

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

## PENGARUH FAKTOR *TANGIBLES* DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KOTA MEDAN (STUDI KASUS: DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA MEDAN)

<sup>1</sup> Arles Febriman Telaumbanua, <sup>2</sup>Markus Setia Waoma, <sup>3</sup>Nirmala Dinalias Tafonao

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi,  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia  
Email: <sup>1</sup>arlestelaumbanua64@gmail.com, <sup>2</sup>markussetiawaoma1999@gmail.com,  
<sup>3</sup>tafonaonirmala@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangibles* dan *responsiveness* baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat Kota Medan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian ini merupakan masyarakat Kota Medan. Sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah Uji Instrument, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan program *SPSS Version 24 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan (1) Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) Faktor *Tangibles* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Medan, (2) Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) Faktor *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat Kota Medan, dan (3) Berdasarkan Uji Simultan (Uji F) Faktor *Tangibles* dan *Responsiveness* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Medan.

**Kata Kunci : Faktor *Tangibles*, *Responsiveness*, Kepuasan Masyarakat Kota Medan**

### PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan informasi saat ini, menuntut perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi mampu meningkatkan sistem pelayanan informasi secara cepat, tepat dan mampu memenuhi tuntutan-tuntutan pengguna akan informasi. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan baik buruknya citra perpustakaan karena secara langsung berhubungan dengan pengguna. Pelayanan yang diberikan haruslah dapat meminimalisasikan ketidakpuasan

pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan. Kepuasan pengguna merupakan tingkat keseimbangan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima, apabila ada keseimbangan maka akan terjadi kepuasan dan apabila yang diperoleh tidak sesuai dengan kenyataan maka akan terjadi ketidakpuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan umum hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai

## Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

segi maupun sarana dan prasarana yang telah disediakan.

Dalam mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan kepada pengguna oleh perpustakaan telah memenuhi harapan atau belum, umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor sebagai tolak ukur. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Lupiyoadi (2009) yang dikenal dengan istilah *Service Quality* (SERVQUAL). Adapun dalam konsep tersebut atribut-atribut atau faktor-faktor yang dinilai meliputi : bukti langsung (*tangibles*), diantaranya meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi, kehandalan (*reliability*) meliputi : kemampuan petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera , akurat, dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) meliputi: keinginan para petugas untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*) meliputi : kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas; bebas dari risiko atau keragu-raguan, empati (*empathy*) meliputi : kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pengguna. Sekumpulan atribut-atribut pelayanan tersebut secara lengkap dapat digunakan sebagai kriteria dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan adalah salah satu perpustakaan yang berada dibawah naungan Walikotaamadya Medan. Dimana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan sendiri memiliki komitmen mewujudkan Perpustakaan yang handal dalam rangka membentuk masyarakat Kota Medan yang memiliki

budaya baca dan cinta buku. Di dalam mencapai tujuan tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan mempunyai kegiatan utama memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pengguna perpustakaan (*public servant*). Pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan perpustakaan yang senantiasa harus diupayakan peningkatannya karena tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan adalah terletak pada pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian masyarakat akan menilai baik buruknya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan pada saat kegiatan pelayanan itu berlangsung. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan yang di dalamnya termasuk layanan dalam penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan jika dilihat dari jumlah pengunjung setiap harinya rata-rata 100 orang pengunjung, dapat dikategorikan sepi pengunjung hanya sekitar 3,4 persen penduduk Kota Medan. Fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki cukup memadai misalnya saja fasilitas komputer untuk mengakses internet dan layanan penelusuran katalog (OPAC). Namun, terlepas dari dugaan ini, sepi nya jumlah pengunjung tentu erat kaitanya dengan kualitas layanan yang diberikan salah satunya faktor *tangibles* dan *responsiveness*

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

berpengaruh pada menurunnya tingkat kepuasan pemustaka.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengambil judul “Pengaruh Faktor *Tangibles* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan)”.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan).
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor *Tangibles* dan *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan).

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* atau bukti langsung merupakan pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen. Prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas

kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan.(Ritonga, 2019)

Menurut Soenaryo (2015) faktor *Tangibles* dapat diukur melalui :

- a) Peralatan modern,
- b) Fasilitas yang menarik,
- c) Kerapihan penampilan staff/pegawai.

### *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015) *responsiveness* atau daya tanggap yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat (responsif), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Jasfar (2015) menyebutkan *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dan keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi.

Menurut Soenaryo (2015) faktor *responsiveness* dapat diukur melalui :

- a) Layanan yang cepat,
- b) Kerelaan untuk membantu pelanggan, dan
- c) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan

### Kepuasan Pemustaka

Sanders (2008) berpendapat bahwa staf yang berpengetahuan berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna. Sesuatu yang ditampilkan atau yang diberikan kepada pemustaka rentan terhadap usaha mencukupi kebutuhannya dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan karena memudahkan penelusuran yang

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

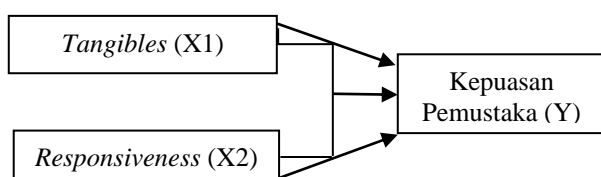
digunakan oleh perpustakaan (Bawden & Vilar, 2006) sehingga dapat diketahui bahwa sistem temu kembali informasi yang digunakan oleh suatu perpustakaan harus dapat berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemustaka.

Menurut Irwan (2003) kepuasan pemustaka dapat diukur melalui :

- a) Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka,
- b) Totalisan memberikan layanan, dan
- c) Kesenangan dan nyaman

## Kerangka Konsep Penelitian

Dalam kerangka konseptual ini dimana peneliti membuat suatu sketsa mengenai gambaran bagaimana pengaruh Faktor *Tangibles* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pemustaka, karena hal ini sangat penting sebagai bahan masukan untuk melihat secara jelas karakteristik ketiga variabel yang akan diteliti nantinya. Berdasarkan pada tinjauan pustaka tersebut dan juga penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 1 Kerangka Konsep

## Penelitian

Gambar diatas menjelaskan bahwa Faktor *Tangibles* dan *Responsiveness* yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan pengaruh yang besar terhadap Kepuasan Pemustaka.

## Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu:

- H1 : Faktor *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan)
- H2 : Faktor *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan)
- H3 : Faktor *Tangibles* dan *Responsiveness* dan berpengaruh positif dan signifikan secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan)

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kota Medan. Waktu penelitian dilaksanakan bulan Januari s/d Maret 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Medan. Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan pendekatan Rumus Lemeshow yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti (Slamet & Andhita, 2020).

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

Dalam menghitung jumlah populasi yang menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat kepercayaan = 1,96

P = Maksimal Estimasi 0,5

d = *Sampling* (0,1) atau *Sampling Error* = 10%

Maka sampel yang diambil yaitu:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang didapatkan, untuk memudahkan penelitian digunakan 96 responden yang merupakan mahasiswa di Kota Medan.

Skala pengukuran data pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai kuesioner yang ditentukan yaitu:

**Tabel 1 Bobot Nilai Angket**

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Widoyoko, 2012

Teknik analisis data yang digunakan dlama penelitian ini adalah Uji Instrument, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dengan jumlah responden 30 orang sehingga diperoleh nilai *r*<sub>tabel</sub> 0,361 untuk itu jika *r*<sub>hitung</sub> < dari *r*<sub>tabel</sub> , maka item instrument tidak valid. Dan jika *r*<sub>hitung</sub> > dari *r*<sub>tabel</sub> maka item instrument tersebut valid. Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner dalam penelitian ini *r*<sub>hitung</sub> dari semua item 489nstrument hasilnya adalah lebih besar dari *r*<sub>tabel</sub> pada tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95% untuk 30 responden yaitu 0,361. Dengan demikian, item-item instrument pada kuesioner ini hasilnya valid, dan item kuesioner yang valid dapat dijadikan instrument bagi penelitian selanjutnya.

Uji reliabilitas data dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *Crobach's Alpa* lebih kecil dari 0,6 maka termasuk ke dalam tingkat yang realibilitasnya kurang baik. Nilai di atas 0,7 sampai 0,8 dalam tingkat reliabilitas dapat diterima, dan nilai di atas 0,8 tingkat reliabilitasnya baik. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan bantuan program *SPSS for Windows 24*. Adapun hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	9

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari dilakukan pada 30 responden nilainya lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, uji reliabilitas dari keseluruhan item instrument yaitu 9 item pertanyaan pada kuesioner sudah dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* variabel lebih besar dari 0,6.

### Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Pada penelitian ini, peneliti melakukan uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Sminornov* dengan melihat tingkat signifikansinya. Distribusi data penelitian dinyatakan normal jika nilai probabilitas ( $\text{sig} > 0,05$ ). Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Sminornov* adalah sebagai berikut:

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminornov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual	
N	96	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.13405006
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.048
Test Statistic	.083	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.100 <sup>c</sup>	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka diketahui bahwa nilai signifikansi 0,100 lebih besar dari 0,05 atau  $0,100 \geq 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas di mana gejala korelasi antar variabel independen yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen. Apabila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak orthogonal atau nilai korelasi antar variabel independen tersebut tidak sama dengan nol. Gejala multikolinieritas bisa dilihat melalui *cuutof* yang meliputi nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Gejala ini ditemukan apabila nilai *Tolerance*  $\geq 0,01$  atau sama dengan  $VIF \leq 10$ . Hasil pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	Tangibles	.151
	Responsiveness	.151

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat  
Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021

Dari hasil perhitungan, didapatkan nilai *tolerance* pada masing-masing persamaan lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Nilai *tolerance* untuk variabel *Tangibles* ( $X_1$ ) dan *Responsiveness* ( $X_2$ ) adalah 0,151 lebih besar dari 0,10. Sedangkan untuk nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel *Tangibles* ( $X_1$ ) dan *Responsiveness* ( $X_2$ ) adalah 6,606 lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan pada model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Artinya bahwa variabel bebas tidak saling mempengaruhi.

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

residual satu pengamatan ke pengamatan lain yeyap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Metode regresi yang baik adalah untuk menentukan ada tidaknya gejala heterokedastisitas adalah uji glejser. Uji *Glejser* dilihat dengan cara menghasilkan regresi nilai *absolut* residual (AbsUi) terhadap variabel independen lainnya. Hasil pengujian heterokedastisitas menggunakan uji *glejser* adalah sebagai berikut:

**Tabel 5 Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji Glejser**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.827	.513		1.612	.110
	Tangibles	.055	.060	.243	.920	.360
	Responsiveness	-.047	.091	-.138	-.521	.603

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021

Berdasarkan data hasil uji *glejser* diatas dapat diartikan bahwa di dalam analisis regresi tidak terdapat gejala heterokedastisitas, dimana menunjukkan nilai signifikansi (*p-value*) variabel *Tangibles* sebesar 0,360 dan variabel *Responsiveness* sebesar 0,603. Hasil tersebut dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistic mempengaruhi variabel dependen nilai ABS\_RES, hal tersebut dikarenakan nilai probabilitas signifikasinya yang diatas 0,05.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh *Tangibles* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan). Hasil analisis tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	11.530	.837		13.770	.000
	Tangibles	-.261	.098	-.684	-2.668	.009
	Responsiveness	.332	.148	.573	2.235	.028

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2 + \epsilon$$

$$\hat{Y} = 11,530 + -0,261X_1 + 0,332X_2$$

Dari persamaan diatas, maka koefisien regresi dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Nilai constan ( $a$ ) = 11,530 berarti apabila *Tangibles* dan *Responsiveness* bernilai konstan, maka Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 11,530.
- 2) Nilai  $bX_1 = -0,261$  berarti bahwa apabila *Tangibles* mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar -0,261 jika variabel lain dianggap konstan.
- 3) Nilai  $bX_2 = 0,332$  berarti bahwa apabila *Responsiveness* mengalami peningkatan satu satuan atau 1%

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

maka akan menyebabkan kenaikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,332, jika variabel lain dianggap konstan.

## Uji Hipotesis

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Hasil analisis sebagai berikut:

**Tabel 7 Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	11.530	.837	13.770	.000
	Tangibles	-.261	.098	-2.668	.009
	Responsiveness	.332	.148	2.235	.028

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat  
Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa :

1. Nilai  $t_{hitung}$  variabel *Tangibles* adalah -2,668 dan  $t_{tabel}$  bernilai 1,985 sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (-2,668 > 1,985) dan nilai signifikan (sig.) 0,009 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangibles* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan). Maka hipotesis 1 ditolak.
2. Nilai  $t_{hitung}$  variabel *Responsiveness* adalah 2,235 dan  $t_{tabel}$  bernilai 1,985 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,235 > 1,985) dan nilai signifikan (sig.) 0,028 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel

*Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan). Maka hipotesis 2 diterima.

Uji Simultan (Uji F) dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel X terhadap Y secara simultan. Hasil uji simultan (Uji F) adalah sebagai berikut:

**Tabel 8 Uji Simultan (Uji F)**  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.782	2	4.891	3.723	.028 <sup>b</sup>
	Residual	122.177	93	1.314		
	Total	131.958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat  
b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangibles

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021

Berdasarkan perbandingan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 5% menggunakan rumus  $F_{tabel} = df1 = k-1, df2=n-k$  di dapatkan rumus (k;n-k), maka menghasilkan angka (2; 93). Berdasarkan nilai  $F_{tabel}$  (2;93) adalah 3,09. Sehingga dapat disimpulkan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau  $3,723 > 3,09$ . Sedangkan untuk nilai Sig. sebesar 0,028 lebih kecil dari 0,05 atau  $0,028 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* dan *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan). Maka hipotesis 3 diterima.

## Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengujian koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase atas persentase kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi



# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

berkisar antar nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini model yang digunakan semakin kuat menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya. Adapun hasil dari perhitungan uji koefisien determinansi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.272 <sup>a</sup>	.074	.054	1.146

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangibles

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,074 atau 7,40%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* dan *Responsiveness* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan) sebesar 7,40%. Hal ini dapat diartikan bahwa 92,60% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan variabel yang tidak diteliti.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka terdapat beberapa kesimpulan:

1. Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) variabel *Tangibles* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan).

2. Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan).
3. Berdasarkan Uji Simultan (Uji F) *Tangibles* dan *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan).

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang diberikan yaitu bagi pihak Pemerintah Kota Medan penulis menyarankan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka terutama dari faktor *responsiveness* dan *tangibles* yang akan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pemustaka yang berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, Nor. 2018. Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa. *Bisnis Vol. 6 No.2*
- Halomoan, Chandra. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan Universitas Medan Area. *Skripsi*. Medan : Universitas Sumatera Utara
- Ikhsan, Arfan, dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Bandung : Citapustaka Media

## Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

- Indrawan, Rully & Yaniawati, Poppy. 2014. *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan campuran Untuk Manajemen Pembangunan & Pendidikan*. Bandung : Refika Aditama
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Lasa, H.S. 2009. *Manajemen Perpustakaan Cet. II*. Yogyakarta : Gama Media
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Margareth. 2003. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Mandar Maju
- Pandita, Andi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. *Skripsi*. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Ritonga, Ferdiansyah dan Setiawan, Ivan Aries. 2011. *Analisis Jalur (Path Analysis Dengan Menggunakan Program AMOS)*. Jakarta : Graha Ilmu
- Ritonga, Siti Marwah. 2019. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan. *Skripsi*. Medan : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Sangadji, Etta M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset
- Siyoto, Sandu & Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing
- Siyoto, Sandu & Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing
- Soenaryo, Jason. 2015. Analisis Pengaruh Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangible Agen PT. AJ Sequis Life Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang Surabaya-Trusty. *Agora Vol 3 No. 1*
- Sugiyono. 2014. *Cara Mudah Menyusun : Skripsi, Tesis & Disertasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Cara Mudah Menyusun : Skripsi, Tesis & Disertasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Suparyanto, R.W. dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor : In Media
- Swasta, Basu dan Irwan. 2005. *Manajemen Pemasar Modern*. Yograkarat : Liberty
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Calpulvis

# **Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial**

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta : Andi Offset