129 ) skala likert cocok digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena social. Pernyataan yang ditawarkan pada responden lebih bersifat pemikiran, opini dan persepsi. Dalam skala likert ini alternatif jawaban disistematisasikan dalam pernyataan positif dan negatif, skornya pun disesuaikan dengan sifat pertanyaan. Penelitian ini menggunakan skala likert. Jika pertanyaan mengarah ke hal positif maka kata sangat setuju memiliki nilai tinggi. Sebaliknya jika pertanyaan negatif skornya pun memiliki nilai rendah.

**Tabel 3. 4 Skala Likert**

Pernyataan	Symbol	Positif	Negative
Sangat Setuju	SS	5	1
Setuju	S	4	2
Netral	N	3	3
Tidak Setuju	TS	2	4
Sangat Tidak Setuju	STS	1	5

**Sumber: (Musfiqon, 2012 :129)**

### **3.5. Metode Analisis Data**

Metode analisis yang akan digunakan untuk memperoleh pengaruh dari besarnya kekuatan variabel penentu (independen) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Dalam metode analisis ini ada dua metode yaitu metode deskriptif dan uji kualitas data. Metode analisis data ini menggunakan program SPSS versi 20, semua variabel independen akan di analisis untuk mencari tau pengaruh terhadap variabel dependen.

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Menurut (Misbahuddin dan Hasan, 2013 : 258) analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas suatu sampel. Analisis ini menggunakan satu variabel atau lebih, tapi sifatnya mandiri. Oleh karena itu analisis ini berbentuk perbandingan atau hubungan.

Menurut (Priyatno, 2012 : 13 ) analisis deskriptif menggambarkan tentang kesimpulan data-data penelitian seperti data maksimum, data minimum, mean, standar devisian, varian, modus dll. dalam statistic deskriptif ini akan dikemukakan cara-cara penyajian data, dengan tabel biasa maupun distribusi frekuensi seperti diagram garis, diagram lingkaran pictogram serta lainnya.

Menurut (Sanusi, 2011 :115-120 ) Ukuran deskriptif yang digunakan untuk mendiskripsikan data penelitian adalah :

1. Distribusi Frekuensi

Distribusi frekuensi adalah susunan data menurut kelas-kelas interval tertentu atau kategori tertentu dalam sebuah daftar.

## 2. Rata-rata hitung (*Mean*)

Rata-rata hitung adalah nilai yang menunjukkan pusat diantara nilai-nilai yang ada dalam pengamatan. Dapat juga dikatakan bahwa rata-rata adalah titik penyeimbangan (*balancing point*) dari sekumpulan data antara nilai yang ada disebelah kirinya dengan nilai disebelah kanan.

## 3. Analisis *Trend*

Analisis *Trend* sangat bermanfaat terutama untuk melihat kecendrungan yang terjadi mengenai variabel tertentu pada masa lalu untuk selanjutnya memperkirakan kecendrungan untuk masa yang akan datang.

### **3.5.2. Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data ialah hal yang sangat penting bagi penelitian. Karena uji validitas akan menentukan ke validan dan ketepatan data untuk melangkah ke pengukuran hipotesis yang sudah ada.

#### **3.5.2.1 Uji Validitas Data**

Menurut (Jogiyanto, 2008 : 164) validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasarannya. Validitas disebut juga dengan kata lain kenyataan (*actually*). Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan benar. Sebaliknya jika alat ukur tidak benar maka pengukuran tidak valid. Pengukuran yang tidak valid disebut (*error*) atau varian.

Menurut (Nasution, 2016 :74) validitas merupakan suatu alat pengukur yang mengukur apa yang harus diukur Validitas instrument, (Sanusi, 2011-76-77) dapat digolongkan menjadi beberapa jenis antara lain:

1. Validitas konstruk (*Construct Validity*)

Validitas konstruk adalah validitas yang mengarah pada konsistensi dari semua komponen kerangka konsep.

2. Validitas isi (*Content Validity*)

Validitas isi adalah suatu alat ukur ditentukan oleh sejauh mana alat pengukur tersebut mewakili semua aspek yang dianggap sebagai aspek kerangka konsep.

3. Validitas eksternal (*External Validity*)

Validitas eksternal adalah validitas yang diperoleh dengan mengorelasikan alat pengukur baru dengan alat pengukur yang sudah valid.

4. Validitas rupa (*Face Validitas*)

Validitas rupa adalah menunjukkan dari segi rupanya bahwa alat ukur pengukur tampaknya dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Dari uji dapat diketahui apakah item-item pertanyaan dari atau pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan respondennya sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Validitas ini menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapat melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti. Dalam pengujian untuk membuktikan valid atau tidak validnya pertanyaan didalam kuesioner tersebut dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien

korelasi *person product moment*. Koefisien korelasi itu adalah angka yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total (*item-total correlation*)

Menurut (wibowoo, 2012 : 35) Pengujian validitas data dalam penelitian ini menggunakan besaran koefisien korelasi *Product Moment* Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,1 (SPSS akan secara default menggunakan nilai ini). Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,1) maka item –item pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,1) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

**Tabel 3. 5 Range Validitas**

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowoo, 2012:36 )

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Menurut (Jogiyanto, 2008 : 164) realibilitas menunjukkan akurasi dan ketepatan dari suatu pengukuran. Agar penelitian dapat dipercaya, maka hasil



harus akurat dan konsisten. Jika pengukuran terhadap subjek tidak ada perbedaan maka pengukuran tersebut dapat dikatakan konsisten.

Menurut (Priyatno, 2012: 120) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui *kejegan* atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner.

Metode yang sering digunakan dalam uji reliabilitas adalah *Gronbach Alpha*.

Butir kuesioner dikatakan layak atau reliabel jika cronbach's alpha  $> 0,60$  dan dikatakan tidak reliabel jika cronbach's alpha  $< 0.60$ .

Beberapa peneliti profesional (berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 3. 6 Indeks koefisien realibilitas**

No	Nilai Interval	Kriteria
1.	$<0,20$	Sangat Rendah
2.	$0,20 - 0,399$	Rendah
3.	$0,80 - 1000$	Cukup
4.	$0,60 - 0,799$	Tinggi
5.	$0,40 - 0,599$	Sangat Tinggi

**Sumber :** (Wibowoo, 2012:53 )

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut (Wibowoo, 2012 : 61) Uji asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui data dalam penelitian ini apakah bisa dipergunakan atau tidak. Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau sering disebut juga pengujian awal dalam bentuk pengumpulan data, bentuk data dan jenis data yang akan di proses lebih lanjut. Syarat uji regresi dan korelasi harus memenuhi prinsip BLUE

(*Best Linier Unbiased Estimator*) Model analisis penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

### 3.5.3.1. Uji Normalitas

Menurut (Priyatno, 2010 :71) uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Biasanya untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Tetapi jika data tidak berdistribusi secara normal, maka dapat dipakai metode alternatif yaitu statistik nonparametik.

Menurut (Wibowoo, 2012 : 62) uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang sudah di standarkan, analisis *Chi Square* dan juga menggunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* < *Z* tabel kemudian jika dalam gambar akan berbentuk *Bell-Shaped curve* dan dalam menggunakan *P-P Plot* akan membentuk garis-garis disekitar diagonal. Kurva nilai Residual terstandarisasi dikatakan normal jika ; Nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* < *Z* table ; atau menggunakan

Nilai *Probability Sig (2tailed)* >  $\alpha$  ; sig >0,05. Uji kolmogorov Smirnov juga merupakan jenis uji Nonparametik bagian *Chi Square Test Goodness of Fit* yaitu menguji kecocokan atau kesatuan antara data observasi dengan data harapan dan dalam melakukan pengujian data menggunakan data continue.

### 3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Wibowoo, 2012 : 93 ) suatu model yang dikatakan memiliki masalah heteroskedastisitas itu artinya ada atau terdapat varian variabel dalam

model yang tidak sama. Gejala ini maksudnya dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas ini diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini. Untuk menguji gejala itu ada beberapa metode yang digunakan *Gleyser* atau uji *Park Gleyser* dan *Scatter Plot*. Jika diketahui hasil probabilitasnya memiliki nilai signifikansi  $>$  nilai alpha-nya (0,05), maka dapat disimpulkan model tidak mengalami heteroskedastisitas begitupun sebaliknya.

Menurut (Priyatno, 2012 : 158) Uji Heteroskedastisitas ialah keadaan dimana didalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Menurut (Sanusi, 2011: 22) cara untuk melihat adanya problem heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Cara menganalisisnya diantara lain sebagai berikut :

- a. Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Jika teradi, indikasinya terdapat heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, indikatornya tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.5.3.3 Uji Multikolinearitas

Menurut (Priyatno, 2012 : 151) uji multikolinearitas merupakan situasi dimana pada model regresi di ketahui adanya korelasi yang sempurna atau pun mendekati sempurna antarvariabel independen. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas(korelasinya 1 atau hampir mendekati 1).

Menurut (Wibowoo, 2012 : 87) untuk menguji apakah persamaan yang terbentuk terjadi gejala multikolinearitas yaitu dengan cara melihat atau menggunakan *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Cara menggunakannya dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Berdasarkan nilai VIF tersebut itulah sebagai pedoman dalam melihat apakah suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lainnya. Menurut (Wibowoo, 2012 : 93 ) suatu model dapat dikatakan tidak terjadi multikoleaniritas, jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $< 10$ , angka ini dilihat pada *table coefficients*.

### 3.5.4 Uji Pengaruh

Uji Pengaruh dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Dalam penelitian ini untuk membuktikannya digunakan Uji pengaruh yang meliputi Uji regresi linier berganda dan uji R square.

#### 3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Risduwan, 2008 : 155) analisis linier berganda merupakan pengembangan dari analisis sebelumnya yaitu analisis linier sederhana.

kegunaannya untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebas atau variabel X lebih dari dua atau lebih. Berfungsi juga untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih misal (X1), (X2), (X3).....(Xn) dengan satu variabel terikat(Y). regresi linier berganda ini dihitung dengan menggunakan SPSS menurut versi terbaru atau menggunakan kalkulator serta bisa juga manual. Persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a) Variabel Bebas :  $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$
- b) Tiga Variabel Bebas :  $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$
- c) Empat Variabel Bebas:  $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$
- d) Ke n Variabel Bebas :  $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$

Keterangan :

$\hat{Y}$  : Nilai prediksi variabel dependen

A : Konstanta, yaitu  $\hat{Y}$  jika  $X_1, X_2,$  dan  $X_3=0$

$b_1b_2$  : Koefisien regres, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel  $\hat{Y}$  yang didasarkan variabel  $X_1, X_2,$  dan  $X_3$

$X_{1-3}$  : Variabel independen (biaya produksi, biaya distribus, dan biaya promosi)

Menurut (Priyatno, 2012 : 127) pengertian analisis regresi berganda ialah untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua variabel atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan satu variabel independen.

### 3.5.4.2 Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Menurut (Priyatno, 2010 :66) analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Koefisien ini menunjukkan persentase variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel dependen. Jika  $R^2=0$  maka tidak berpengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika  $R^2=1$  maka berpengaruh sempurna antara variabel independen dengan variabel depend.

Rumus mencari koefisien determinasi dengan dua variabel yaitu:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2 \cdot (ryx_1) \cdot (ryx_2) \cdot (rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

**Rumus 3. 2Uji  $R^2$   
Dua Variabel**

**Sumber : (Priyatno, 2010 : 66)**

Keterangan:

$R^2$  =Koefisien determinasi

$ryx_1$  =Korelasi sederhana (product moment pearson) antara  $X_1$ , dengan  $Y$

$ryx_2$  =Korelasi sederhana (product moment pearson) antara  $X_2$ , dengan  $Y$

$rx_1x_2$  =Korelasi sederhana (product moment pearson) antara  $X_1$ , dengan  $X_2$

### 3.5. Uji Hipotesis

Menurut (Wibowoo, 2012 : 125 ) pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan secara individu (persial) dengan *T-Test* dan secara simultan dengan *F-Test* dijabarkan sebagai berikut:

1. Uji hipotesis merupakan uji dengan menggunakan data sampel.
2. Uji hipotesis juga menghasilkan keputusan menolak  $H_0$  atau sebaliknya menerima  $H_0$ .
3. Nilai uji dapat dilihat dengan menggunakan nilai F atau nilai T hitung maupun Sig.
4. Pengambilan kesimpulannya dengan melihat gambar atau kurva, dan melihat daerah tolak dan daerah terima suatu hipotesis nol.

Rumusan hipotesis yang digunakan ialah:

$H_0$  : Kedua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel independent.

$H_a$  : Kedua variabel independent secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel independent.

Kriteria pengujiannya adalah :

Jika nilai signifikansi > :0,05 maka keputusannya adalah terima  $H_0$  atau variabel independent secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Jika nilai signifikansi < : 0,05 maka keputusannya adalah tolak  $H_0$  atau variabel independent secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Menurut (Priyatno, 2010 : 9) uji hipotesis memiliki pengertian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi). Penelitian ini menguji hipotesis pengaruh variabel kualitas Pelayanan(X1) dan Fasilitas (X2) terhadap kepuasan Pengguna (Y) secara parsial menggunakan (Uji t) dan Simultan menggunakan (Uji F)

### 3.5.5.1 Pengujian Secara Parsial(Uji -t)

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berhubungan yang bersignifikan dengan variabel dependen dilakukan uji T atau T-Student. Menurut (Priyatno, 2012 :52 ) Uji t atau sering disebut dengan koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.

Kriteria penilaian uji t adalah :

- a. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.
- b. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.



$T_{hitung}$  dapat dicari dengan rumus :

$$t = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

**Rumus 3. 3Uji t**

**Sumber : (Priyatno, 2012 :52)**

Keterangan :

R = Koefisien Korelasi

$R^2$  = Koefisien Determinasi

n = Banyaknya Sampel

### 3.5.5.2 Pengujian secara Simultan (Uji -F)

Menurut (Priyatno, 2012 : 137) Uji F atau sering disebut juga uji koefisien regresi yang secara bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah variabelindependen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria penilaian uji f adalah :

- a. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya semua variabel independen secara bersama-sama merupakan penjelasan signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya semua variabel independen secara bersama-sama merupakan penjelasan signifikan terhadap variabel dependen.

Menurut (Priyatno, 2010 : 67) rumus dalam Uji -F ialah:  $R^2$

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

**Rumus 3. 4 Pengujian secara Simultan(Uji -F)**

**Sumber : (Priyatno, 2010 :67)**

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

### **3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.6.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana yang akan dilakukan untuk penelitian. Lokasi dalam penelitian ini adalah Politeknik Negeri Batam tepatnya Perpustakaan nya yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani Batam Kota. Kota Batam kepulauan Riau. Indonesia.

#### **3.6.2 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian adalah waktu yang digunakan peneliti dari awal kegiatan penelitian sampai akhir penelitian selesai. Jadwal penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3. 7 Rangkaian Jadwal Penelitian**

No	Topik kegiatan	Bulan											
		Oktober' 18			November' 18			Desember' 18			Januari' 19		
1.	Penentuan Topik dan Judul	■	■	■									
2.	Studi Kepustakaan				■	■	■						
3.	Pengumpulan Data							■	■	■	■	■	■
4.	Pengolahan Data										■	■	■
5.	Penelitian Laporan										■	■	■

**Sumber: Peneliti (2018)**