

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

Dalam bab ini penulis akan menganalisis data-data yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, melalui sebanyak 100 (seratus) kuisisioner dengan 22 (duapuluh dua) buah butir pertanyaan kepada para responden. Sebelum kuisisioner dipergunakan dalam pengukuran sesungguhnya terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas item pertanyaan.

Dalam analisis ini peneliti akan menganalisis data dengan menggunakan analisis dan pembahasan pada setiap atribut dengan pendekatan analisis deskriptif dan kuantitatif dengan metode importance-performance analysis untuk mengetahui kepuasan para pengguna jasa perpustakaan lantai 2 dan 3 FE UII. Delain itu penulis juga akan menganalisis menggunakan analisis selisih dan uji Z.

4.1.1. Analisis Deskriptif

Pada bagian ini akan merinci dan menjelaskan keterkaitan data penelitian dalam bentuk kalimat berupa data umum dari responden yang diklasifikasikan menurut jenis kelamin, kelompok umur, jenjang pendidikan, fakultas, jurusan, serta asal perguruan tinggi.

4.1.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di bedakan menjadi 2 (dua) kelompok yaitu pria dan wanita

Tabel 4.1

Karakteristik responden Berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Valid Prosentase (%)
1	Pria	53	53 %
2	Wanita	47	47 %
		100	100 %

Sumber : Data Primer (2006) yang sudah di olah

Dilihat dari tabel 4.1 yang menyajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah pria sebanyak 53 orang atau 53 % dan yang sedikit adalah wanita sebanyak 47 orang atau 47 %

4.1.1. 2 Karakteristik responden berdasarkan umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dari data hasil kuisisioner diperoleh informasi ada 4 (empat) kelompok umur yaitu <19 tahun, 20 - 21 tahun, 22 - 23 tahun, 24 - 25 tahun.

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Valid Prosentase (%)
1	< 19 tahun	12	12 %
2	20 – 21 tahun	43	43 %
3	22 – 23 tahun	41	41 %
4	24 – 25 tahun	4	4 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer (2006) yang sudah diolah.

Berdasar tabel 4.2 yang menyajikan karakteristik responden berdasarkan faktor usia, dapat dilihat bahwa responden yang berusia < 19 tahun yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) sebanyak 12 orang dengan tingkat prosentase 12 persen (12%), responden yang berusia 20 – 21 tahun yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) sebanyak 43 orang dengan tingkat prosentase 43 persen (43%), responden yang berusia 22 – 23 tahun yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) sebanyak 41 orang dengan tingkat prosentase 41 persen (41%), responden yang berusia 24 – 25 tahun yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) yaitu sebanyak 4 orang dengan tingkat prosentase 4 persen (4%).

4.1.1.3 Karakteristik responden berdasarkan asal fakultas

Responden berdasarkan asal fakultas dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu fakultas ekonomi dan *non*-ekonomi.

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan asal fakultas

No	Asal Fakultas	Jumlah	Prosentase (%)
1	Fakultas Ekonomi UII	99	99%
2	<i>Non</i> -Fakultas Ekonomi UII	1	1 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer (2006) yang sudah diolah

Dari tabel 4.3 yang menyajikan karakteristik responden berdasarkan asal fakultas, dapat diketahui bahwa responden yang berasal dari fakultas ekonomi yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) sebanyak 99 orang dengan tingkat prosentase 99 persen (99%), dan dapat

diketahui juga bahwa responden yang berasal dari luar atau *non-fakultas ekonomi* yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) hanya 1 orang dengan tingkat prosentase 1 persen (1%).

4.1.1.4 Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan dari hasil data kuisioner diperoleh informasi ada 2 kelompok jenjang pendidikan yaitu strata 1 (S1) dan *Magister Management* (MM)

Tabel 4.4

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Valid Prosentase (%)
1	Strata 1 (S1)	94	94 %
2	Magister Management (MM)	6	6 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer (2006) yang sudah diolah

Dari tabel 4.4 yang menyajikan karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat diketahui bahwa responden yang berjenjang pendidikan strata 1 (S1) yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) sebanyak 94 orang atau 94 persen (94%), responden yang berjenjang pendidikan *Magister Management* (MM) yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) sebanyak 6 orang atau 6 persen (6%)

4.1.1.5 Karakteristik responden berdasarkan jurusan pendidikan.

Karakteristik responden berdasarkan jurusan pendidikan dari hasil data kuisioner diperoleh informasi ada 4 kelompok jurusan pendidikan yaitu ekonomi manajemen, ekonomi akuntansi, ekonomi pembangunan dan non-ekonomi.

Tabel 4.5
Karakteristik responden berdasarkan jurusan pendidikan

No	Jurusan	Jumlah	Valid Prosentase (%)
1	Ekonomi Manajemen	46	46 %
2	Ekonomi Akuntansi	32	32 %
3	Ekonomi Pembangunan	21	21 %
4	Non Ekonomi	1	1 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer (2006) yang sudah diolah

Dari tabel 4.5 yang menyajikan karakteristik responden berdasarkan jurusan pendidikan, responden jurusan ekonomi manajemen yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) sebanyak 46 orang atau 46 persen (46%), responden jurusan ekonomi akuntansi yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) sebanyak 32 orang atau 32 persen (32%), responden jurusan ekonomi pembangunan yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) sebanyak 21 orang atau 21 persen (21%), responden jurusan *non*-ekonomi yang berkunjung ke perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga) sebanyak 1 orang atau 1 persen (1%).

4.2 Analisis Kuantitatif

4.2.1. Analisis Selisih

Analisis selisih ini untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara harapan/kepentingan para pengguna jasa perpustakaan lantai 2 dengan kinerja perpustakaan lantai 2, harapan para pengguna perpustakaan lantai 3 dengan

kinerja perpustakaan lantai 3. Dengan cara mencari selisih antara kinerja dengan harapan :

$$\text{Kepuasan} = \text{Kinerja} - \text{Harapan}$$

Jika : Harapan < Kinerja, maka pengguna jasa akan merasa puas

Jika : Harapan > Kinerja, maka pengguna jasa akan merasa tidak puas

Nilai kepuasan diperoleh bila tidak ada perbedaan atau selisih antara harapan dengan kinerja, bila terdapat selisih antara kinerja dengan harapan maka nilai kepuasan tidak tercapai.

4.2.1.1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dari seratus responden yang diteliti, telah diperoleh rata-rata kinerja perpustakaan dan rata-rata harapan para pengguna jasa pada dimensi bukti fisik (*tangible*) perpustakaan lantai 2 dan lantai 3 sebagaimana yang tertera pada tabel 4.6

Tabel 4.6

Rata-rata harapan dan rata-rata kinerja pada dimensi bukti fisik (*tangible*) lantai 2 dan lantai 3 FE UII.

Item	Lantai 2				Item	Lantai 3			
	H	K	Gap	Sig.		H	K	Gap	Sig.
1	4,72	3,85	-0,87	0,000	1	4,70	3,94	-0,76	0,000
2	4,73	3,82	-0,91	0,000	2	4,71	3,89	-0,82	0,000
3	4,81	2,97	-1,84	0,000	3	4,77	3,20	-1,57	0,000
4	4,82	3,11	-1,71	0,000	4	4,81	3,25	-1,56	0,000
5	4,3	3,15	-1,15	0,000	5	4,33	3,33	-1,00	0,000
6	4,47	3,4	-1,07	0,000	6	4,48	3,49	-0,99	0,000
7	4,38	3,63	-0,75	0,000	7	4,37	3,68	-0,69	0,000
rata	4,60	3,42	-1,19	0,000	rata	4,60	3,54	-1,06	0,000

Sumber: Data primer (2006)

Dari tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata harapan lebih besar dari pada rata-rata kinerja ($4,60 > 3,42$) dengan gap sebesar $-1,19$. Dengan hasil perhitungan gap pada item pertanyaan 1,2,3,4,5,6,7 semua menunjukkan gap negatif, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan tidak puas dengan kinerja perpustakaan lantai 2 (dua) FE UII, begitu juga pada perpustakaan lantai 3, bahwa rata-rata harapan lebih besar dari pada rata-rata kinerja ($4,60 > 3,54$) dengan gap sebesar $-1,06$. Dengan hasil perhitungan gap pada item pertanyaan 1,2,3,4,5,6,7 semua menunjukkan gap negatif, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan lantai 3 tidak puas.

4.2.1.2. Keandalan (*Reliability*)

Dari seratus responden yang diteliti, telah diperoleh rata-rata kinerja perpustakaan dan rata-rata harapan para pengguna jasa pada dimensi keandalan (*Reliability*) perpustakaan lantai 2 dan lantai 3 sebagaimana yang tertera pada tabel 4.7

Tabel 4.7
Rata-rata harapan dan rata-rata kinerja pada dimensi keandalan
(Reliability) lantai 2 dan lantai 3 FE UII.

Item	Lantai 2				Item	Lantai 3			
	H	K	Gap	Sig.		H	K	Gap	Sig.
1	4,52	3,44	-1,08	0,000	1	4,49	3,43	-1,06	0,000
2	4,52	3,6	-0,92	0,000	2	4,51	3,64	-0,87	0,000
3	4,04	2,69	-1,35	0,000	3	4,04	2,85	-1,19	0,000
4	4,66	3,49	-1,17	0,000	4	4,62	3,50	-1,12	0,000
rata	4,44	3,31	-1,13	0,000	rata	4,42	3,36	-1,06	0,000

Sumber: Data primer (2006)

Dari tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata harapan lebih besar dari pada rata-rata kinerja ($4,44 > 3,31$) dengan gap sebesar $-1,13$. Dengan hasil

perhitungan gap pada item pertanyaan 8,9,10,11 semua menunjukkan gap negatif, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan tidak puas dengan kinerja perpustakaan lantai 2 (dua) FE UII, begitu juga pada perpustakaan lantai 3, bahwa rata-rata harapan lebih besar dari pada rata-rata kinerja ($4,42 > 3,36$) dengan gap sebesar $-1,06$. Dengan hasil perhitungan gap pada item pertanyaan 8,9,10,11 semua menunjukkan gap negatif, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan tidak puas dengan kinerja perpustakaan lantai 3 (tiga) FE UII.

4.2.1.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dari seratus responden yang diteliti, telah diperoleh rata-rata kinerja perpustakaan dan rata-rata harapan para pengguna jasa pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) perpustakaan lantai 2 dan lantai 3 sebagaimana yang tertera pada tabel 4.8

Tabel 4.8

Rata-rata harapan dan rata-rata kinerja pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) lantai 2 dan lantai 3 FE UII.

Item	Lantai 2				Item	Lantai 3			
	H	K	Gap	Sig.		H	K	Gap	Sig.
1	4,47	3,49	-0,98	0,000	1	4,45	3,49	-0,96	0,000
2	4,54	3,44	-1,1	0,000	2	4,58	3,48	-1,10	0,000
3	4,5	3,37	-1,13	0,000	3	4,52	3,39	-1,13	0,000
4	4,54	3,48	-1,06	0,000	4	4,55	3,48	-1,07	0,000
rata	4,51	3,45	-1,07	0,000	rata	4,53	3,46	-1,07	0,000

Sumber: Data primer (2006)

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata harapan lebih besar dari pada rata-rata kinerja ($4,51 > 3,45$) dengan gap sebesar $-1,07$. Dengan hasil perhitungan gap pada item pertanyaan 12,13,14,15 semua menunjukkan gap

negatif, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan tidak puas dengan kinerja perpustakaan lantai 2 (dua) FE UII, begitu juga dengan perpustakaan lantai 3, bahwa rata-rata harapan lebih besar dari pada rata-rata kinerja ($4,53 > 3,46$) dengan gap sebesar $-1,07$. Dengan hasil perhitungan gap pada item pertanyaan 12, 13, 14, 15 semua menunjukkan gap negatif, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan tidak puas dengan kinerja perpustakaan lantai 3 (tiga) FE UII.

4.2.1.4. Jaminan (*Assurance*)

Dari seratus responden yang diteliti, telah diperoleh rata-rata kinerja perpustakaan dan rata-rata harapan para pengguna jasa pada dimensi jamina (*assurance*) perpustakaan lantai 2 dan lantai 3 sebagaimana yang tertera pada tabel 4.9

Tabel 4.9
Rata-rata harapan dan rata-rata kinerja pada dimensi jaminan (*assurance*) lantai 2 dan lantai 3 FE UII.

Item	Lantai 2				Item	Lantai 3			
	H	K	Gap	Sig.		H	K	Gap	Sig.
1	4,37	3,53	-0,84	0,000	1	4,34	3,61	-0,73	0,000
2	4,52	3,73	-0,79	0,000	2	4,47	3,75	-0,72	0,000
3	4,55	3,7	-0,85	0,000	3	4,52	3,73	-0,79	0,000
4	4,4	3,64	-0,76	0,000	4	4,40	3,65	-0,75	0,000
rata	4,46	3,65	-0,81	0,000	rata	4,43	3,69	-0,75	0,000

Sumber: Data primer (2006)

Dari tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata harapan lebih besar dari pada rata-rata kinerja ($4,46 > 3,65$) dengan gap sebesar $-0,81$. Dengan hasil perhitungan gap pada item pertanyaan 16,17,18,19 semua menunjukkan gap negatif, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan tidak puas

dengan kinerja perpustakaan lantai 2 (dua) FE UII, begitu juga dengan perpustakaan lantai 3, bahwa rata-rata harapan lebih besar dari pada rata-rata kinerja ($4,43 > 3,69$) dengan gap sebesar $-0,75$. Dengan hasil perhitungan gap pada item pertanyaan 16,17,18,19 semua menunjukkan gap negatif, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan tidak puas dengan kinerja perpustakaan lantai 3 (tiga) FE UII.

4.2.1.5 Empati (*Emphaty*)

Dari seratus responden yang diteliti, telah diperoleh rata-rata kinerja perpustakaan dan rata-rata harapan para pengguna jasa pada dimensi empati (*emphaty*) perpustakaan lantai 2 dan lantai 3 sebagaimana yang tertera pada tabel 4.10

Tabel 4.10
Rata-rata harapan dan rata-rata kinerja pada dimensi empati
(*Emphaty*) lantai 2 dan lantai 3 FE UII.

Item	Lantai 2				Item	Lantai 3			
	H	K	Gap	Sig.		H	K	Gap	Sig.
1	4,68	3,39	-1,29	0,000	1	4,67	3,36	-1,31	0,000
2	4,54	3,51	-1,03	0,000	2	4,53	3,53	-1,00	0,000
3	4,47	3,48	-0,99	0,000	3	4,41	3,52	-0,89	0,000
Rata	4,56	3,46	-1,10	0,000	rata	4,54	3,47	-1,07	0,000

Sumber: Data primer (2006)

Dari tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata harapan lebih besar dari pada rata-rata kinerja ($4,56 > 3,46$) dengan gap sebesar $-1,10$. Dengan hasil perhitungan gap pada item pertanyaan 20,21,22 semua menunjukkan gap negatif, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan tidak puas dengan kinerja perpustakaan lantai 2 (dua) FE UII, begitu juga dengan

perpustakaan lantai 3, bahwa rata-rata harapan lebih besar dari pada rata-rata kinerja ($4,54 > 3,47$) dengan gap sebesar $-1,07$. Dengan hasil perhitungan gap pada item pertanyaan 20,21,22 semua menunjukkan gap negatif, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan tidak puas dengan kinerja perpustakaan lantai 3 (tiga) FE UII.

4.3 Uji Z

Dalam Uji beda dua rata-rata ini digunakan mendiskripsikan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa perpustakaan setelah menerima pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Dalam proses inputing data penulis menggunakan komputer program SPSS ver.11 dan program excel 2002. Uji beda dua rata-rata ini dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa “Tidak ada perbedaan antara hasil penilaian harapan dan kinerja yang diberikan oleh pengguna jasa perpustakaan”. Adapun prosedur penilaiannya adalah sebagai berikut :

Formula hipotesis :

H_0 = Tidak ada perbedaan antara rata-rata nilai harapan dan kinerja

H_1 = Terdapat perbedaan antara rata-rata nilai harapan dan kinerja

Kriteria pengujian :

H_0 ditolak apabila probabilitas $> \alpha$ (netral)

H_1 diterima apabila probabilitas $< \alpha$ (ada/tidak ada kepuasan)

Hasil dari analisis uji beda dua rata-rata (uji Z) pada perpustakaan lantai 2 dan perpustakaan lantai 3 dengan menggunakan program SPSS Ver. 11 (pada lampiran) didapat hasil sebagai berikut:

4.3.1 Dimensi Bukti Fisik (*tangible*)

Tabel 4.11
Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z

No	Indikator Pendukung	Lantai 2			Lantai 3		
		Var	Rata	Sig.	Var	Rata	Sig.
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	H-1.2	4,72	0,000	H-1.3	4,70	0,000
		K-1.2	3,85		K-1.3	3,94	
2	Pemeliharaan Fasilitas yang ada	H-2.2	4,73	0,000	H-2.3	4,71	0,000
		K-2.2	3,82		K-2.3	3,89	
3	Perhatian terhadap kondisi fisik buku koleksi.	H-3.2	4,81	0,000	H-3.3	4,77	0,000
		K-3.2	2,97		K-3.3	3,20	
4	Penambahan koleksi buku	H-4.2	4,82	0,000	H-4.3	4,81	0,000
		K-4.2	3,11		K-4.3	3,25	
5	Penataan interior dan eksterior	H-5.2	4,30	0,000	H-5.3	4,33	0,000
		K-5.2	3,15		K-5.3	3,33	
6	Penambahan fasilitas untuk aktifitas membaca	H-6.2	4,47	0,000	H-6.3	4,48	0,000
		K-6.2	3,40		K-6.3	3,49	
7	Kebersihan dan kerapian para petugas	H-7.2	4,38	0,000	H-7.3	4,37	0,000
		K-7.2	3,63		K-7.3	3,68	

Sumber : Data Primer (2006)

Dari tabel 4.11 dapat diketahui, Uji Z pada dimensi *tangible* perpustakaan lantai 2 dan lantai 3, bahwa rata-rata harapan tertinggi pada indikator “Penambahan koleksi buku” dengan besara rata-rata 4,82 (untuk lantai 2) dan 4,81 (untuk lantai 3). Rata-rata kinerja tertinggi pada indikator “Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan” dengan besar rata-rata 3,85 (untuk lantai 2) dan 3,94 (untuk lantai 3). Rata-rata harapan terendah pada indikator “penataan interior dan eksterior” dengan besar rata-rata 4,30 (untuk

lantai 2) dan 4,33 (untuk lantai 3), sedangkan rata-rata kinerja terendah pada “Perhatian terhadap kondisi fisik buku” dengan besar rata-rata 2,97 (untuk lantai 2) dan 3,20 (untuk lantai 3). Pertanyaan pada variabel *tangible* nilai signifikansinya adalah 0,000 baik untuk perpustakaan lantai 2 maupun perpustakaan lantai 3, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti ada perbedaan rata-rata antara harapan dengan kinerja atau para pengguna jasa perpustakaan merasa tidak puas.

4.3.2 Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.12
Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan
Dengan Uji Z

No	Indikator Pendukung	Lantai 2			Lantai 3		
		Var.	Rata	Sig.	Va	Rata	Sig
8	Ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan	H-8.2	4,52	0,000	H-8.3	4,49	0,000
		K-8.2	3,44		K-8.3	3,43	
9	Pelayanan cepat setiap saat	H-9.2	4,52	0,000	H-9.3	4,51	0,000
		K-9.2	3,60		K-9.3	3,64	
10	Penyediaan fasilitas tambahan	H-10.2	4,04	0,000	H-10.3	4,04	0,000
		K-10.2	2,69		K-10.3	2,85	
11	Prosedur pelayanan yang mudah	H-11.2	4,66	0,000	H-11.3	4,62	0,000
		K-11.2	3,49		K-11.3	3,50	

Sumber : Data Primer (2006)

Dari tabel 4.12 dapat diketahui Uji Z pada dimensi *reliability* perpustakaan lantai 2 dan lantai 3, bahwa rata-rata harapan tertinggi pada indikator “Prosedur pelayanan yang mudah” dengan besara rata-rata 4,66 (untuk lantai 2) dan 4,62 (untuk lantai 3). Rata-rata kinerja tertinggi pada indikator “Pelayanan cepat setiap saat” dengan besar rata-rata 3,60 (untuk lantai 2) dan 3,64 (untuk lantai 3).

Rata-rata harapan terendah pada indikator “Penyediaan fasilitas tambahan” dengan besar rata-rata 4,04 (untuk lantai 2) dan 4,04 (untuk lantai 3), sedangkan rata-rata kinerja terendah pada “Penyediaan fasilitas tambahan” dengan besar rata-rata 2,69 (untuk lantai 2) dan 2,85 (untuk lantai 3). Pertanyaan pada variabel *reliability* nilai signifikansinya adalah 0,000 baik untuk perpustakaan lantai 2 maupun perpustakaan lantai 3, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti ada perbedaan rata-rata antara harapan dengan kinerja atau para pengguna jasa perpustakaan merasa tidak puas.

4.3.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.13
Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan
Dengan Uji Z

No	Indikator Pendukung	Lantai 2			Lantai 3		
		Var	Rata	Sig	Var	Rata	Sig
12	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap	H-12.2	4,47	0,000	H-12.3	4,45	0,000
		K-12.2	3,49		K-12.3	3,49	
13	Pemberian informasi yang mudah dimengerti.	H-13.2	4,54	0,000	H-13.3	4,58	0,000
		K-13.2	3,44		K-13.3	3,48	
14	Tindakan cepat saat pengguna jasa membutuhkan bantuan	H-14.2	4,50	0,000	H-14.3	4,52	0,000
		K-14.2	3,37		K-14.3	3,39	
15	Kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara profesional	H-15.2	4,54	0,000	H-15.3	4,55	0,000
		K-15.2	3,48		K-15.3	3,48	

Sumber : Data Primer (2006)

Dari tabel 4.13 dapat diketahui Uji Z pada dimensi *responsiveness* perpustakaan lantai 2 dan lantai 3, bahwa rata-rata harapan tertinggi pada

indikator “Pemberian informasi yang mudah dimengerti” dan “Kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara professional” dengan besara rata-rata 4,54 (untuk lantai 2) dan 4,58 pada indikator “Pemberian informasi yang mudah dimengerti” (untuk lantai 3). Rata-rata kinerja tertinggi pada indikator “Kemampuan petugas untuk cepat tanggap” dengan besar rata-rata 3,49 (untuk lantai 2) dan 3,49 (untuk lantai 3). Rata-rata harapan terendah pada indikator “Kemampuan petugas untuk cepat tanggap” dengan besar rata-rata 4,47 (untuk lantai 2) dan 4,45 (untuk lantai 3), sedangkan rata-rata kinerja terendah pada “Tindakan cepat saat pengguna jasa membutuhkan bantuan” dengan besar rata-rata 3,37 (untuk lantai 2) dan 3,39 (untuk lantai 3). Pertanyaan pada variabel *responsiveness* nilai signifikansinya adalah 0,000 baik untuk perpustakaan lantai 2 maupun perpustakaan lantai 3, karena nilai signifikansi lebuah kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti ada perbedaan rata-rata antara harapan dengan kinerja atau para pengguna jasa perpustakaan merasa tidak puas.

4.3.4 Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.14
Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan
Dengan Uji Z

No	Indikator Pendukung	Lantai 2			Lantai 3		
		Var	Rata	Sig	Var	Rata	Sig
16	Kemampuan dan pengetahuan petugas dalam menjalankan tugasnya	H-16.2	4,37	0,000	H-16.3	4,34	0,000
		K-16.2	3,54		K-16.3	3,61	
17	Peralatan pendukung aktifitas administrasi (komputerisasi)	H-17.2	4,52	0,000	H-17.3	4,47	0,000
		K-17.2	3,73		K-17.3	3,75	
18	Sifat jujur dan dapat dipercaya dari para petugas	H-18.2	4,55	0,000	H-18.3	4,52	0,000
		K-18.2	3,70		K-18.3	3,73	
19	Terampil dalam memberikan pelayanan	H-19.2	4,40	0,000	H-19.3	4,40	0,000
		K-19.2	3,64		K-19.3	3,65	

Sumber : Data Primer (2006)

Dari tabel 4.14 dapat diketahui Uji Z pada dimensi *assurance* perpustakaan lantai 2 dan lantai 3, bahwa rata-rata harapan tertinggi pada indikator “Sifat jujur dan dapat dipercaya dari para petugas” dengan besara rata-rata 4,55 (untuk lantai 2) dan 4,52 (untuk lantai 3). Rata-rata kinerja tertinggi pada indikator “Peralatan pendukung aktifitas administrasi” dengan besar rata-rata 3,73 (untuk lantai 2) dan 3,75 (untuk lantai 3). Pertanyaan pada variabel *assurance* nilai signifikansinya adalah 0,000 baik untuk perpustakaan lantai 2 maupun perpustakaan lantai 3, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti ada perbedaan rata-rata antara harapan dengan kinerja atau para pengguna jasa perpustakaan merasa tidak puas.

4.3.5 Empati (*Emphaty*)

Tabel 4.15
Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan
Dengan Uji Z

No	Indikator Pendukung	Lantai 2			Lantai 3		
		Var	Rata	Sig	Var	Rata	Sig
20	Sikap ramah dari para petugas	H-20.2	4,68	0,000	H-20.3	4,67	0,000
		K-20.2	3,39		K-20.3	3,36	
21	Kemampuan petugas dalam menghargai pengguna jasa	H-21.2	4,54	0,000	H-21.3	4,53	0,000
		K-21.2	3,51		K-21.3	3,53	
22	Kemampuan petugas untuk memberi perlakuan adil.	H-22.2	4,47	0,000	H-22.3	4,41	0,000
		K-22.2	3,48		K-22.3	3,52	

Sumber : Data Primer (2006)

Dari Tabel 4.15 dapat diketahui Uji Z pada dimensi *emphaty* perpustakaan lantai 2 dan lantai 3, bahwa rata-rata harapan tertinggi pada indikator “Sikap ramah dari para petugas” dengan besara rata-rata 4,68 (untuk lantai 2) dan 4,67 (untuk lantai 3). Rata-rata kinerja tertinggi pada indikator “kemampuan petugas dalam menghargai pengguna jasa dengan besar rata-rata 3,51 (untuk lantai 2) dan 3,53 (untuk lantai 3). Rata-rata harapan terendah pada indikator “Kemampuan petugas untuk memberi perlakuan adil” dengan besar rata-rata 4,47 (untuk lantai 2) dan 4,41 (untuk lantai 3), sedangkan rata-rata kinerja terendah pada “Sikap ramah dari para petugas” dengan besar rata-rata 3,39 (untuk lantai 2) dan 3,36 (untuk lantai 3). Pertanyaan pada variabel *emphaty* nilai signifikansinya adalah 0,000 baik untuk perpustakaan lantai 2 maupun perpustakaan lantai 3, karena nilai signifikansi lebuah kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti ada perbedaan rata-

rata antara harapan dengan kinerja atau para pengguna jasa perpustakaan merasa tidak puas.

4.3.6 Total Dari Keseluruhan Dimensi

Tabel 4.16
Perbandingan Antara Total Rata-Rata Kinerja Dengan
Total Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z

No	Indikator Pendukung	Lantai 2			Lantai 3		
		Var	Rata	Sig	Var	Rata	Sig
1	Harapan dan kinerja	H-Total.2	99,55	0,000	H-Total.3	99,27	0,000
		K-Total.2	75,92		K-Total.3	77,15	

Sumber : Data Primer (2006)

Dari tabel 4.16 dapat diketahui, setelah dilakukan uji Z antara total harapan dengan total kinerja ternyata diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 ini berarti harapan lebih besar dari kinerja atau dengan kata lain para pengguna jasa belum terpenuhi harapannya atau bisa dikatakan para pengguna jasa perpustakaan baik lantai 2 maupun lantai 3 merasa belum puas.