

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini akan membahas mengenai hasil dan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil dari analisis yang telah dilakukan ini berisi tentang gambaran umum responden. Sedangkan pembahasan dari analisis ini terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier (uji variabel, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, persamaan regresi linier berganda dan uji model), pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction*.

4.1 Gambaran Umum Responden

Responden berasal dari pengunjung Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Jumlah sampel yang diminta untuk mengisi kuesioner sebanyak 150 orang. Jumlah tersebut sudah ditentukan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengisian identitas responden kuesioner yang dilihat dari kelompok jenis kelamin, jumlah responden pria dalam penelitian ini adalah 37,33% sedangkan jumlah responden wanita dalam penelitian ini adalah 62,67% sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Pria	56	37,33 %

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Wanita	94	62,67 %
Jumlah	150	100.0%

Sumber: Data primer yang Diolah

4.3 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil pengisian identitas responden kuesioner yang dilihat dari kelompok usia, jumlah responden dalam penelitian ini berkisar usia 19-25 tahun sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Persentase
≤ 18 Tahun	25	16,67 %
19 - 25 Tahun	98	65,33 %
26 - 35 Tahun	19	12,67 %
36 - 45 Tahun	7	4,67 %
≥ 46 Tahun	1	0,67 %
Jumlah	150	100.0%

Sumber: Data primer yang Diolah

4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil pengisian identitas responden kuesioner yang dilihat dari kelompok jenis pekerjaan, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak pelajar sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Responden berdasarkan jenis pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
Pelajar- Mahasiswa	111	74,00 %
Dosen/Guru	5	3,33 %

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
Pegawai Negeri	2	1,33 %
Pegawai Swasta	17	11,33 %
Lainnya	15	10,00 %
Jumlah	150	100.0%

Sumber: Data primer yang Diolah

4.5 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel

Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden maka dapat diketahui nilai rata-rata dari tiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Rata-rata pernyataan dari dimensi tampilan fisik (X_1) terdapat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Rata-rata pernyataan dari dimensi tampilan fisik (X_1)

No.	Variabel	Pernyataan	Rata-rata
1	X1.1	Suasana ruang perpustakaan nyaman dan tenang	3,7
2	X1.2	Perpustakaan memiliki sirkulasi udara yang baik dan sejuk	3,9
3	X1.3	Pengunjung merasa nyaman di ruang baca	3,6
4	X1.4	Pengunjung merasa nyaman di ruang tunggu	3,7
5	X1.5	Pengunjung merasa nyaman di ruang penitipan barang	3,7
6	X1.6	Pengunjung merasa nyaman di ruang internet	3,4
7	X1.7	Perpustakaan memiliki penerangan yang cukup	3,9
8	X1.8	Koleksi perpustakaan terjaga kebersihannya	3,5
9	X1.9	Koleksi/buku di perpustakaan terjaga kerapiannya	3,1
10	X1.10	Pemberian keterangan/label buku di setiap rak sudah cukup jelas	3
11	X1.11	Ruang baca perpustakaan terjaga kebersihannya	3,7
12	X1.12	Ruang tunggu perpustakaan terjaga kebersihannya	3,9
13	X1.13	Ruang penitipan barang dan loker terjaga kebersihannya	3,7

No.	Variabel	Pernyataan	Rata-rata
14	X1.14	Ruang internet terjaga kebersihannya	3,7
15	X1.15	Kamar mandi terjaga kebersihannya	3,4
16	X1.16	Petugas perpustakaan berpakaian rapi dan sopan	3,7
17	X1.17	Katalog perpustakaan sudah lengkap dan jelas	3,2
18	X1.18	Perpustakaan sudah cukup <i>up to date</i> dalam memperbarui koleksi/buku terbaru	3
19	X1.19	Buku tamu perpustakaan sudah memadai	3,6
20	X1.20	Fasilitas internet dan ruang internet yang diberikan perpustakaan sudah memadai	3,4
21	X1.21	Penataan ruangan perpustakaan terlihat rapi	3,4

Sumber: Data primer yang Diolah

Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden maka dapat diketahui nilai rata-rata dari tiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Rata-rata pernyataan dari dimensi keandalan (X_2) terdapat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Rata-rata pernyataan dari dimensi keandalan (X_2)

No .	Variabel	Pernyataan	Rata-rata
1	X2.1	Label yang ada di buku dan di rak sudah sesuai	3,1
2	X2.2	Keberadaan buku sudah sesuai dengan informasi yang ada di katalog	3,1
3	X2.3	Koleksi/buku yang dimiliki perpustakaan sudah lengkap	3
4	X2.4	Ketersediaan buku sudah sesuai dengan informasi yang ada di katalog	3,2
5	X2.5	Petugas perpustakaan selalu ada di saat yang dibutuhkan	3,4
6	X2.6	Perpustakaan buka tepat waktu	3,7
7	X2.7	Perpustakaan tutup tepat waktu	3,6
8	X2.8	Petugas perpustakaan memiliki kemampuan dalam menjawab pertanyaan dan keluhan pengunjung	3,4
9	X2.9	Petugas perpustakaan bersikap sopan, sabar dan ramah	3,6

Sumber: Data primer yang Diolah

Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden maka dapat diketahui nilai rata-rata dari tiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Rata-rata pernyataan dari dimensi daya tanggap (X_3) terdapat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Rata-rata pernyataan dari dimensi daya tanggap (X_3)

No.	Variabel	Pernyataan	Rata-rata
1	X3.1	Petugas perpustakaan selalu tanggap dalam merespon keluhan pengunjung	3,3
2	X3.2	Petugas perpustakaan selalu tanggap dalam membantu pengunjung yang mengalami kesulitan mencari buku	3,3
3	X3.3	Pelayanan peminjaman buku cepat dan mudah	3,5
4	X3.4	Pelayanan pengembalian buku cepat dan mudah	3,7
5	X3.5	Pelayanan pendaftaran anggota dilakukan dengan cepat dan mudah	3,7
6	X3.6	Pelayanan penitipan barang dilakukan dengan cepat dan mudah	3,8
7	X3.7	Pembuatan kartu anggota dilakukan dengan cepat	3,7
8	X3.8	Pelayanan di perpustakaan tidak dipungut biaya	4,2

Sumber: Data primer yang Diolah

Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden maka dapat diketahui nilai rata-rata dari tiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Rata-rata pernyataan dari dimensi jaminan (X_4) terdapat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Rata-rata pernyataan dari dimensi jaminan (X_4)

No.	Variabel	Pernyataan	Rata-rata
1	X4.1	Pengunjung merasa aman menitipkan barang di ruang penitipan barang	3,8
2	X4.2	Pengunjung merasa aman memarkirkan kendaraan di tempat parkir perpustakaan	3,5
3	X4.3	Petugas perpustakaan menegur pengunjung yang sedang gaduh	3,2

No.	Variabel	Pernyataan	Rata-rata
4	X4.4	Petugas perpustakaan selalu bersikap ramah, sopan, serta jujur dalam menjalankan tugasnya	3,6
5	X4.5	Pengunjung merasa aman berada di ruangan perpustakaan	3,8
6	X4.6	Pengunjung tidak khawatir akan barang yang di bawa pengunjung di ruang perpustakaan	3,5

Sumber: Data primer yang Diolah

Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden maka dapat diketahui nilai rata-rata dari tiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Rata-rata pernyataan dari dimensi empati (X_5) terdapat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Rata-rata pernyataan dari dimensi empati (X_5)

No	Variabel	Pernyataan	Rata-rata
1	X5.1	Petugas perpustakaan bersedia menanggapi keluhan pengunjung	3,4
2	X5.2	Petugas perpustakaan menerima segala kritik saran dari pengunjung dengan senang hati	3,4
3	X5.3	Petugas perpustakaan menjemput buku saat buku sudah melebihi masa peminjaman selama 3 bulan	3,3
4	X5.4	Petugas perpustakaan berusaha menghubungi peminjam buku yang belum mengembalikan buku setelah masa peminjaman sudah terlewati selama 2 minggu	3,5
5	X5.5	Petugas memberikan tindakan berupa sanksi keterlambatan bagi pengunjung yang mengembalikan buku setelah melewati batas peminjaman	3,5
6	X5.6	Saat pengunjung mencari informasi, petugas perpustakaan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti pengunjung	3,5

Sumber: Data primer yang Diolah

Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden maka dapat diketahui nilai rata-rata dari tiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Rata-rata pernyataan dari kepuasan pengunjung (Y) terdapat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Rata-rata pernyataan dari kepuasan pengunjung (Y)

No	Variabel	Pernyataan	Rata-rata
1	Y1	Pengunjung dengan senang hati akan membalas senyum dan sapa dari petugas	3,5
2	Y2	Pegunjung merasa senang dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan	3,6
3	Y3	Pengunjung akan merekomendasikan kepada teman/ saudara untuk berkunjung ke perpustakaan provinsi Jawa Timur	3,8
4	Y4	Pengunjung akan kembali lagi ke perpustakaan di lain waktu	4
5	Y5	Pengunjung akan sering berkunjung ke perpustakaan jika membutuhkan bacaan/informasi sesuai kebutuhan pengunjung	4

Sumber: Data primer yang Diolah

4.6 Uji Validitas

Uji validitas berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga dapat dikatakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Menguji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan alat ukur tersebut. Berikut ini adalah dari uji validitas item kualitas pelayanan dengan menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4.10 *Output* Uji validitas dimensi tampilan fisik (X_1)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	70.40	108.012	.689	.903
X1.2	70.23	109.069	.590	.905
X1.3	70.50	109.738	.602	.905
X1.4	70.47	111.467	.456	.908
X1.5	70.44	109.559	.556	.906
X1.6	70.70	107.550	.566	.905
X1.7	70.21	110.210	.488	.907
X1.8	70.62	108.454	.511	.907
X1.9	71.08	108.129	.497	.907
X1.10	71.15	110.794	.404	.909

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.11	70.40	105.768	.766	.901
X1.12	70.26	106.735	.723	.902
X1.13	70.48	108.022	.603	.904
X1.14	70.44	107.383	.679	.903
X1.15	70.77	109.664	.495	.907
X1.16	70.46	110.669	.369	.911
X1.17	70.94	108.733	.510	.907
X1.18	71.18	109.001	.502	.907
X1.19	70.56	109.829	.507	.907
X1.20	70.73	108.873	.483	.907
X1.21	70.66	107.927	.554	.906

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Uji validitas yang dilakukan oleh variabel/dimensi tampilan fisik pada Tabel 4.10. Bagian yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*.

Angka tersebut merupakan nilai korelasi antara tiap item dengan skor tetap *item* dan telah dilakukan korelasi antara tiap *item* dengan skor total *item* dan telah dilakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi.

Untuk menentukan suatu *item* layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. Menurut Azwar dalam Priyatno (2012), semua *item* yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. *Output* pada variabel tampilan fisik mempunyai nilai korelasi untuk masing-masing *item* yang terdapat di dalam variabel semuanya lebih dari 0,30. Jadi dapat disimpulkan bahwa semuanya item pada variabel tampilan fisik adalah valid.

Tabel 4.11 *Output* Uji validitas dimensi keandalan (X_2)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	27.00	22.486	.527	.844
X2.2	27.03	23.378	.533	.842
X2.3	27.15	22.875	.496	.847
X2.4	26.95	22.937	.573	.839
X2.5	26.77	22.312	.609	.835
X2.6	26.47	22.926	.606	.836
X2.7	26.50	22.860	.586	.837
X2.8	26.69	21.972	.685	.827
X2.9	26.56	22.085	.582	.838

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Uji validitas yang dilakukan oleh variabel/dimensi keandalan pada Tabel 4.11. Bagian yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Angka tersebut merupakan nilai korelasi antara tiap item dengan skor tetap *item* dan telah dilakukan korelasi antara tiap *item* dengan skor total *item* dan telah dilakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi.

Untuk menentukan suatu *item* layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. Menurut Azwar dalam Priyatno (2012), semua *item* yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. *Output* pada variabel keandalan mempunyai nilai korelasi untuk masing-masing *item* yang terdapat di dalam variabel semuanya lebih dari 0,30. Jadi dapat disimpulkan bahwa semuanya item pada variabel keandalan adalah valid.

Tabel 4.12 *Output* dari Uji validitas dimensi daya tanggap (X_3)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	25.95	21.119	.649	.897
X3.2	25.97	21.556	.606	.901
X3.3	25.73	20.522	.794	.884
X3.4	25.60	21.275	.759	.888
X3.5	25.55	20.665	.723	.891
X3.6	25.47	21.365	.711	.892
X3.7	25.58	20.473	.752	.888
X3.8	25.06	21.010	.613	.901

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Uji validitas yang dilakukan oleh variabel/dimensi keandalan pada Tabel 4.12. Bagian yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Angka tersebut merupakan nilai korelasi antara tiap item dengan skor tetap *item* dan telah dilakukan korelasi antara tiap *item* dengan skor total *item* dan telah dilakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi.

Untuk menentukan suatu *item* layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. Menurut Azwar dalam Priyatno (2012), semua *item* yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. *Output* pada variabel daya tanggap mempunyai nilai korelasi untuk masing-masing *item* yang terdapat di dalam variabel semuanya lebih dari 0,30. Jadi dapat disimpulkan bahwa semuanya item pada variabel daya tanggap adalah valid.

Tabel 4.13 *Output* dari Uji validitas dimensi jaminan (X₄)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	17.59	11.934	.697	.831
X4.2	17.83	11.764	.743	.822
X4.3	18.23	13.465	.414	.884
X4.4	17.79	13.028	.648	.841
X4.5	17.63	12.249	.758	.822
X4.6	17.83	11.965	.713	.828

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Uji validitas yang dilakukan oleh variabel/dimensi keandalan pada Tabel 4.13. Bagian yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Angka tersebut merupakan nilai korelasi antara tiap item dengan skor tetap *item* dan telah dilakukan korelasi antara tiap *item* dengan skor total *item* dan telah dilakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi.

Untuk menentukan suatu *item* layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. Menurut Azwar dalam Priyatno (2012), semua *item* yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. *Output* pada variabel jaminan mempunyai nilai korelasi untuk masing-masing *item* yang terdapat di dalam variabel semuanya lebih dari 0,30. Jadi dapat disimpulkan bahwa semuanya item pada variabel jaminan adalah valid.

Tabel 4.14 *Output* dari Uji validitas dimensi empati (X_5)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	17.23	9.317	.632	.811
X5.2	17.17	9.321	.688	.802
X5.3	17.30	8.950	.625	.813
X5.4	17.12	9.019	.655	.806
X5.5	17.09	9.503	.534	.831
X5.6	17.13	9.177	.584	.821

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Uji validitas yang dilakukan oleh variabel/dimensi keandalan pada Tabel 4.14. Bagian yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Angka tersebut merupakan nilai korelasi antara tiap item dengan skor tetap *item* dan telah dilakukan korelasi antara tiap *item* dengan skor total *item* dan telah dilakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi.

Untuk menentukan suatu *item* layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. Menurut Azwar dalam Priyatno (2012), semua *item* yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. *Output* pada variabel empati mempunyai nilai korelasi untuk masing-masing *item* yang terdapat di dalam variabel semuanya lebih dari 0,30. Jadi dapat disimpulkan bahwa semuanya item pada variabel empati adalah valid.

Tabel 4.15 *Output* dari Uji validitas kepuasan pengunjung (Y)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	15.47	8.560	.601	.869
Y2	15.35	8.646	.664	.854
Y3	15.16	7.639	.767	.828
Y4	15.04	7.945	.765	.829
Y5	14.97	8.254	.706	.844

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Uji validitas yang dilakukan oleh variabel/dimensi keandalan pada Tabel 4.15. Bagian yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Angka tersebut merupakan nilai korelasi antara tiap item dengan skor tetap *item* dan telah dilakukan korelasi antara tiap *item* dengan skor total *item* dan telah dilakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi.

Untuk menentukan suatu *item* layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. Menurut Azwar dalam Priyatno (2012), semua *item* yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. *Output* pada variabel kepuasan pengunjung mempunyai nilai korelasi untuk masing-masing *item* yang terdapat di dalam variabel semuanya lebih dari 0,30. Jadi dapat disimpulkan bahwa semuanya item pada variabel kepuasan pengunjung adalah valid.

4.7 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Berikut

ini adalah *output* dari uji validitas item kualitas pelayanan dengan menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4.16 *Case Processing Summary* dari variabel tampilan fisik (X_1)

		N	%
Cases	Valid	149	99.3
	Excluded ^a	1	.7
	Total	150	100.0

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output Tabel 4.16 menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan. Dapat dilihat bahwa *case* valid sejumlah 149 dengan persentase 99,3% dan terdapat 1 data yang dikeluarkan (*excluded*) dengan persentase 0,7% , serta total data sebanyak 150.

Tabel 4.17 *Reliability Statistics* dari variabel tampilan fisik (X_1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	21

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output dari Tabel 4.17 ini adalah sebagai hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas alpha 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, sedangkan diatas 0,8 adalah baik. *Cronbach Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,910 dan jumlah item yang diuji sebanyak 21. Nilai tersebut diatas 0,8 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah reliabel.

Tabel 4.18 *Case Processing Summary* dari variabel keandalan (X_2)

		N	%
Cases	Valid	149	99.3
	Excluded ^a	1	.7
	Total	150	100.0

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output Tabel 4.18 menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan. Dapat dilihat bahwa *case* valid sejumlah 149 dengan persentase 99,3% dan terdapat 1 data yang dikeluarkan (*excluded*) dengan persentase 0,7%, serta total data sebanyak 150.

Tabel 4.19 *Reliability Statistics* dari variabel keandalan (X_2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	9

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output dari Tabel 4.19 ini adalah sebagai hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas alpha 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, sedangkan diatas 0,8 adalah baik. *Cronbach Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,854 dan jumlah item yang diuji sebanyak 9. Nilai tersebut diatas 0,8 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah reliabel.

Tabel 4.20 *Case Processing Summary* dari variabel dayan tanggap (X_3)

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output Tabel 4.20 menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan. Dapat dilihat bahwa *case* valid sejumlah 150 dengan persentase 100% dan tidak terdapat data yang dikeluarkan (*excluded*) dengan persentase 0% , serta total data sebanyak 150.

Tabel 4.21 *Reliability Statistics* dari variabel daya tanggap (X_3)

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	8

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output dari Tabel 4.21 ini adalah sebagai hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas alpha 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, sedangkan diatas 0,8 adalah baik. *Cronbach Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,905 dan jumlah item yang diuji sebanyak 8. Nilai tersebut diatas 0,8 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah reliabel.

Tabel 4.22 *Case Processing Summary* dari variabel jaminan (X_4)

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output Tabel 4.22 menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan. Dapat dilihat bahwa *case* valid sejumlah 150 dengan persentase 100% dan tidak terdapat data yang dikeluarkan (*excluded*) dengan persentase 0% , serta total data sebanyak 150.

Tabel 4.23 *Reliability Statistics* dari variabel jaminan(X_4)

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	6

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output dari Tabel 4.23 ini adalah sebagai hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas alpha 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, sedangkan diatas 0,8 adalah baik. *Cronbach Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,862 dan jumlah item yang diuji sebanyak 6. Nilai tersebut diatas 0,8 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah reliabel.

Tabel 4.24 *Case Processing Summary* dari variabel empati (X_5)

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output Tabel 4.24 menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan. Dapat dilihat bahwa *case* valid sejumlah 150 dengan persentase 100% dan tidak terdapat data yang dikeluarkan (*excluded*) dengan persentase 0% , serta total data sebanyak 150.

Tabel 4.25 *Reliability Statistics* dari variabel empati (X_5)

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output dari Tabel 4.25 ini adalah sebagai hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas alpha 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, sedangkan diatas 0,8 adalah baik. *Cronbach Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,840 dan jumlah item yang diuji sebanyak 6. Nilai tersebut diatas 0,8 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah reliabel.

Tabel 4.26 *Case Processing Summary* dari variabel kepuasan pengunjung (Y)

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output Tabel 4.26 menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan. Dapat dilihat bahwa *case* valid sejumlah 150 dengan persentase 100% dan tidak terdapat data yang dikeluarkan (*excluded*) dengan persentase 0% , serta total data sebanyak 150.

Tabel 4.27 *Reliability Statistics* dari variabel kepuasan pengunjung (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	5

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output dari Tabel 4.27 ini adalah sebagai hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas alpha 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, sedangkan diatas 0,8 adalah baik. *Cronbach Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,872 dan jumlah item yang diuji sebanyak 5. Nilai tersebut diatas 0,8 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah reliabel.

4.8 Uji Asumsi Klasik

4.8.1 Uji Variabel

Uji variabel atau disebut uji F satu persatu digunakan untuk menguji satu per satu variabel yang terkait dengan penelitian. Uji F atau dapat disebut uji koefisien regresi dilakukan pada setiap variabel untuk menguji signifikansi pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependent*. Uji Variabel satu per satu ini terdiri dari variabel tampilan fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5).

A Variabel Tampilan Fisik (X_1)

Pengujian variabel satu per satu variabel yang terkait dengan penelitian. Uji variabel satu persatu ini adalah uji variabel tampilan fisik (X_1), terhadap kepuasan pelanggan. Hasil *output model summary* dari uji variabel tampilan fisik (X_1) dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4.28 *Model Summary* Variabel Tampilan Fisik

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.629 ^a	.396	.392	.68729739

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Tabel 4.28 menjelaskan mengenai ringkasan model, yang terdiri dari hasil nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

1. R dalam regresi linier berganda menunjukkan nilai korelasi berganda, yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Angka R yang didapat adalah 0,629, artinya korelasi antara variabel tampilan fisik terhadap kepuasan pengunjung sebesar 62,9%.

2. *R Square* (R^2) atau kuadrat R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah dalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *independen* terhadap variabel dependen. Nilai R^2 sebesar 0,396 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel tampilan fisik sebesar 39,6% sedangkan 60,4 % dipengaruhi oleh variabel lain.

3. *Standart Error of the Estimate*, merupakan ukuran kesalahan presiksi. Nilai dari *Standart Error of the Estimate* sebesar 0,68729739 yang artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 0,68729739.

Tabel 4.29 ANOVA^b Variabel Tampilan Fisik

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.838	1	45.838	97.037	.000 ^a
	Residual	69.912	148	.472		
	Total	115.750	149			

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Pada Tabel 4.29 dijelaskan hasil uji F atau uji koefisienan regresi secara sama-sama. Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependent*. Kepuasan pengunjung sebagai variabel

independen sedangkan tampilan fisik sebagai variabel *dependent*. Nilai F hitung yang didapat sebesar 97,037.

Tabel 4.30 Coefficients^a Variabel Tampilan Fisik

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.974	.387		2.515	.013
	Tampilan Fisik	1.070	.109	.629	9.851	.000

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output pada Tabel 4.30 ini menjelaskan tentang nilai koefisien, nilai hitung dan signifikansi. Langkah-langkah dalam melakukan uji F adalah:

1. Merumuskan hipotesis

Ho : variabel tampilan fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Ha : variabel tampilan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

2. Menentukan F hitung

Dari *output* yang diperoleh, F hitung sebesar 97,037

3. Menentukan F tabel

F tabel dilihat dari tabel statistik (terdapat pada lampiran) pada tingkat signifikan 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) =1, dan df 2 (n-k-1) atau 150-1-1 =148 (n= jumlah data; k= jumlah variabel *independen*), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,91.

4. Kriteria Pengujian

Jika F hitung \leq F Tabel maka Ho diterima

Jika $F_{hitung} > F_{Tabel}$ maka H_0 ditolak

5. Membuat Kesimpulan

Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($97,037 > 3,91$) maka H_0 ditolak. Jadi variabel tampilan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

B Variabel Keandalan (X_2)

Pengujian variabel satu per satu variabel yang terkait dengan penelitian. Uji variabel satu persatu ini adalah uji variabel keandalan (X_2), terhadap kepuasan pelanggan. Hasil *output model summary* dari uji variabel keandalan (X_2) dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 4.31 Model Summary Variabel Keandalan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.521 ^a	.271	.266	.75495166

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Tabel 4.31 menjelaskan mengenai ringkasan model, yang terdiri dari hasil nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi ($R Square$), koefisien determinasi yang disesuaikan ($Adjusted R Square$) dan ukuran kesalahan prediksi ($Std Error of the estimate$).

1. R dalam regresi linier berganda menunjukkan nilai korelasi berganda, yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Angka R yang

didapat adalah 0,521, artinya korelasi antara variabel keandalan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 52,1%.

2. *R Square* (R^2) atau kuadrat R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah dalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Nilai R^2 sebesar 0,271 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel keandalan, sebesar 27,1% sedangkan 72,9 % dipengaruhi oleh variabel lain.
3. *Standart Error of the Estimate*, merupakan ukuran kesalahan presiksi. Nilai dari *Standart Error of the Estimate* sebesar 0,75495166 yang artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 0,75495166.

Tabel 4.32 ANOVA Variabel Keandalan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	31.397	1	31.397	55.087	.000 ^a
	Residual	84.353	148	.570		
	Total	115.750	149			

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Pada Tabel 4.32 dijelaskan hasil uji F atau uji koefisienan regresi secara sama-sama. Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Kepuasan pengunjung sebagai variabel *independen* sedangkan keandalan sebagai variabel *dependen*. Nilai F hitung yang didapat sebesar 55,087.

Tabel 4.33 Coefficients^a Variabel Keandalan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.164	.354		6.117	.000
	Keandalan	.774	.104	.521	7.422	.000

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output pada Tabel 4.33 ini menjelaskan tentang nilai koefisien, nilai hitung dan signifikansi. Langkah-langkah dalam melakukan uji F adalah:

1. Merumuskan hipotesis

Ho : Variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Ha : Variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

2. Menentukan F hitung

Dari *output* yang diperoleh, F hitung sebesar 55,087

3. Menentukan F tabel

F tabel dilihat dari tabel statistik (terdapat pada lampiran) pada tingkat signifikan 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) =1, dan df 2 (n-k-1) atau 150-1-1 =148 (n= jumlah data; k= jumlah variabel *independen*), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,91.

4. Kriteria Pengujian

Jika F hitung \leq F Tabel maka Ho diterima

Jika F hitung $>$ F Tabel maka Ho ditolak

5. Membuat Kesimpulan

Karena F hitung $>$ F tabel (55,087 $>$ 3,91) maka Ho ditolak. Jadi variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

C Variabel Daya Tanggap (X_3)

Pengujian variabel satu per satu variabel yang terkait dengan penelitian. Uji variabel satu persatu ini adalah uji variabel daya tanggap (X_3), terhadap kepuasan pelanggan. Hasil *output model summary* dari uji variabel daya tanggap (X_3) dapat dilihat pada Tabel 4.34.

Tabel 4.34 Model Summary Variabel Daya Tanggap

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.514	.511	.61621302

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Tabel 4.34 menjelaskan mengenai ringkasan model, yang terdiri dari hasil nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

1. R dalam regresi linier berganda menunjukkan nilai korelasi berganda, yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel *independen* terhadap variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Angka R yang didapat adalah 0,717, artinya korelasi antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan pengunjung sebesar 71,7%.
2. *R Square* (R^2) atau kuadrat R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah dalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *independen* terhadap variabel dependen. Nilai R^2 sebesar

0,514 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel daya tanggap sebesar 51,4% sedangkan 48,6 % dipengaruhi oleh variabel.

3. *Standart Error of the Estimate*, merupakan ukuran kesalahan presiksi. Nilai dari *Standart Error of the Estimate* sebesar 0,61621302 yang artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 0,61621302.

Tabel 4.35 ANOVA^b Variabel Daya Tanggap

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59.552	1	59.552	156.831	.000 ^a
	Residual	56.198	148	.380		
	Total	115.750	149			

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Pada Tabel 4.35 dijelaskan hasil uji F atau uji koefisien regresi secara sama-sama. Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependent*. Kepuasan pengunjung sebagai variabel *independen* sedangkan daya tanggap sebagai variabel *dependent*. Nilai F tabel yang didapat sebesar 156,831.

Tabel 4.36 Coefficients^a Variabel Daya Tanggap

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.192	.289		4.133	.000
	Daya Tanggap	.972	.078	.717	12.523	.000

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Berdasarkan *Output* pada Tabel 4.36 ini menjelaskan tentang nilai koefisien, nilai hitung dan signifikansi. Langkah-langkah dalam melakukan uji F adalah:

1. Merusmuskan hipotesis

Ho : variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Ha : variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

2. Menentukan F hitung

Dari *output* yang diperoleh, F hitung sebesar 156,831

3. Menentukan F tabel

F tabel dilihat dari tabel statistik (terdapat pada lampiran) pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) =1, dan df 2 (n-k-1) atau 150-1-1 =148 (n= jumlah data; k= jumlah variabel *independen*), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,91.

4. Kriteria Pengujian

Jika F hitung \leq F Tabel maka Ho diterima

Jika F hitung $>$ F Tabel maka Ho ditolak

5. Membuat Kesimpulan

Karena F hitung $>$ F tabel (156,831 $>$ 3,91) maka Ho ditolak. Jadi variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

D Variabel Jaminan (X₄)

Pengujian variabel satu per satu variabel yang terkait dengan penelitian.

Uji variabel satu persatu ini adalah uji variabel jaminan (X₄), terhadap kepuasan

pelanggan. Hasil *output model summary* dari uji variabel jaminan (X_4) dapat dilihat pada Tabel 4.37.

Tabel 4.37 Model Summary Variabel Jaminan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.411	.407	.67868077

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Tabel 4.37 menjelaskan mengenai ringkasan model, yang terdiri dari hasil nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

1. R dalam regresi linier berganda menunjukkan nilai korelasi berganda, yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Angka R yang didapat adalah 0,641, artinya korelasi antara variabel jaminan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 64,1%.
2. *R Square* (R^2) atau kuadrat R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah dalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Nilai R^2 sebesar 0,411 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel jaminan sebesar 41,1% sedangkan 58,9 % dipengaruhi oleh variabel lain.
3. *Standart Error of the Estimate*, merupakan ukuran kesalahan presiksi. Nilai dari *Standart Error of the Estimate* sebesar 0,67868077 yang artinya kesalahan

yang dapat terjadi dalam memprediksi analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 0,67868077.

Tabel 4.38 ANOVA^b Variabel Jaminan

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.580	1	47.580	103.299	.000 ^a
	Residual	68.170	148	.461		
	Total	115.750	149			

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Pada Tabel 4.38 dijelaskan hasil uji F atau uji koefisien regresi secara sama-sama. Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependent*. Kepuasan pengunjung sebagai variabel *independen* sedangkan jaminan sebagai variabel *dependent*. Nilai F tabel yang didapat sebesar 103,299.

Tabel 4.39 Coefficients^a Variabel Jaminan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.852	.290		6.375	.000
	Jaminan	.813	.080	.641	10.164	.000

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output pada Tabel 4.39 ini menjelaskan tentang nilai koefisien, nilai hitung dan signifikansi. Langkah-langkah dalam melakukan uji F adalah:

1. Merumuskan hipotesis

Ho : variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

H_a : variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

2. Menentukan F hitung

Dari *output* yang diperoleh, F hitung sebesar 103,299

3. Menentukan F tabel

F tabel dilihat dari tabel statistik (terdapat pada lampiran) pada tingkat signifikan 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) =1, dan df 2 (n-k-1) atau 150-1-1 =148 (n= jumlah data; k= jumlah variabel *independen*), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,91.

4. Kriteria Pengujian

Jika F hitung \leq F Tabel maka H_0 diterima

Jika F hitung $>$ F Tabel maka H_0 ditolak

5. Membuat Kesimpulan

Karena F hitung $>$ F tabel (103,299 $>$ 3,91) maka H_0 ditolak. Jadi variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

E Variabel Empati (X_5)

Pengujian variabel satu per satu variabel yang terkait dengan penelitian. Uji variabel satu persatu ini adalah uji variabel empati (X_5), terhadap kepuasan pelanggan. Hasil *output model summary* dari uji variabel empati (X_5) dapat dilihat pada Tabel 4.40.

Tabel 4.40 Model Summary Variabel Empati

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.329	.325	.72423017

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Tabel 4.40 menjelaskan mengenai ringkasan model, yang terdiri dari hasil nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan ($Adjusted R$ Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

1. R dalam regresi linier berganda menunjukkan nilai korelasi berganda, yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Angka R yang didapat adalah 0,547, artinya korelasi antara variabel empati terhadap kepuasan pengunjung sebesar 54,7%.
2. R Square (R^2) atau kuadrat R , yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah dalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Nilai R^2 sebesar 0,329 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel empati, daya tanggap, keandalan, jaminan dan tampilan fisik sebesar 32,9% sedangkan 67,1 % dipengaruhi oleh variabel lain.
3. *Standart Error of the Estimate*, merupakan ukuran kesalahan presiksi. Nilai dari *Standart Error of the Estimate* sebesar 0,72423017 yang artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 0,72423017.

Tabel 4.41 ANOVA^b Variabel Empati

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.123	1	38.123	72.682	.000 ^a
	Residual	77.627	148	.525		
	Total	115.750	149			

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Pada Tabel 4.41 dijelaskan hasil uji F atau uji koefisienan regresi secara sama-sama. Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependent*. Kepuasan pengunjung sebagai variabel *independen* sedangkan keandalan sebagai variabel *dependent*. Nilai F tabel yang didapat sebesar 72,682.

Tabel 4.42 Coefficients^a Variabel Empati

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.843	.346		5.326	.000
	Empati	.846	.099	.574	8.525	.000

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output pada Tabel 4.42 ini menjelaskan tentang nilai koefisien, nilai hitung dan signifikansi. Langkah-langkah dalam melakukan uji F adalah:

1. Merusmuskan hipotesis

Ho : variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Ha : variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

2. Menentukan F hitung

Dari *output* yang diperoleh, F hitung sebesar 72,682

3. Menentukan F tabel

F tabel dilihat dari tabel statistik (terdapat pada lampiran) pada tingkat signifikan 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) =1, dan df 2 (n-k-1) atau 150-1-1 =148 (n= jumlah data; k= jumlah variabel *independen*), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,91.

4. Kriteria Pengujian

Jika F hitung \leq F Tabel maka Ho diterima

Jika F hitung $>$ F Tabel maka Ho ditolak

5. Membuat Kesimpulan

Karena F hitung $>$ F tabel (72,682 $>$ 3,91) maka Ho ditolak. Jadi variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

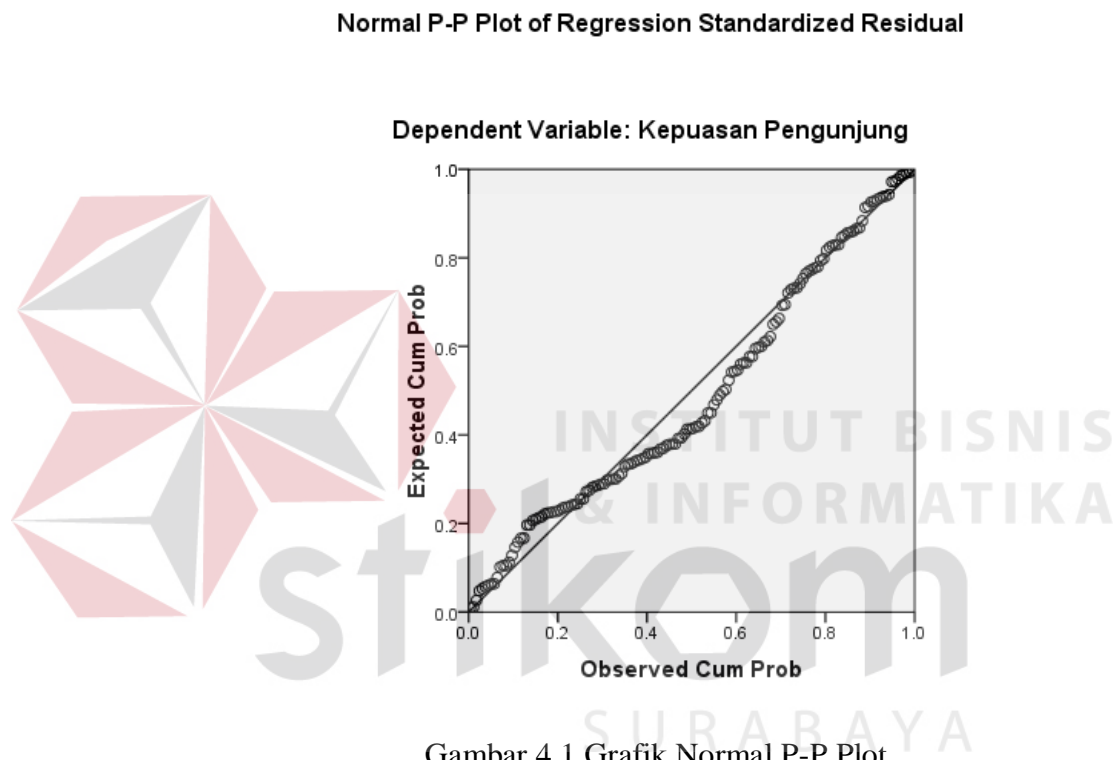
Hasil dari kelima uji variable yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa nilai R yang terkecil adalah 0,521 yang didapat dari variabel X₂ yaitu tampilan fisik, sedangkan nilai R yang terbesar sebesar 0,717 yang didapat dari variabel X₃ yaitu daya tanggap.

Tabel 4.43 *Model Summary* variabel

Variable	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
X ₁	0,629	0,396	0,392	0,68729739
X ₂	0,521	0,271	0,266	0,75495166
X ₃	0,717	0,514	0,511	0,61621302
X ₄	0,641	0,411	0,407	0,67868077
X ₅	0,574	0,329	0,325	0,72423017

4.8.2 Uji Normalitas

Uji normalitas pada regresi ini menggunakan metode grafik. Dengan menggunakan metode grafik maka dapat dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P *Plot of regression standardized residual*. Output dari uji normalitas pada regresi dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Berdasarkan Gambar 4.1 dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut adalah normal.

4.8.3 Uji Multikolinearitas

Beberapa metode uji multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi atau dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai

determinasi secara serentak (R^2). Uji multikolinearitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi. *Output* dari uji multikolinearitas dengan menggunakan aplikasi SPSS terdapat pada Tabel 4.44.

Tabel 4.44 *Coefficients^a* uji multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.266	.346		.770	.443		
Tampilan Fisik	.436	.158	.256	2.753	.007	.333	3.007
Keandalan	-.119	.125	-.080	-.956	.341	.411	2.435
Daya Tanggap	.637	.111	.470	5.737	.000	.430	2.327
Jaminan	.130	.115	.103	1.129	.261	.349	2.862
Empati	.160	.114	.108	1.396	.165	.480	2.084

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Berdasarkan *output* pada Tabel 4.44 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* ke lima variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

4.8.4 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Berbagai macam uji heteroskedastisitas yaitu dengan uji glejser, melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi, atau uji koefisien korelasi *Spearman's rho*. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji

koefisien korelasi *Spearman's Rho*. Hasil uji hetetoskedastisitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.45.

Tabel 4.45 *Output* dari uji *spearman's rho*

			Tampil an Fisik	Keanda lan	Daya Tanggap	Jamin an	Emp ati	Unstandi zed Residual
Spear man's rho	Tam pilan	Correlation Coefficient	1.000	.701**	.581**	.722**	.590*	-.020
	Fisik	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.806
	N		150	150	150	150	150	150
Kean dala n	Correlation Coefficient		.701**	1.000	.580**	.603**	.594*	.024
	Sig. (2-tailed)		.000	.	.000	.000	.000	.772
	N		150	150	150	150	150	150
Daya Tang gap	Correlation Coefficient		.581**	.580**	1.000	.709**	.582*	.007
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.	.000	.000	.934
	N		150	150	150	150	150	150
Jami nan	Correlation Coefficient		.722**	.603**	.709**	1.000	.643*	.054
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.	.000	.514
	N		150	150	150	150	150	150
Emp ati	Correlation Coefficient		.590**	.594**	.582**	.643**	1.000	-.012
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.	.884
	N		150	150	150	150	150	150
Unst anda rdize d Resi dual	Correlation Coefficient		-.020	.024	.007	.054	-.012	1.000
	Sig. (2-tailed)		.806	.772	.934	.514	.884	.
	N		150	150	150	150	150	150

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Berdasarkan hasil *output* diatas terlihat bahwa korelasi antara variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 dengan *unstandardized residual* memiliki nilai lebih dari 0,05. Karena

signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

4.8.5 Uji Autokorelasi

Model pengujian autokorelasi ini dengan menggunakan uji Durbin-Watson (Dw test). dari uji autokorelasi dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.46.

Tabel 4.46 *Model Summary^b* Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adju sted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.765 ^a	.585	.570	.57782725	1.886

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.46, maka diketahui nilai Durbin Waston sebesar 1,886. Nilai $n=150$ dan $k=5$. Nilai D_u sebesar dan D_L didapat dari tabel statistik Dusrbin Waston. Nilai $D_u=1,67877$ $D_L=1,79914$. Karena D_w terletak antara $D_L < D_w < D_u$ ($1,79914 < 1,886 < 1,67877$), maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah autokorelasi.

4.9 Analisis Regresi Linier

Proses menghitung regresi linier berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan *output* dari penghitungan regresi linier adalah:

Tabel 4.47 *Variables Entered/Removed*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Tampilan Fisik	.	Enter

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Output pada Tabel 4.47 menjelaskan tentang variabel yang memasukkan dalam model dan yang dikeluarkan dari model. Dari *output* dapat dilihat bahwa variabel *independen* yang dimasukkan ke dalam model adalah empati, daya tanggap, keandalan, jaminan dan tampilan fisik. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengunjung. Tidak ada variabel yang dikeluarkan (*removed*), sedangkan model regresinya menggunakan *enter*.

Tabel 4.48 *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.570	.57782725

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Tabel 4.48 menjelaskan mengenai ringkasan model, yang terdiri dari hasil nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

1. R dalam regresi linier berganda menunjukkan nilai korelasi berganda, yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel *independen* terhadap variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Angka R yang

didapat adalah 0,765, artinya korelasi antara variabel empati, daya tanggap, keandalan, jaminan dan tampilan fisik terhadap kepuasan pengunjung sebesar 76,5%.

2. *R Square* (R^2) atau kuadrat R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah dalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *independen* terhadap variabel dependen. Nilai R^2 sebesar 0,585 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel empati, daya tanggap, keandalan, jaminan dan tampilan fisik sebesar 58,5% sedangkan 41,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang belum dimasukkan ke dalam model ini.
3. *Standart Error of the Estimate*, merupakan ukuran kesalahan prediksi. Nilai dari *Standart Error of the Estimate* sebesar 0,57782725 yang artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 0,57782725.

4.9.1 Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda lima variabel *independen* adalah $b_1 = 0,436$, $b_2 = -0,119$, $b_3 = 0,637$, $b_4 = 0,130$ dan $b_5 = 0,160$. Nilai-nilai pada *output* kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y' = 0,266 + 0,436 X_1 + -0,119 X_2 + 0,637 X_3 + 0,130 X_4 + 0,160 X_5$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta (a) adalah 0,266, artinya apabila tampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) nilainya 0 maka tingkat kepuasan pengunjungnya adalah 0,266.

2. Nilai koefisien regresi variabel tampilan fisik (b_1) bernilai positif yaitu 0,436. Artinya tingkat nilai tampilan fisik meningkat 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,436 dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel keandalan (b_2) bernilai negatif yaitu -0,119. Artinya tingkat nilai keandalan menurun 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan menurun sebesar -0,119 dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (b_3) bernilai positif yaitu 0,637. Artinya tingkat nilai daya tanggap meningkat 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan meningkat 0,637 dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
5. Nilai koefisien regresi variabel jaminan (b_4) bernilai positif yaitu 0,160. Artinya tingkat nilai jaminan meningkat 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan meningkat 0,160 dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
6. Nilai koefisien regresi variabel empati (b_5) bernilai positif yaitu 0,160. Artinya tingkat nilai empati meningkat 0,1 maka tingkat kepuasan pengunjung akan meningkat 0,160 dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.

4.9.2 Uji Model

Uji model atau Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independen* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*.

Tabel 4.49 ANOVA^b

Model	<i>Sum of Squares</i>	Df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1	Regression	67.671	5	13.534	40.535
	Residual	48.079	144	.334	
	Total	115.750	149		

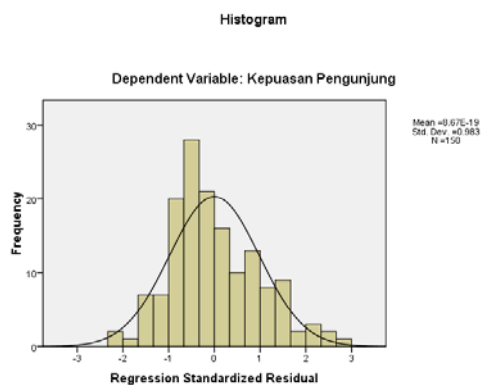
Sumber: Output olahan data dengan SPSS

Pada Tabel 4.49 dijelaskan hasil uji F atau uji koefisien regresi secara sama-sama. Uji F yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependent*.

Tabel 4.50 *Coefficients*^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.266	.346		.770	.443
	Tampilan Fisik	.436	.158	.256	2.753	.007
	Keandalan	-.119	.125	-.080	-.956	.341
	Daya Tanggap	.637	.111	.470	5.737	.000
	Jaminan	.130	.115	.103	1.129	.261
	Empati	.160	.114	.108	1.396	.165

Sumber: *Output* olahan data dengan SPSS

Gambar 4.2 Grafik *Standart Residual*

Output pada Tabel 4.50 ini menjelaskan tentang nilai koefisien, nilai hitung dan signifikansi.

1. Unstandardized Coefficients, adalah nilai koefisien yang belum terstandarisasi.

Koefisien B terdiri dari nilai konstan (Y jika X_1, X_2, X_3, X_4 dan $X_5 = 0$) dan koefisien regresi (nilai yang menunjukkan peningkatan dan penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5). Standart *error* adalah nilai maksimum kesalahan yang dapat terjadi dari dalam memperkirakan rata-rata populasi berdasarkan sampel. Nilai ini mencari nilai t hitung dengan cara koefisien dibagi standart *error*.

2. Standardized Coefficients, adalah nilai koefisien yang sudah terstandarisasi.

Nilai koefisien beta semakin mendekati 0 maka hubungan variabel X dan variabel Y semakin lemah.

3. t hitung, adalah pengujian signifikansi untuk mengetahui pengaruh variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 terhadap Y secara parsial, apakah berpengaruh atau tidak.

4. Signifikansi, adalah besarnya probabilitas atau peluang untuk memperoleh kesalahan dalam mengambil keputusan. Jika pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05, maka artinya peluang memperoleh kesalahan maksimal 5% dan 95% keputusan bernilai benar.

Langkah-langkah dalam melakukan uji F adalah:

1. Merumuskan hipotesis

H_0 : variabel tampilan fisik, keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

H_a : variabel tampilan fisik, keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

2. Menentukan F hitung

Dari *output* yang diperoleh, F hitung sebesar 40,535.

3. Menentukan F tabel

F tabel dilihat dari tabel statistik (terdapat pada lampiran) pada tingkat signifikan 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) =5, dan df 2 (n-k-1) atau 150-5-1 =144 (n= jumlah data; k= jumlah variabel *independen*), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 2,2770044

4. Kriteria Pengujian

a. Jika F hitung \leq F Tabel maka H_0 diterima

b. Jika F hitung $>$ F Tabel maka H_0 ditolak

5. Membuat Kesimpulan

Karena F hitung $>$ F tabel (40,535 $>$ 2,2770044) maka H_0 ditolak. Jadi secara bersama-sama variabel tampilan fisik, keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

4.10 Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. *Service Quality* yang mampu meningkatkan *customer satisfaction* di Badan perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah:

1. Tampilan fisik dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung karena dengan memperhatikan suasana, kebersihan ruangan, pencahayaan, kerapian ruangan karena dengan ruangan yang bersih, rapi, terang dan sejuk maka secara psikologis pengunjung akan merasa nyaman.
2. Daya tanggap yang ditunjukkan oleh petugas perpustakaan. Daya tanggap tersebut meliputi kecakapan, ketanggapan, dan kecepatan dalam melayani pengunjung dapat membuat pengunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan.
3. Keandalan merupakan salah satu faktor *service quality* yang mempengaruhi *customer satisfaction*, karena sikap kedisiplinan, ketepatan, sikap petugas dapat mencerminkan nilai keandalan dari perpustakaan.
4. Keamanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan membuat pengunjung merasa aman berada di dalam perpustakaan. Keamanan tersebut meliputi keamanan kendaraan pengunjung yang parkir di area parkir perpustakaan, keamanan barang bawaan yang ditiptkan di ruang penitipan perpustakaan, serta keamanan dari keributan yang ada di dalam perpustakaan.
5. Sikap kesediaan petugas perpustakaan membantu pengunjung jika pengunjung mengalami kesulitan dalam melakukan pencarian informasi yang ada di perpustakaan.