

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan yang beralamat Jln. A. Yani Km 5,5 Paringin Selatan, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan. ID 71662.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dilaksanakan untuk menjelaskan, menguji hubungan antar variable, menentukan kualitas dari variable, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempuntai nilai prediktif (untuk meramalkan suatu gejala). Penelitian kuantitatif menggunakan instrument (alat pengumpul data) yang menghasilkan data numerical (angka). Analisis data yang dilakukan menggunakan teknik statistika untuk mereduksi dan mengelompokkan data, menentukan hubungan serta mengidentifikasi perbedaan antar kelompok data, kontrol, instrument, dan analisis statistik digunakan untuk menghasilkan temuan-temuan penelitian secara akurat. Dengan demikian kesimpulan hasil uji hipotesis yang diperoleh melalui penelitian kuantitatif dapat berlakukan secara umum.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel.

Menurut Muhammad Buchori Ibrahim et al., (2023:96) “Tujuan Penelitian Asosiatif adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan dari dua atau lebih variabel, atau mengungkap bentuk atau tingkat hubungan variabel yang diselidiki tanpa manipulasi.” Pada penelitian yang ingin diketahui adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesionir kepada responden yang berisi pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian. Menurut Rd.D.Lokita Pramesti Dewi et al., (2024:10) “ Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian- kejadian relatif distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologi.”

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes M. Ali Sodik, MA (2015:63) “Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Itulah definisi populasi dalam penelitian”.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan dan masyarakat atau pengguna yang berkunjung di Tahun 2025 keseluruhannya berjumlah

390 di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

2. Sampel

Menurut Dr. HAMDI AGUSTIN, SE.MM (2023:99) “Sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama bersifat representatif dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel berguna untuk membantu para peneliti dalam melakukan generalisasi terhadap populasi yang diwakili”.

Menurut Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes M. Ali Sodik, MA (2015:63) “ Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi”

Besarnya sampel dapat ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

$$N = \frac{390}{1 + 390(0,1)^2}$$

$$N = \frac{390}{4,9}$$

$$N = 79,5$$

(Dibulatkan Menjadi 80) Keterangan :

n : Besarnya sampel N : Besarnya populasi

Ne2 : Margin eror yang diperkenankan atau taraf signifikansi

Jadi, Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diambil sampel dari populasi sebanyak 390 orang. namun karena ada unsur pembulatan dan untuk mempermudah perhitungan maka penulis membulatkannya menjadi 80 orang pengunjung.

E. Desain Operasional Variabel

Desain Operasional Penelitian Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Variabel diartikan sebagai objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (X)

Menurut Bambang Sudaryana H. R. Ricky Agusiady (2022:263) “ Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas.” Variabel terikat adalah variabel yang nilainya tergantung dari variable lain, dimana nilainya dapat berubah. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik Menurut Dr. Ahmad Mulflih Azam, S.E., M.M eat all. (2025:153-163) Model SERVQUA ada lima dimensi utama, yaitu :

- a. Reliability (keandalan)
- b. Tangibles (bukti fisik)
- c. Responsivitas (ketanggapan)
- d. Assurance (kepastian)
- e. Empathy (ketulusan)

2. Variabel Terikat (Y)

Menurut Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes M. Ali Sodik, MA (2015:52) “ Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat”.

Variabel bebas (independent variabel), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependent (terikat). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas yaitu Menurut Sahrul Awaludin Purba et al., (2023:5) :

- a. Perasaan Puas
- b. Terpenuhinya Harapan
- c. Kesiediaan Merekomendasikan

F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian dalam penelitian kuantitatif ini diartikan berdasarkan teori mengenai Pengaruh Kepuasan Pengguna Pada Kualitas Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. yang menjadi acuan dasar untuk menggali data lebih dalam teori tersebut diantaranya adalah.

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

VARIABEL	INSTRUMEN	INDIKATOR
Kualitas Pelayanan Menurut Dr. Ahmad Mulflih Azam, S.E., M.M eat all. (2025:153-163)	a. Reliability (keandalan)	a. Fasilitas fisik (gedung, ruangan,kebersihan). b. Kenyamanan dan Kerapian lingkungan pelayanan.
	b. Tangibles (bukti fisik)	a. Memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan terpercaya. b. Penampilan karyawan yang rapi dan sikap pelayanan yang baik.

	c. Responsivitas (ketanggapan)	a. Memberikan respons dan pelayanan dalam waktu yang tepat dan cepat. b. Bertindak sigap dan aktif dalam membantu serta menangani keluhan pengguna layanan.
	d. Assurance (kepastian)	a. Karyawan berpenampilan rapi, sopan, dan mencerminkan profesionalisme institusi. b. Sikap dan perilaku karyawan yang ramah, sopan santun, dan beretika dalam melayani.
	e. Empathy (ketulusan)	a. Kemampuan untuk memahami dan ikut merasakan serta kebutuhan orang lain dengan tulus. b. Mampu menunjukkan ketulusan hati dan kepedulian yang dalam melalui sikap, perkataan, dan tindakan

Kepuasan Pelanggan Menurut Sahrul Awaludin Purba et al., (2023:5)	a. Perasaan Puas	a. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. b. Totalitas memberikan layanan.
	b. Terpenuhinya Harapan	a. Kesiapan dan kelengkapan fasilitas b. Kemampuan pelayanan yang cepat dan tanggap.
	c. Kesiediaan Merekomendasikan	a. Minat merekomendasikan layanan yang mereka gunakan. b. Tingkat kepercayaan pengguna terhadap kualitas dan keunggulan layanan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Artinya teknik ini memerlukan langkah yang strategis dan juga sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan juga sesuai dengan kenyataannya.

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Prof. Dr. Yusrizal, M.Pd (2016:146) “ Kuesioner atau angket adalah sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan diukur (responden)”.

Menurut Dra Kun Maryati (2006:130) “Angket atau kuesioner adalah sebuah cara atau teknik yang digunakan seorang peneliti untuk mengumpulkan data dengan menyebarkan sejumlah lembar kertas yang berisi pertanyaan- pertanyaan yang harus dijawab oleh para responden”.

2. Observasi

Menurut Yusuf Tojirin et al., (2023:60) “ Observasi adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengamati obyek atau subjek yang sedang diteliti. Dalam proses observasi, peneliti mengamati secara langsung fenomena atau perilaku yang sedang berlangsung tanpa campur tangan atau pengaruh dari pihak luar”.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi dalam penelitian kuantitatif melibatkan pengumpulan fakta dan informasi melalui sumber-sumber tertulis, baik itu bahan pustaka, jurnal ilmiah, atau dokumen resmi lainnya. Melalui metode ini, peneliti dapat mengumpulkan data dan mencari jawaban atas pertanyaan penelitian dengan menggunakan fakta yang sudah ada.

Menurut Wenny Indah Purnama Eka Sari, SST., M.Keb. (2022:2) “ Istilah dokumentasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu document, yang berarti satu atau lebih lembar kertas resmi (official) dengan tulisan diatasnya. Dalam bahasa Indonesia, dokumen berarti semua warkat asli/

catatan otentik yang dapat dibuktikan atau dijadikan bukti dalam persoalan hukum”.

H. Teknik Penentuan Skor

Teknik penentuan skor merupakan langkah pertama dalam proses pengolahan hasil tes, penskoran adalah suatu proses pengubahan jawaban-jawaban tes menjadi angka-angka.

Dalam penelitian ini untuk penentuan skor jawaban pada kuesioner peneliti menggunakan teknik skala likert Menurut Dr. Asep Hermawan, M.Sc. (2005:132) “Skala Likert merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu obyek tertentu”.

Menurut Ririn Anasti et al.,(2022:40) “Skala likert memiliki lima alternatif jawaban yang kemudian dimodifikasi menjadi empat alternatif jawaban.” setiap pertanyaan kuesioner akan diberi empat alternatif jawaban, yaitu SANGAT SETUJU, SETUJU, TIDAK SETUJU dan SANGAT TIDAK SETUJU. Penentuan skor masing-masing alternatif jawaban adalah:

1. Alternatif jawaban (SANGAT SETUJU), di beri skor 4, yang menunjukkan kateгоре sangat tinggi.
2. Alternatif jawaban (SETUJU), di beri skor 3, yang menunjukkan kateгоре tinggi.
3. Alternatif jawaban (TIDAK SETUJU), di beri skor 2, yang menunjukkan kateгоре rendah
4. Alternatif jawaban (SANGAT TIDAK SETUJU), di beri skor 1, yang menunjukkan kateгоре sangat rendah

Skor jawaban responden yang diperoleh dari skala Likert tersebut diolah untuk mengetahui Tingkat Capaian Responden (TCR). Nilai TCR digunakan untuk menggambarkan sejauh mana tingkat pencapaian persepsi responden terhadap setiap indikator dan variabel penelitian. Tingkat Capaian Responden (TCR) dihitung dengan membandingkan skor yang diperoleh dengan skor ideal, kemudian dinyatakan dalam bentuk persentase. Adapun rumus Tingkat Capaian Responden (TCR) adalah sebagai berikut:

$$\text{TCR} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan TCR selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menginterpretasikan kondisi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna. Menurut Sugiyono (2010), interpretasi Tingkat Capaian Responden (TCR) dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Klasifikasi Nilai TCR

Persentase TCR	Kategori
90% - 100%	Sangat Baik
80% - 89%	Baik
70% - 79%	Cukup Baik
55% - 69%	Kurang Baik

Dengan menggunakan nilai TCR tersebut, maka hasil jawaban responden dapat diinterpretasikan secara lebih objektif dan sistematis sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Dr. Heffi Alberida et al., (2024:102) Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Jadi pengujian validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu

instrumen dalam menjalankan fungsi.

Uji Validitas Instrumen dilakukan untuk menunjukkan kebebasan dari instrument yang akan dipakai pada penelitian. Pengertian validasi menunjukkan ketepatan dan kesesuaian alat ukur yang digunakan untuk mengukur variable. Alat ukur dapat dikatakan valid jika benar-benar sesuai dan menjawab secara cermat tentang variable yang akan diukur. Validasi juga menunjukkan sejauh mana ketepatan pernyataan dengan apa yang dinyatakan sesuai dengan koefisien validasi. Mengkorelasi antar masing-masing skor indicator item dengan total skor konstruk.

Jika $r \text{ hitung} > r \text{ table}$ maka alat ukur yang digunakan valid

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ table}$ maka alat ukur yang digunakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ely Mulyati, S.T.,M.T. (2024:82) “Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian, dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner

Menurut Slamet Riyanto et al., (2020:75) “Reliabilitas alat ukur adalah ketetapan atau keajegan alat tersebut dalam mengukur apa yang diukurnya. Artinya, kapan pun alat ukur tersebut digunakan akan memberikan hasil ukur yang sama.

Hasil pengukuran yang memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi akan mampu memberikan hasil yang terpercaya. Tinggi rendahnya reliabilitas instrument ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Jika suatu instrumen dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya yang diperoleh konsisten, instrument itu reliable, untuk menguji reliabilitas instrument dalam penelitian ini, menggunakan koefisien

reliabilitas, sedangkan pengambilan keputusan reliabilitas suatu instrument dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6. Penelitian ini menggunakan Aplikasi SPSS Statistic 27.

J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah pengolahan data hasil penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan setelah data penelitian terkumpul. Menurut Sri Yani Kusumastuti et al., (2025:122) “Teknik analisis data adalah cara pemetaan, penguraian, perhitungan, hingga pengkajian data yang telah terkumpul agar dapat menjawab rumusan masalah dan memperoleh kesimpulan dalam penelitian”.

1. Uji Normalitas

Menurut Diah Wijayanti Sutha.,(2019:75) “Uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah data empirik yang didapatkan dari lapangan itu sesuai dengan distribusi teori tertentu, dalam kasus ini distribusi normal”. Dalam penelitian ini menggunakan Aplikasi SPSS Statistic 27, pengujian data normalitas menggunakan uji normalitas Kolmogorov Smirnov adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Penerapan pada uji Kolmogorov Smirnov adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal. $p < 0,05$ distribusi data tidak normal $p \geq 0,05$ distribusi data normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan adanya ketidaksamaan varian dari residul untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas.

Dalam Penelitian ini menggunakan Aplikasi SPSS 27, uji heteroskedastisitas dengan uji Gleser yang dasarnya bertujuan apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residul satu pengamatan ke pengamatan lain. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Gleser adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan (Sig.) lebih besar dari 0,5, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- b. Sebaliknya, Jika nilai signifikan (Sig.) lebih kecil dari 0,5, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

3. Uji Linieritas

Menurut Rifkhan (2023:90) “Konsep sederhana dari uji linieritas adalah untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji linieritas biasa digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi ataupun regresi linier”. Uji linieritas ini sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dalam penelitian ini uji linieritas yang dipakai untuk mengetahui hubungan dari variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dengan variabel Y yaitu Kepuasan Pengguna.

Dalam penelitian ini menggunakan Aplikasi SPSS Statistic 27.

Menurut Sintha Wahjusaputri.,(2022:133) “Pengujian kelinearan regresi dilakukan dalam rangka menguji model persamaan regresi suatu variabel Y atas suatu variabel X”.

Adapaun dasar Pengambilan keputusan dari uji linearitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *sig devitation from linieritas* $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linier antara variabel X terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai *sig devitation from linieritas* $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel X terhadap variabel Y.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Palefi Ma’adt (2024:109), analisis regresi linier sederhana dan metode korelasi sama-sama digunakan untuk mengevaluasi tingkat hubungan antarvariabel, tetapi keduanya berbeda dalam pendekatan dan tujuan. Metode korelasi hanya menilai sejauh mana dua variabel bergerak bersama atau berkaitan, sedangkan regresi linier sederhana memungkinkan peneliti untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan perubahan variabel independen. Dengan demikian, regresi tidak hanya menilai arah dan kekuatan hubungan, tetapi juga memberikan estimasi numerik tentang seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk memodelkan pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengguna (Y) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

Wahana Komputer (2009:93) menjelaskan bahwa regresi adalah teknik statistik yang bertujuan untuk memahami pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat, termasuk memperkirakan besarnya dampak yang ditimbulkan. Analisis ini memiliki penerapan yang luas, tidak hanya dibidang sosial dan manajemen, tetapi juga dibidang teknik, ekonomi, biologi, dan ilmu eksakta. Dengan menggunakan regresi linier sederhana, peneliti dapat menentukan hubungan kausal parsial, mengidentifikasi tren, dan memprediksi perilaku variabel dependen ketika variabel independen berubah. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memberikan rekomendasi berbasis data dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif.

Tujuan utama penggunaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini antara lain: (a) memperkirakan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, (b) mengidentifikasi aspek kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, (c) membantu memprediksi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan skor kualitas pelayanan, dan (d) memberikan pemahaman mengenai bagaimana variasi dalam kualitas pelayanan dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Model regresi sederhana yang digunakan dapat dirumuskan sebagai:

$Y=a+bX$ di mana Y adalah variabel dependen (kepuasan pengguna), X adalah variabel independen (kualitas pelayanan), a adalah konstanta yang menunjukkan nilai Y ketika $X = 0$, dan b adalah koefisien regresi yang menggambarkan perubahan nilai Y sebagai

respons terhadap perubahan satu satuan pada X. Evaluasi efektivitas model dilakukan dengan memperhatikan koefisien determinasi (R^2), yang menunjukkan proporsi variabilitas Y yang dapat dijelaskan oleh X. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model tersebut dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna berdasarkan kualitas pelayanan, dan semakin kecil total error, yang berarti model memiliki kemampuan prediksi yang lebih akurat terhadap data empiris yang ada.

Evaluasi efektivitas model regresi dilakukan melalui koefisien determinasi (R^2), yang menunjukkan proporsi variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model tersebut dalam menjelaskan variabilitas kepuasan pengguna berdasarkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,161, yang berarti 16,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 83,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti kelengkapan koleksi buku, kemudahan akses layanan, dan fasilitas tambahan. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang nyata, kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor eksternal yang kompleks.

Selain itu, analisis regresi linier sederhana memungkinkan pengujian hipotesis menggunakan uji-t untuk mengetahui signifikansi hubungan antara variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini, uji regresi menunjukkan nilai t-hitung sebesar 3,868 lebih besar dari t-tabel 1,665 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang mengindikasikan

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial. Hasil ini sejalan dengan teori-teori sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor determinan kepuasan pengguna. Dengan menggunakan SPSS Statistic 27, perhitungan regresi menjadi lebih sistematis, akurat, dan dapat diaplikasikan untuk mengidentifikasi pola hubungan serta membuat prediksi berbasis data nyata.

Secara keseluruhan, regresi linier sederhana tidak hanya memberikan informasi mengenai hubungan kuantitatif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, tetapi juga membantu manajemen dalam merancang strategi perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran. Dengan mengetahui indikator mana yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan dapat melakukan perbaikan pada aspek-aspek tertentu, seperti peningkatan fasilitas fisik, peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan, serta penguatan kompetensi petugas. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap kebijakan berbasis data akan lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna layanan publik.

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel endogen secara simultan mampu menjelaskan variabel eksogen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen

secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika nilai R^2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas. Penelitian ini menggunakan Aplikasi SPSS Statistic 27.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran suatu asumsi atau klaim tentang populasi berdasarkan data sampel. Tujuan utamanya adalah mengambil keputusan yang tepat berdasarkan bukti statistik, dengan membandingkan hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak ada pengaruh atau perbedaan tertentu, dengan hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan adanya pengaruh atau perbedaan tersebut.

Menurut Hafnidar (2024:42) “Uji hipotesis adalah salah satu konsep utama dalam statistika inferensial yang digunakan untuk mengambil keputusan berdasarkan sampel data. Uji hipotesis juga merupakan alat penting dalam statistika inferensial yang digunakan untuk membuat keputusan berdasarkan bukti statistik. Dengan menguji hipotesis, kita dapat mengukur sejauh mana bukti statistik mendukung atau tidak mendukung hipotesis yang diajukan.

Dalam uji hipotesis, tingkat signifikansi (α) ditentukan sebelumnya untuk mengukur tingkat kesalahan yang dapat diterima dalam pengambilan keputusan. Hasil uji digunakan untuk menentukan apakah

H_0 dapat ditolak atau diterima. Penelitian ini menggunakan SPSS Statistic 27 sebagai alat analisis data.

- a. Apabila nilai signifikan $< 0,05$, maka ada pengaruh signifikan antara pengaruh independent terhadap dependen.
- b. Apabila nilai signifikan $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh signifikan antara pengaruh independent terhadap dependen.

