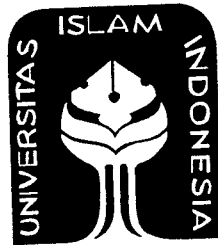


**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA PERPUSTAKAAN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



ditulis oleh :

Nama : Fiqrada Ela Rumanti
Nomor Mahasiswa : 02311322
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

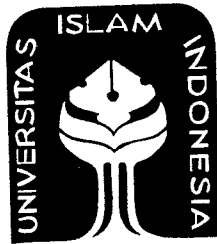
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
JOGJAKARTA**

2006

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA PERPUSTAKAAN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi , Universitas Islam Indonesia



ditulis oleh :

Nama : Fiqrada Ela Rumanti
Nomor Mahasiswa : 02311322
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
JOGJAKARTA**

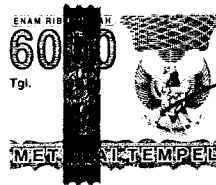
2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 5 Mei 2006

Penulis,



Fiqrada Ela Rumanti
Fiqrada Ela Rumanti

Halaman Pengesahan Skripsi

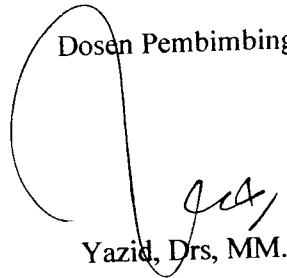
Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Nama : Fiqrada Ela Rumanti
Nomor Mahasiswa : 02 311 322
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta , 5 Mei 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yazid', is written over the printed name 'Yazid, Drs, MM.'. The signature is stylized and somewhat cursive.

Yazid, Drs, MM.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

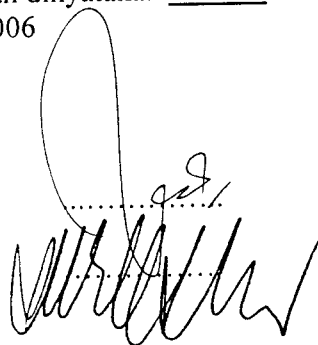
**Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta**

Disusun Oleh: FIQRADA ELA RUMANTI
Nomor mahasiswa: 02311322

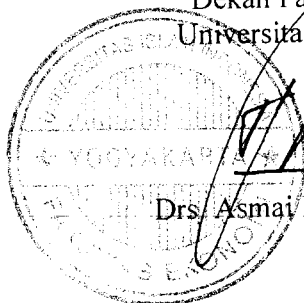
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 15 Juni 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Yazid, MM

Penguji : Drs. Suwarsono, MA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asma' Ishak, M.Bus, Ph.D

Kupersembahkan Skripsi Ini Dengan Penuh Cinta Kepada :

Allah SWT, penguasa segala kejadian...,

Abah ku : Agung Soenarto & Ibu ku : Siti Sumaryatun

Kakak-kakaku tercinta :

Agung Ratih Kusuma Wardhani S.Psi.

Kartika Adi Wijaya S.Hut

Mariyana Yussian

Diky Madha Hardianto

Dan...Almamaterku..

Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil judul “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan para pengguna jasa perpustakaan fakultas terhadap kinerja atau pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan peneliti menggunakan metode survai kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuisioner. Kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan analisis selisih dan uji Z.

Dalam analisis data yang dilakukan, peneliti menggunakan bantuan komputer program SPSS Ver. 11.0, dengan kuisioner yang terdiri 22 pertanyaan tentang harapan/kepentingan pengguna jasa dan 22 butir pertanyaan tentang kinerja perpustakaan, diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan para pengguna jasa perpustakaan belum puas terhadap kinerja perpustakaan fakultas. Hal ini dibuktikan dari hasil penilaian para responden bahwa harapan para pengguna jasa lebih besar daripada kinerja yang telah dilakukan pihak perpustakaan.

Terlebih lagi, para pengguna jasa belum merasa puas terhadap variabel daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terutama pada item-item yang berkenaan dengan kinerja karyawan (sumber daya manusia), maka pihak manajemen perpustakaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan melalui pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan kinerja sehari-hari mereka.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT dengan petunjuk dan hidayah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta". Untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Sholawat dan salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafa'atnya di Yaumul Qiyamah.

Menjadi sebuah pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam upaya untuk menyelesaikan skripsi ini, dengan banyaknya rintangan dan tantangan yang harus dihadapi. Penulis menyadari bahwa ketika seseorang mengalami kesulitan pasti akan ada penyelesaiannya. Berkat kemampuan, usaha dan petunjuk dari-Nya, segala sesuatu yang sulit akan dapat dilewati dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis terus menerus diberikan bantuan, bimbingan, masukan, kritik, semangat dan do'a yang sangat berharga yang dengan tulus hati telah diberikan oleh berbagai pihak dan begitu besar manfaatnya bagi Penulis. Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada :

1. Bapak Asma'i Ishak, Drs., M.Bus., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
2. Ibu Siti Nurul Ngaini, Dra. Hj., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.

3. Bapak Drs. Yazid, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan Penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Pihak Perpustakaan, Ka. Bag Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia: Bapak Nugroho B.P.,S.Sos. dan semua karyawan perpustakaan, terimakasih atas ijin yang diberikan kepada Penulis.
5. Abah ku : **Agung Soenarto** dan Ibuku : **Siti Sumaryatun**, terimakasih atas do'a-do'a, semangat, kesabaran dan pengertiannya yang tak pernah berhenti beliau berikan untuk Penulis.
6. Kakak-kakaku yang ada di *Green Hause* : **Agung Ratih Kusuma Wardhani., S.Psi. , Kartika Adhi Wijaya. S.Hut. , Mariyana Yussyan, Diky Madha Hardianto** ,terima kasih untuk semangat dan dukungan baik moril maupun materiil..., Semoga Allah selalu melimpahkan Rahmat serta Hidayahnya kepada keluarga kita.. (mari kita bangun Dinasti Soen ☺ ...)
7. Suprijo (AB 5164 VY) si kuda besi ku tersayang, tengkyu atas kesetiannya mengantarkan aku kemana-mana.
8. Teman-teman HMI Komfak Ekonomi : (Usroh Ceria, Usroh Khalifah, Usroh Fikri, Usroh Hasan Albanā, Usroh Arba'a), ..tetap semangat untuk menjadi insan Ulil Albab,...Bahagia HMI.....
9. Teman-Teman KKN SL 33, Semangat yang kalian berikan Coy..., Luar Biasa....
10. Manusia-manusia yang ada di Pondok Rindang 101B, *sorry*..aku banyak ngrepotin..., tengkyu ya...

11. Teman-teman DPM FE UII : Titin, Sari, Naning, Arbi. Kapan kita demisioner nih...???
12. Teman-teman lembaga intra FE UII, KM UII, KPU UII 2006
(Bravo Bidang II ☺)
13. Ka. Komisi III Universitas 2005/2006 : trimakasih atas kesabarannya dalam menghadapi emosiku^^^
14. My Close Friends :Brilian, Iim... U'r unreplecement friends...
15. Dan seseorang yang masih dirahasiakan oleh Allah SWT sebagai pendamping hidupku.....

“Tak Ada Gading Yang Tak Retak”, hal tersebut berarti tidak ada kesempurnaan di dunia ini...,kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT..., Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua fihak. Amien.....

Yogyakarta, 15 juni 2006

Penulis,

Fiqrada Ela Rumanti

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi	v
Halaman Persembahan	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	10

2.2.1. Pengertian Pemasaran	10
2.2.2. Konsep Pemasaran Yang Berorientasi Kepada	
Konsumen	11
2.2.3. Konsep Jasa.....	12
2.2.3.1. Pengertian Jasa	12
2.2.3.2 Karakteristik Jasa	13
2.2.3.3. Dimensi Kualitas Jasa	14
2.2.4. Kualitas Layanan Konsumen	16
2.2.4.1. Pengertian Kualitas Layanan Konsumen	16
2.2.4.2. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi	
Kualitas Layanan Konsumen	17
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	21
2.2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.2.5.2. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan	
Kualitas Pelayanan	23
2.2.6. Mengelola Kualitas Jasa	24
2.3. Kerangka Teoritis	28
2.4. Hipotesis	28

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	29
3.2. Sejarah Perpustakaan FE UII	29
3.2.1. Perpustakaan FE UII	29

3.2.2. Periodesasi Perpustakaan FE UII	30
3.3. Variabel Penelitian	31
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpul Data	33
3.4.1. Skala Likert	33
3.4.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
3.4.2.1. Uji Validitas	34
3.4.2.2. Uji Reliabilitas	37
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1. Data Primer	39
3.5.2. Data Sekunder	40
3.6. Populasi dan Sampel	40
3.6.1. Populasi	40
3.6.2. Sampel	40
3.7. Teknik Analisis	42
3.7.1. Analisis Deskriptif	42
3.7.2. Analisis Kuantitatif	43
3.7.2.1. Analisis Selisih	43
3.7.2.2. Uji Z	43

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Data	45
4.1.1. Analisis Deskriptif	45
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis	

Kelamin (Gender)	46
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .	46
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal	
Fakultas	47
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan	
Jenjang Pendidikan	48
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan	
Jurusan Pendidikan	48
4.1.2. Analisis Kuantitatif	49
4.1.2.1. Analisis Selisih	49
4.1.2.2. Uji Z	55
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Hasil Uji Validitas Harapan	35
Tabel 3.2.	Hasil Uji Validitas Kinerja	36
Tabel 3.3.	Hasil Uji Reliabilitas Harapan	38
Tabel 3.4.	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja	38
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Fakultas	47
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	48
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan Pendidikan	49
Tabel 4.6.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Harapan dan Kinerja Dimensi Bukti Fisik.....	50
Tabel 4.7.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Harapan dan Kinerja Pada Dimensi Keandalan	51
Tabel 4.8.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Harapan Dan Kinerja Pada Dimensi Daya Tanggap	52
Tabel 4.9.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Harapan Dan Kinerja Pada Dimensi Jaminan	53
Tabel 4.10.	Hasil Perhitungan Rata-Rata Harapan dan Kinerja Pada dimensi Empati	54
Tabel 4.11.	Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z Dimensi <i>Tangible</i>	56
Tabel 4.12.	Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z Dimensi <i>Reliability</i>	57

Tabel 4.13. Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 4.14. Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z Dimensi <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.15. Perbandingan Antara Rata-Rata Kinerja Dengan Rata-Rata Harapan Dengan Uji Z Dimensi <i>Emphaty</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

- I. Kuisisioner
- II. Karakteristik Responden
- III. Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja Perpustakaan Lantai 2
- IV. Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja perpustakaan Lantai 3
- V. Hasil Pengujian Validitas Harapan dan Kinerja Perpustakaan Lantai 2
- VI. Hasil Pengujian Validitas Harapan dan Kinerja Perpustakaan Lantai 3
- VII. Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan dan Kinerja Perpustakaan Lantai 2
- VIII. Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan dan Kinerja Perpustakaan Lantai 3
- IX. Hasil Uji Z

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami perkembangan yang pesat dalam berbagai bidang baik ekonomi, politik maupun sosial, perkembangan tersebut membawa perubahan-perubahan kearah yang lebih maju dalam berbagai bidang. Perubahan-perubahan yang terjadi dalam berbagai bidang tersebut tidak hanya bersifat fisik tetapi juga ekonomi dan sosial yang dipengaruhi oleh berbagai faktor baik faktor internal maupun faktor eksternal. Keadaan ini tentu saja juga berpengaruh dan berdampak besar terhadap lingkungan sekitar yang tentu saja secara tidak langsung juga berpengaruh terhadap kondisi masyarakat sekitar lingkungan tersebut.

Pengaruh yang ditimbulkan dari adanya perubahan lingkungan fisik, sosial dan ekonomi mempunyai dampak yang besar terhadap keadaan masyarakat. Keadaan ini menyebabkan perubahan perilaku dalam masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung terutama terhadap pemenuhan kebutuhannya. Perubahan yang terjadi akan membawa kehidupan yang lebih kompleks dengan berbagai permasalahan dan pemenuhan kebutuhan hidup yang semakin kompleks juga.

Masyarakat menjadi seorang individu yang selalu ingin tujuan dan nilainya tercapai secara memuaskan bahkan ada kecenderungan untuk selalu berusaha memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya tanpa ada batasnya. Pengetahuan yang semakin tinggi dan segala perkembangan yang ada, pada akhirnya mengubah pola hidup dan karakteristik psikologis dari masyarakat tersebut. Kehidupan modern semakin lekat dalam masyarakat sebagai salah satu akibat dari adanya perubahan pembangunan dimana perubahan tersebut berdampak pada karakteristik demografis sehingga masyarakat mulai menunjukkan suatu sikap dan perilaku yang cenderung konsumtif.

Kehidupan konsumtif tentu tidak akan lepas terhadap adanya berbagai usaha manusia untuk memenuhi semua kebutuhan hidupnya yang tidak pernah ada batasnya baik dalam pemenuhan kebutuhan akan barang atau jasa. Pada dasarnya kebutuhan akan barang atau jasa pada masa sekarang ini memang sangat tinggi dan terus bertambah. Bila kebutuhan suatu barang atau jasa yang satu sudah terpenuhi akan meningkat kebutuhan barang atau jasa yang lainnya sehingga tidak akan pernah ada habisnya atau berhenti pada satu kondisi. Untuk itu, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi barang atau jasa harus dapat memanfaatkan peluang atau kesempatan bisnis yang ada tersebut secara tepat kesasaran konsumennya.

Melihat adanya kondisi tersebut tentu saja menuntut setiap perusahaan untuk selalu siap setiap saat menciptakan suatu penawaran yang baru akan suatu barang dan jasa yang pada saat itu berpeluang besar merebut pangsa pasar

konsumen dengan cara menjaring konsumen yang sebanyak-banyaknya. Perubahan dan perkembangan teknologi yang ada harus dapat dimanfaatkan dengan tepat untuk memperoleh peluang bisnis yang sesuai dengan keinginan dan tujuan dari masyarakat pada saat ini. Faktor tersebut merupakan faktor penting yang paling dominant.

Salah satu peluang bisnis yang pada saat ini mempunyai persaingan yang sangat ketat terutama yang bergerak dalam bidang jasa adalah adanya suatu lembaga atau jasa pendidikan. Hal ini merupakan salah satu akibat dari perkembangan masyarakat yang semakin maju dimana pendidikan merupakan salah satu kebutuhan yang penting untuk dikuasai terutama pada era saat ini. Tanpa pendidikan yang cukup tentu seseorang akan mengalami kesulitan untuk bersaing dengan yang lain, yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Pendidikan merupakan faktor penting dalam menghadapi kehidupan dimasa sekarang ini maupun dimasa yang akan datang.

Pentingnya pendidikan dari jenjang yang rendah ke jenjang yang lebih tinggi membuat masyarakat berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan ini dengan sebaik mungkin, yang pada akhirnya memberikan peluang bisnis yang besar bagi penyedia jasa pendidikan. Jasa pendidikan mulai bermunculan dan bersaing ketat untuk menarik para konsumen sebanyak mungkin dari yang hanya menawarkan program pendidikan informal seperti dengan mengikuti kursus jangka pendek hingga program pendidikan formal.

Salah satu jasa yang bergerak dibidang pendidikan formal ini adalah adanya perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memproduksi dan menyajikan jasa pendidikan yang bertaraf akademik dan professional yang akan dilaksanakan bagi calon mahasiswa. Keadaan ini membuat perguruan-perguruan tinggi swasta banyak bermunculan yang siap bersaing ketat dan memberikan berbagai macam tawaran mengenai fasilitas dan berbagai kemudahan agar masyarakat lebih tertarik untuk memilih perguruan tinggi tersebut.

Universitas Islam Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Yogyakarta memang sangat berbeda dengan universitas lainnya yang juga bergerak dibidang yang sama yaitu jasa pendidikan. Yang membedakan Universitas Islam Indonesia dengan universitas yang lain adalah penekanan nilai-nilai islami dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan menerapkannya dalam kehidupan masyarakat. Begitu pentingnya seorang konsumen terutama pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa membuat Universitas Islam Indonesia selalu berusaha untuk terus meningkatkan mutu pendidikan dan kualitas jasa pelayanan yang selalu mengikuti perubahan dan perkembangan tekhologi yang ada dengan tidak melupakan tujuan utama yaitu berlandaskan nilai-nilai islami. Peningkatan mutu pendidikan dan kualitas jasa pelayanan ini dilakukan agar dapat bersaing dan mempertahankan *image* yang sudah melekat dan terbentuk dalam pandangan masyarakat luas, bahwa

Universitas Islam Indonesia merupakan sebuah universitas swasta favorit yang berbeda dengan universitas lain yang ada di Yogyakarta.

Fakultas Ekonomi merupakan salah satu bagian dari keluarga besar Universitas Islam Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan mutu dan kualitas jasa pelayanan yang terus dilakukan sebenarnya berhubungan erat dengan kepuasan konsumen yang kemudian akan menunjukkan suatu sikap dari konsumennya tersebut. Keadaan ini tentu saja menjadi sebuah tantangan yang menarik bagi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (FE UII) untuk terus maju dengan meningkatkan dan menambah berbagai macam fasilitas pendukung jasa pelayanan agar konsumen yang dalam hal ini adalah mahasiswa

Salah satu fasilitas penting yang ada didalam FE UII adalah perpustakaan. Perpustakaan adalah suatu tempat dimana menyediakan jasa peminjaman buku bagi para mahasiswa. Hal tersebut sangat penting karena para mahasiswa setiap saat membutuhkan buku untuk menunjang kegiatan akademiknya. Perpustakaan dituntut untuk menjadi suatu tempat yang nyaman baik dari sisi pelayanan maupun *non*-pelayanan. Dari sisi pelayanan misalnya : keramahan dan kecakapan petugas sangat dibutuhkan, kemudian dari sisi *non*-pelayanan misalnya : kondisi ruangan dibuat nyaman mungkin untuk aktifitas membaca, penataan ruangan baik *interior* maupun *eksterior*, serta kelengkapan koleksi buku yang ada.

Perpustakaan FE UII terdiri dari dua bagian. Yang pertama : perpustakaan lantai dua yang merupakan perpustakaan sirkulasi yang

kegiatannya meliputi peminjaman buku-buku bagi mahasiswa, serta buku yang di pinjam bisa di bawa keluar ruangan dengan terlebih dahulu menjadi anggota perpustakaan. Kemudian perpustakaan lantai tiga atau lebih sering disebut sebagai ruang referensi, yang didalamnya terdapat koleksi buku-buku dan majalah serta skripsi yang terdahulu. Pihak perpustakaan berusaha memuaskan keinginan dan kebutuhan para pengguna perpustakaan dengan selalu memperhatikan kelengkapan koleksi dan penataan ruangan. Fasilitas lain yang ada di ruang referensi adalah adanya penyediaan mini kantin yang menyediakan beberapa macam minuman ringan dan snack.

Begitu pentingnya kepuasan konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa pengguna jasa pelayanan perpustakaan FE UII maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah di susun untuk memperjelas pokok permasalahan dan sebagai pedoman kerja agar tidak terjadi penyimpangan dalam pembahasan masalah. Dengan adanya latar belakang masalah seperti di atas, maka permasalahannya adalah :

1. Bagaimana kepuasan pengguna jasa setelah menerima jasa pelayanan pada perpustakaan lantai dua dan lantai tiga /referensi Fakultas Ekonomi UII?

2. Dimensi kualitas jasa mana yang paling memuaskan konsumen pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia?
3. Apakah ada perbedaan antara harapan pengguna jasa perpustakaan dengan kinerja perpustakaan lantai dua dan lantai tiga Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini agar menjadi terarah dan terfokus pada pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian
Perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga)/referensi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (FE UII)
2. Penelitian hanya ditujukan kepada para pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan para pengguna jasa perpustakaan FE UII setelah menerima jasa pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Untuk mengetahui variabel dari dimensi kualitas jasa yang paling memuaskan konsumen pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

3. Untuk mengetahui perbedaan antara harapan pengguna jasa perpustakaan dengan kinerja perpustakaan lantai dua dan lantai tiga Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat – manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi perkembangan ilmu, khususnya yang berkaitan dengan masalah kepuasan konsumen.

2. Manfaat praktis.

- Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak perpustakaan yang ingin meningkatkan kualitas jasa agar lebih memuaskan para pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi UII
- Dengan diketahui faktor-faktor yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan, diharapkan pihak perpustakaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

2.1.1 Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan RSUD Ambarawa. (Nur Isnawati, 2004)

Penelitian ini dilakukan di RSUD Ambarawa, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen setelah menerima jasa pelayanan RSUD Ambarawa dan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pengguna jasa RSUD Ambarawa berdasarkan karakteristik konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan metode statistik dan metode diskriptif, hal ini bertujuan agar penelitian yang dihasilkan memberikan hasil yang lebih akurat, sehingga dapat dicari solusi yang tepat. Penelitian statistik dilakukan dengan menggunakan instrumen kuisisioner, selanjutnya kuisisioner ini diolah menggunakan bantuan komputer SPSS 10.00. Sedangkan untuk populasi yang diteliti adalah pasien yang sedang rawat inap minimal 2 (dua) hari di RSUD Ambarawa. Sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien.

Melalui analisis yang dilakukan, secara keseluruhan pada seluruh atribut yang ada di RSUD Ambarawa tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan, artinya konsumen merasa puas. Tetapi pada atribut variasi makanan menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan

harapan, yang berarti konsumen tidak puas. Atribut yang paling memberikan kepuasan adalah atribut pelayanan dokter dan tempat parkir.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba, sehingga pemasaran menjadi suatu kegiatan yang cukup vital dalam suatu perusahaan. Pemasaran sendiri erat hubungannya dengan kebutuhan konsumen, karena dari adanya kebutuhan tersebut maka akan muncul permintaan yang kemudian mendorong produsen atau perusahaan untuk berusaha memenuhi kebutuhan tersebut sehingga kebutuhan konsumen terpuaskan.

Sebagai salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan, kini pemasaran telah mengalami perkembangan, dari yang semula merupakan kegiatan distribusi dan penjualan, sekarang telah menjadi dasar bagi perusahaan untuk menghubungkan setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dengan pasar yang ditujunya. Pemasaran harus dapat menafsirkan kebutuhan konsumen yang ada dan mengkombinasikan dengan keadaan pasar, seperti : lokasi konsumen, jumlah konsumen, dan selera konsumen sehingga perusahaan mampu menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga nantinya akan tercapai kepuasan konsumen.

Dari uraian tersebut diatas, jelas bahwa pemasaran merupakan faktor yang sangat penting dalam siklus yang berawal dan berakhir dengan pemuasan kebutuhan konsumen. Definisi pemasaran yang dikemukakan oleh Philip Kotler, salah seorang ahli pemasaran adalah sebagai berikut:

“ Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajemen yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain” (Philip.Kotler.1997:41)

2.2.2 Konsep Pemasaran Yang Berorientasi Kepada Konsumen

Memuaskan konsumen mungkin merupakan suatu pekerjaan yang sulit bagi seorang pemasar tetapi hal ini tidak dapat dihindarkan karena dengan memberikan kepuasan kepada konsumen maka pemasar akan memperoleh kesetiaan dari para pelanggannya dan berharap adanya pembelian ulang pada produk yang ditawarkan.

Bagi perusahaan yang telah mengetahui bahwa pemasaran merupakan faktor yang sangat vital dalam pencapaian keberhasilan usahannya, maka akan mengetahui pula adanya cara dan falsafah baru yang dikenal dengan konsep pemasaran yang bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen atau berorientasi pada konsumen.

Difinisi konsep pemasaran menurut William J. Stanton adalah sebagai berikut :

“ Konsep pemasaran adalah sebagai falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemasaran kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan” (William J. Stanton, 1993 : 82)

Dari definisi diatas mempunyai konsekwensi bahwa seluruh kegiatan dalam perusahaan harus berorientasi pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang didukung oleh suatu perusahaan yang diarahkan kepada terciptanya kebutuhan konsumen. Dengan terciptanya kepuasan konsumen diharapkan nantinya akan terciptanya kesan yang baik dan loyalitas yang tinggi dari konsumen terhadap perusahaan yaitu menghasilkan laba yang maksimal.

2.2.3 Konsep Jasa

2.2.3.1 Pengertian Jasa

Ada berbagai macam pengertian service atau jasa yang dikemukakan oleh beberapa ahli diantaranya :

Leonard L. Berry, seperti dikutip oleh Zeithaml dan Bitner mendefinisikan:

“Jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas); proses-proses dan unjuk kerja yang *intangible*” (Yazid, 1999:1)

R.G. Mudrik, dkk mendefinisikan jasa dari sudut pandang penjualan dan konsumsi secara kontras dengan barang.

“Barang adalah suatu objek yang *intangible* yang dapat diciptakan dan dijual atau digunakan setelah selang waktu tertentu”

“Jasa adalah *intangible* (seperti kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan dan kesehatan) dan *perishabel* (jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan). Jasa diciptakan dan dikonsumsi secara simultan”
(Yazid, 1999: 2)

Dari berbagai macam definisi tentang service atau jasa, Zeithaml dan Bitner akhirnya memberikan solusi dengan cara merangkum definisi yang telah ada menjadi

“Jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang outputnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, liburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip *intangible* bagi pembeli pertamanya “
(Yazid, 1999: 2)

2.2.3.2 Karakteristik Jasa

Zeithaml dan Bitner (1996) dalam Chasanah menggambarkan adanya beberapa karakteristik untuk produk yang berupa jasa yang mencakup :

1 Tidak berwujud (*intangibility*)

Definisi jasa menurut Berry (Yazid, 1999) jasa lebih merupakan tindakan, proses-proses atau unjuk kerja bukan merupakan objek. Jasa ini bersifat tidak berwujud, tidak dapat dilihat, diraba, didengar dan dirasakan sebelum membelinya. Oleh sebab itu, merupakan tugas penyedia jasa untuk memberikan bukti-bukti fisik dan perbandingan pada penawaran abstraknya.

2 Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Jasa dijual terlebih dahulu baru kemudian dikonsumsi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan merupakan ciri khas dalam pemasaran jasa.

Kedua belah pihak mempengaruhi hasil dari jasa tersebut, kaitannya dengan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektifitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting.

3 Bervariasi (*variability*)

Jasa bersifat variabel artinya banyak variasinya, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pengguna jasa sangat peduli dengan *variabilitas* (keberagaman) yang tinggi dan seringkali meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

4. Kerentanan (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dalam pengertian ini jasa tidak dapat disimpan dan merupakan komoditas yang tidak tahan lama, sehingga bila jasa tersebut tidak dapat digunakan akan hilang begitu saja.

2.2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman, et al. (1994) sebagaimana dikutip Purnama, terdapat lima dimensi yang digunakan pelanggan dalam menilai suatu kualitas jasa, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai

harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan serta kesalahan.

2. Ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu kemampuan perusahaan berupaya untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan secara profesional (responsif).

3. Jaminan (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pekerja dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

4. Empati (*empaty*)

Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/ sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

5. Sesuatu yang berwujud (*Tangible*)

Perusahaan harus bisa memberikan bukti awal kualitas jasa, yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan

2.2.4 Kualitas Layanan Konsumen

2.2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan Konsumen

Wyckof (1998: 81) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Parasuraman dkk (1998: 31) mendefinisikan kualitas layanan sebagai penilaian secara umum atau sikap yang berhubungan dengan superioritas atau keunggulan dari suatu pelayanan. Zeithaml (1988: 14) mendefinisikan kualitas layanan sebagai pengukuran konsumen terhadap kebaikan atau keunggulan dari pelayanan secara keseluruhan.

Spreng dan Mackoy (1994: 351) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan kesimpulan dari perbandingan penampilan apa yang konsumen rasakan mengenai sebuah perusahaan yang seharusnya mereka berikan. Layanan selalu mengacu pada pribadi dan situasi yang ditimbulkan oleh pelayanan itu sendiri, sehingga menimbulkan kegembiraan, kesenangan dan kepuasan. Pelayanan berkaitan dengan aspek-aspek teknis dalam menghasilkan produk jasa bagi konsumen. Dalam hal ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu alur waktu, kemampuan mengantisipasi, komunikasi, kepekaan, dan pengawasan.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan konsumen adalah tindakan atau sikap terbaik yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen) dimana terjadi komunikasi antara yang melayani dan dilayani sebagai bentuk perbandingan penampilan yang konsumen rasakan sehingga menimbulkan kepuasan diantara keduanya

2.2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Konsumen

Kurtz (1998: 45) mengemukakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan konsumen. Faktor-faktor tersebut antara lain:

1) Faktor internal

Faktor ini dipengaruhi oleh komitmen karyawan terhadap organisasi dan harapan konsumen tentang kualitas layanan, termasuk didalamnya keinginan pribadi konsumen, tingkatan keterlibatan (*involvement level*) dan pengalaman sebelumnya. Faktor ini akan berpengaruh pada ide seseorang, keinginan dan tingkatan harapan terhadap layanan yang memadai

- a) Kebutuhan individu (*individual needs*). Misalnya seorang konsumen memilih sebuah lembaga keuangan untuk

mengajukan pinjaman karena bunganya lebih rendah daripada lembaga keuangan lainnya

- b) Tingkatan keterlibatan (*level of involvement*). Ada dua akibat terhadap harapan, yaitu: pertama, peningkatan keterlibatan, kesenjangan antara tingkatan pelayanan ideal dan tingkatan pelayanan yang dirasakan sangat kecil. Kedua, dikarenakan peningkatan keterlibatan, daerah toleransi akan berkurang. Konsumen akan berkurang toleransinya jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan dari yang ideal.
- c) Pengalaman masa lalu (*past experience*). Pengalaman disini termasuk pengalaman dengan lembaga yang lain dalam industri yang sama dan pengalaman dengan lembaga dan industri yang berbeda.
- d) Filosofi pelayanan (*service philosophy*). Perkembangan filosofi seseorang terbentuk dari dua hal yaitu keturunan dan pengalaman sebelumnya.

2) Faktor eksternal.

Ada empat faktor yang mempengaruhi, yaitu:

- a) Pilihan persaingan (*competitive options*). Persepsi terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh pilihan persaingan yang diberikan oleh perusahaan lain. Contohnya, 2 lembaga keuangan dengan grade sama. Lembaga A memberikan bunga ringan terhadap pinjaman, maka konsumen akan memberi bunga yang lebih ringan atau bunga sama tetapi pelayanan yang lebih baik.

- b) Konteks sosial (*social context*). Misalnya, apabila kita diajak makan atasan kita, maka kita akan memiliki persepsi bahwa kualitas layanan di rumah makan tersebut lebih baik daripada rumah makan lainnya.

- c) Komunikasi dari mulut kemulut (*word-of-mouth communication*). Sebelum konsumen memutuskan untuk memilih jasa pelayanan, konsumen akan terlebih dulu meminta pendapat orang lain. Ada beberapa sumber yang bisa didapatkan yaitu teman, saudara, rekan sekerja (*personal source*), ahli yang memahami tentang barang atau jasa yang akan dipilih (*expert source*), pernyataan atau pengakuan dari orang yang pernah menggunakan pelayanan jasa tersebut (*derived source*).

- d) Etika Bisnis dalam hal ini etika bisnis Islami. Konsumen memilih suatu jasa pelayanan dengan pertimbangan religi, misalnya halal haram, riba, dan pertimbangan religius yang terkandung dalam agama.

3) Faktor situasional.

Konsumen dalam memilih layanan dipengaruhi oleh alasan memilih, suasana hati, keterbatasan waktu, pentingnya pelayanan dan etika yang ada pada organisasi

- a) Alasan memilih. Memilih produk jasa dipengaruhi oleh tujuannya.

Misalnya memilih suatu lembaga keuangan untuk kepentingan apa: praktis dan bunga pinjaman ringan. Praktis karena lokasi dekat dengan tempat tinggal dan prosedur pelayanannya tidak berbelit-belit. Lembaga keuangan tersebut dipilih karena bunga pinjamannya ringan dan tidak memberatkan konsumen dengan syarat-syarat yang mudah pula.

- b) Suasana hati. Ketika suasana hati seseorang sedang baik maka akan memiliki toleransi yang baik pula. Dikarenakan pentingnya keadaan suasana hati, maka banyak bisnis

pelayanan yang berusaha untuk secara aktif mengusahakan konsumennya untuk mencapai suasana hati yang baik. Misalnya dengan penempatan perabot dan peralatan yang apik, memberikan pelayanan yang ramah, kenyamanan dan lain-lain.

- c) Keterbatasan waktu. Keadaan darurat berpengaruh pada harapan konsumen. Semakin darurat maka akan mempertinggi harapan konsumen untuk segera dilayani
- d) Etika organisasi. Dalam perusahaan tentu mempunyai nilai-nilai tersendiri. Harapan konsumen dalam hal ini adalah mendapatkan kesesuaian antara nilai yang ada dalam perusahaan dengan nilai yang ada dalam diri konsumen sehingga menimbulkan kepuasan.

2.2.5 Kepuasan Pelanggan

2.2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Beberapa definisi kepuasan pelanggan, diantaranya adalah Tse dan Wilton (1988) dalam Murwanti dan Nursiam, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan, antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel (1995) dalam

Murwanti dan Nursiam, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan pelanggan. Adapun Kotler (1997) dalam Murwanti dan Nursiam, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan pelanggan.

Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan kepada pelanggan apa yang kita perkirakan disukai oleh pelanggan. Namun kita harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan (*wants*), kapan (*when*) diperlukan dan dengan cara apa mereka memperolehnya (*the way they want it*). Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi suatu produk yang dibeli. (Fandy tjiptono, 1996).

2.2.5.2 Hubungan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan pelanggan (Zeithmal & Bitner, 1996, h.76) dalam Wikaningtyas, dengan kata lain :

$$Satisfaction = f \{servicequality - expectation\}$$

Berdasarkan rumusan diatas terdapat tiga kemungkinan yang terjadi :

1. *Service Quality < Expectation*

Bila ini terjadi, dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan buruk, selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan pelanggan

2. *Service Quality = Expectation*

Bila ini terjadi, dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah biasa-biasa saja. Dimata pelanggan, pelayanan yang diberikan tidak ada istimewanya sudah seharusnya seperti itu.

3. *Service Quality > Expectation*

Bila ini terjadi, pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, tetapi sekaligus memuaskan dan menyenangkan. Pelayanan yang ke tiga ini yang dinamakan pelayanan prima (*excellence Services*), yang selalu diharapkan semua pelanggan

2.2.6 Mengelola Kualitas Jasa

Pengelolaan kualitas jasa pada dasarnya ditujukan untuk memenuhi bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan oleh para konsumen. Kualitas jasa sendiri dipengaruhi oleh 2 (dua) variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*percieved service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Jika jasa yang dirasakan lebih kecil daripada jasa yang diharapkan maka konsumen menjadi tidak tertarik lagi pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan jika terjadi sebaliknya, maka konsumen besar kemungkinan akan menggunakan jasa itu lagi. Dalam rangka itu, organisasi jasa harus dapat mengidentifikasi gap-gap atau kesenjangan yang mungkin terjadi dalam penyampaian jasa sehingga kegagalan dapat dihindari. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml (1990) dalam Murwati dan Nursiam, ada lima gap yang dapat menyebabkan kegagalan penyampaian suatu jasa, yaitu :

1. Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen atas harapan pelanggan. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimanapun suatu jasa seharusnya didisain dan jasa-jasa pendukung/sekunder apa saja yang diinginkan oleh konsumen.

2. Gap antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standart kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan oleh tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dengan kualitas jasa yang sebenarnya diberikan. Ada beberapa sebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standart kinerja atau bahkan tidak mau memenuhi standart kinerja yang telah ditetapkan. Selain itu pula karyawan dihadapkan pada standar-standar yang kadangkala saling bertentangan satu sama lain.
4. Gap antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal. Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.
5. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi yang dibentuk dengan apa yang dia rasakan/atau diterima atas jasa tersebut. Gap ini

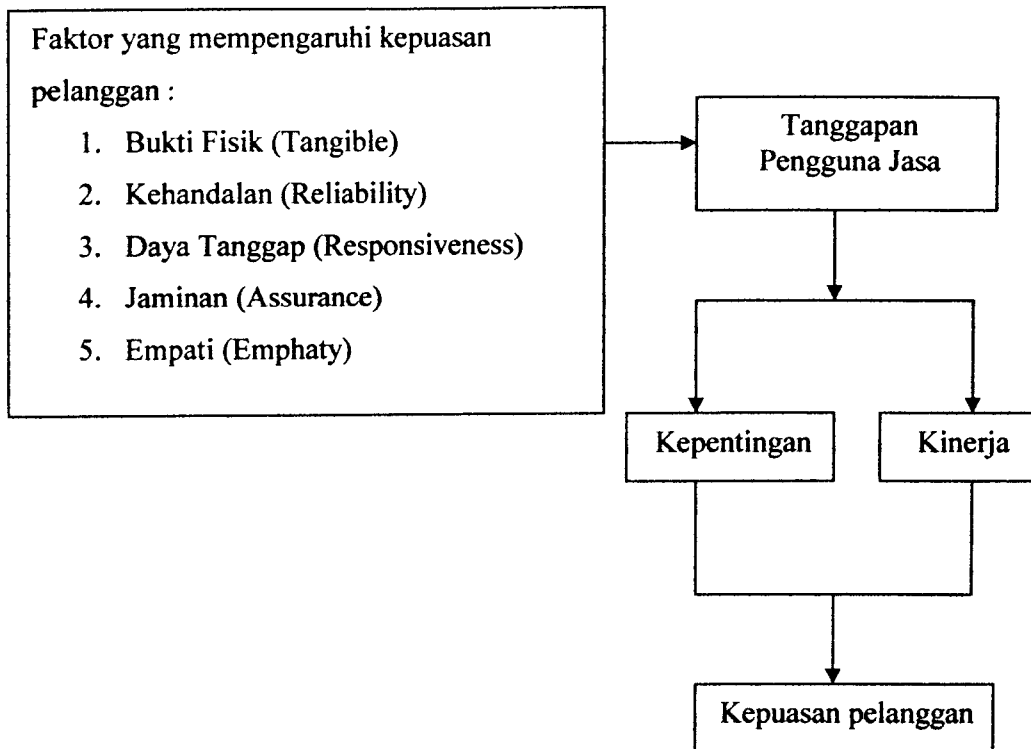
terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Agar perusahaan bisa memberikan kepuasan kepada konsumen, maka perusahaan harus memiliki rumusan langkah untuk menghilangkan kesenjangan-kesenjangan tersebut. Berkaitan dengan upaya tersebut, Berry (1995) dalam Purnama memberikan kerangka komprehensif dan runtut yang terangkum dalam empat langkah :

1. Menumbuhkan kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan merupakan penggerak utama perbaikan jasa. Tanpa layanan jasa yang efektif, kepemimpinan tanpa visi dan arah yang jelas, serta tanpa bimbingan manajemen puncak, upaya pemberian jasa yang berkualitas tidak bisa diciptakan.
2. Membangun sistem informasi layanan. Sistem layanan yang efektif akan dapat mengakomodasi keinginan dan harapan konsumen, mengidentifikasi kekurangan yang diberikan kepada perusahaan, memandu alokasi sumberdaya perusahaan untuk kepentingan peningkatan kualitas jasa dan memungkinkan perusahaan memantau layanan pesaing.

3. Merumuskan streategi layanan. Strategi layanan harus menjadi pedoman para pekerja sehingga pelaksanaan pekerjaan mengacu pada tujuan yang ditetapkan.
4. Implementasi strategi layanan. Agar strategi layanan dapat diimplementasikan harus dipenuhi syarat-syarat berikut :
 - Struktur organisasi yang memungkinkan berkembangnya budaya perusahaan, dengan titik berat pada perbaikan berkelanjutan, menjadi pedoman bagi perbaikan kualitas jasa, peningkatan kemampuan tekhnis sumberdaya pendukung, serta memberikan solusi setiap persoalan yang menyangkut kualitas jasa.
 - Teknologi yang *applicable* untuk memperbaiki sumberdaya, metode kerja, dan sistem informasi yang mendukung upaya perbaikan kualitas jasa.
 - Sumberdaya manusia yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan dan kemampuan yang mendukung efektifitas realisasi strategi layanan.

2.3 Kerangka Teoritis



2.4 Hipotesis

1. Bahwa tidak ada perbedaan antara hasil penilaian harapan dan kinerja yang diberikan oleh pengguna jasa perpustakaan lantai 2 dan lantai 3.
2. Bahwa dari kelima dimensi kualitas jasa tersebut, yang paling memuaskan konsumen pengguna jasa perpustakaan FE UII adalah dimensi bukti fisik (*tangible*)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian untuk mendapatkan data yang berasal dari jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Lokasi tersebut bertempat “Kampus Antara” Condongcatur Gedung Utara, lantai II dan lantai III, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang beralamat di Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta.

3.2 Sejarah Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

3.2.1 Perpustakaan Fakultas Ekonomi

Ada beberapa hal yang mendasari berdirinya perpustakaan Fakultas Ekonomi selain dianggap sebagai kebutuhan yang sangat mendesak, diantaranya adalah : *pertama*, menyadari pentingnya fungsi perpustakaan sebagai pendukung kegiatan proses-belajar mengajar yang berperan dalam menunjang pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi; *kedua*, membantu kelengkapan koleksi perpustakaan pusat yang dirasa tidak akan mampu menyediakan koleksi fakultas ekonomi secara penuh mengingat jumlah tanggungannya tidak hanya fakultas ekonomi saja tetapi masih banyak fakultas-fakultas lain dilingkungan UII; dan *ketiga*, jarak tempuh lokasi perpustakaan pusat relatif lebih jauh dari lokasi kegiatan perkuliahan.

3.2.2 Periodesasi perpustakaan Fakultas Ekonomi

No.	PERIODESASI	KARAKTERISTIK
1	Masa Perintisan (1971-1980)	<p>Tahun 1971</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lokasi di jalan Janti No: 4 ▪ Masih menggunakan sistem klasifikasi abjad ▪ Terdapat 1 orang karyawan <p>Tahun 1972</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lokasi pindah ke Cik Ditiro No: 48 ▪ Mulai diproses dengan sistem DDC (Dewey Decimal Clasification) ▪ Terdapat 2 orang karyawan <p>Pertengahan tahun 1974</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lokasi pindah ke jalan Lawu No: 1 Kotabaru, Yogyakarta. ▪ Menempati 3 ruangan masing masing 4m X 4m. ▪ Ruang 1 : Ruang koleksi, sirkulasi, kerja. ▪ Ruang 2 : Ruang referensi & baca. ▪ Ruang 3 : Ruang baca umum
2	Masa Pra-Pengembangan (1980-1988)	<p>Tahun 1978</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lokasi pindah ke jalan Trimargo Kulon No: 10 ▪ Adanya ruang <i>Audio Visual</i> (pandang-dengar)
3	Masa Pengembangan (1988-1997)	<p>Tahun 1987</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pindah ke kampus “antara” Condong Catur secara bertahap. ▪ Menggunakan close access ▪ Jenis layanan : Layanan sirkulasi, layanan tugas ahir, layanan referensi, layanan terbitan berkala, & penyediaan ruang baca. <p>Tahun 1995</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menggunakan sistem komputerisasi.
4	Masa Pematapan (1997- sekarang)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perpustakaan menempati gedung perpustakaan lantai 2 dan lantai 3. ▪ Lantai 2 meliputi : layanan sirkulasi, koleksi buku yang boleh dipinjam, ruang pelayanan, fotokopi, ruang pelayanan teknis (pemesanan/pengadaan&pengolahan koleksi buku), ruang kantor. ▪ Lantai 3 meliputi : layanan referensi, buku cadangan, terbitan berkala, tugas ahir, ruang <i>audio visual</i> , fotokopi, ruang baca bebas.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah atribut pemuas yang terdiri dari lima dimensi kualitas yang pernah dilakukan oleh A. Parasuraman, V A. Zaithaml, dan L.L. Berry dalam yaitu :

a) Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan sarana komunikasi. Indikator *tangible* antara lain :

1. Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan.
2. Penjagaan fasilitas yang ada (AC, komputer, penerangan ruangan)
3. Kondisi fisik koleksi buku di perpustakaan.
4. Penambahan koleksi buku
5. Penataan interior dan eksterior ruangan
6. Fasilitas untuk aktifitas membaca.
7. Kebersihan dan kerapian para petugas.

b) Keandalan (*reliability*), meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan dan kecepatan.

Indikator *reliability* adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu jadwal buka dan tutup pelayanan.
2. Tindakan yang cepat dan tepat terhadap keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa perpustakaan.
3. Penyediaan fasilitas lain dalam perpustakaan (internet on-line, mini kantin, fotocopy))

4. Prosedur pelayanan yang mudah.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), meliputi keinginan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan segera.
- Indikator dari *responsiveness* adalah :
1. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam melayani pengguna jasa perpustakaan.
 2. Pemberian informasi secara jelas dan gampang dimengerti
 3. Tindakan cepat terhadap pengguna jasa yang memerlukan bantuan.
 4. Pelayanan secara professional
- d) Jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para prtugas. Indikator *assurance* adalah :
1. Pengetahuan para petugas dalam menjalankan tugasnya.
 2. Peralatan yang mendukung kinerja perpustakaan
 3. Sifat jujur yang dimiliki petugas perpustakaan.
 4. Kemampuan/keterampilan petugas dalam menjalankan tugas.
- e) Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.
1. Memberikan pelayanan ramah dan sopan
 2. Menghargai keberadaan pengguna jasa perpustakaan

3. Memberikan perhatian yang adil.

3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data

3.4.1. Skala Likert

Untuk mendapatkan data mengenai harapan pengguna jasa perpustakaan FE UII dan kinerja penyedia jasa perpustakaan FE UII, maka digunakan instrumen atau alat pengumpul data berbentuk kuisioner yang diisi oleh para pengguna jasa perpustakaan yang terdiri dari mahasiswa dan dosen FE UII serta mahasiswa dari luar FE UII yang menggunakan jasa perpustakaan FE UII.

Dalam pengukuran penelitian, penulis menggunakan skala likert dengan memberi bobot atas jawaban. Responden diminta mengisi kuisioner dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia dalam lima kategori yaitu :

1. Untuk tingkat kepentingan (harapan) diberi bobot sebagai berikut:

- 5 = sangat setuju (SS)
- 4 = setuju (S)
- 3 = netral (N)
- 2 = tidak setuju (TS)
- 1 = sangat tidak setuju (STS)

2. Untuk tingkat kinerja (performan) diberi bobot sebagai berikut :

- 5 = sangat baik (SB)
- 4 = baik (B)
- 3 = cukup baik (CB)

- 2 = kurang baik (KB)
- 1 = tidak baik (TB)

Skala likert mengukur individu dengan menambah bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing respondent dikelompokkan dengan kelas interval yang berjumlah 5.

3.4.2 Uji validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuisisioner dibagikan kepada responden perlu diadakan pengujian terlebih dahulu terhadap validitas dan reliabilitasnya. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa data yang diperoleh dengan menggunakan kuisisioner tersebut akan menghasilkan data yang valid dan reliabel.

3.4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mendeteksi apakah alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data itu memang benar-benar alat yang sesungguhnya, artinya alat tersebut sah atau valid. Validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukurnya terhadap suatu gejala (Dewi M, Nurul Ngaini. 2005). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan skor butir X terhadap skor total instrument Y dengan menggunakan rumus *product moment* dari *pearson* dengan perhitungan melalui koefisien penentuan (*Coefficient of Determination*) yang diberi notasi r^2 . Dengan menetapkan taraf signifikansi (α) sebesar 5%, maka suatu

butir pertanyaan dapat dikatakan valid jika tingkat sigfikansinya $< 0,05$.

Formulasi koefisien korelasi adalah:

$$r_{xy} = \frac{N\sum(xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara skor butir X dengan skor butir Y

N : Jumlah responden yang diuji

$\sum x$: Jumlah skor butir X

$\sum y$: Jumlah skor butir Y

$\sum x^2$: Jumlah skor butir X kuadrat

$\sum y^2$: Jumlah skor butir Y kuadrat

Dari hasil pengujian yang dilakukan terhadap itm-item pertanyaan dengan bantuan *program SPSS for Windows versi 11.0* pada variabel Bukti Fisik (B), Kehandalan (K), Daya Tanggap (D), Jaminan (J), Empati (E). Maka uji validitas dapat diidentifikasi sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1

Hasil Pengujian Validitas Harapan Para Pengguna Jasa Perpustakaan Lantai 2 dan Lantai 3 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Variabel	Item	Total R				Status
		Perpustakaan lt 2	Sig.	Perpustakaan lt 3	Sig.	
Bukti Fisik (B)	B 1.1	0,607	0,000	0,625	0,000	Valid
	B 2.2	0,443	0,014	0,502	0,005	Valid
	B 3.3	0,623	0,000	0,550	0,002	Valid
	B 4.4	0,606	0,000	0,641	0,000	Valid

	B_5.5	0,792	0,000	0,807	0,000	Valid
	B_6.6	0,807	0,000	0,782	0,000	Valid
	B_7.7	0,731	0,000	0,809	0,000	Valid
Kehandalan (K)	K_1.8	0,607	0,000	0,709	0,000	Valid
	K_2.9	0,570	0,001	0,544	0,002	Valid
	K_3.10	0,833	0,000	0,859	0,000	Valid
	K_4.11	0,703	0,000	0,768	0,000	Valid
Daya Tanggap (D)	D_1.12	0,652	0,000	0,616	0,000	Valid
	D_2.13	0,580	0,001	0,534	0,002	Valid
	D_3.14	0,856	0,000	0,782	0,000	Valid
	D_4.15	0,809	0,000	0,759	0,000	Valid
Jaminan (J)	J_1.16	0,865	0,000	0,846	0,000	Valid
	J_2.17	0,581	0,001	0,627	0,000	Valid
	J_3.18	0,710	0,000	0,732	0,000	Valid
	J_4.19	0,844	0,000	0,825	0,000	Valid
Empati (E)	E_1.20	0,777	0,000	0,779	0,000	Valid
	E_2.21	0,865	0,000	0,890	0,000	Valid
	E_3.22	0,917	0,000	0,924	0,000	Valid

Sumber : Data Primer (2006) yang sudah diolah

Tabel 3.2

**Hasil Pengujian Validitas Kinerja Perpustakaan Lantai 2 dan Lantai 3
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.**

Variabel	Item	Total R				Status
		Perpustakaan lt 2	Sig.	Perpustakaan lt 3	Sig.	
Bukti Fisik (B)	B_1.1	0,723	0,000	0,720	0,000	Valid
	B_2.2	0,832	0,000	0,720	0,000	Valid
	B_3.3	0,821	0,000	0,866	0,000	Valid
	B_4.4	0,828	0,000	0,808	0,000	Valid
	B_5.5	0,850	0,000	0,764	0,000	Valid
	B_6.6	0,779	0,000	0,805	0,000	Valid
	B_7.7	0,665	0,000	0,833	0,000	Valid
Kehandalan (K)	K_1.8	0,727	0,000	0,774	0,000	Valid
	K_2.9	0,789	0,000	0,789	0,000	Valid
	K_3.10	0,624	0,000	0,841	0,000	Valid
	K_4.11	0,796	0,000	0,806	0,000	Valid
Daya Tanggap (D)	D_1.12	0,879	0,000	0,861	0,000	Valid
	D_2.13	0,809	0,000	0,880	0,000	Valid
	D_3.14	0,883	0,000	0,896	0,000	Valid
	D_4.15	0,860	0,000	0,902	0,000	Valid

Jaminan (J)	J_1.16	0,852	0,000	0,883	0,000	Valid
	J_2.17	0,794	0,000	0,812	0,000	Valid
	J_3.18	0,783	0,000	0,832	0,000	Valid
	J_4.19	0,850	0,000	0,816	0,000	Valid
Empati (E)	E_1.20	0,894	0,000	0,831	0,000	Valid
	E_2.21	0,927	0,000	0,919	0,000	Valid
	E_3.22	0,870	0,000	0,838	0,000	Valid

Sumber : Data Primer (2006) yang sudah diolah

Berdasarkan tabel 3.1 dan tabel 3.2 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan pada masing-masing atribut kuesioner dapat dinyatakan valid karena nilai korelasi *product moment* pada kuesioner lebih besar dari 5%. Dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

3.4.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan konsisten sebagai alat ukur penelitian. Seperti yang dikutip Muhammad M (2004), suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Imam Ghazali, 2000). Suatu variabel dikatakan reliabel, jika memberikan nilai *Cronbach alpha* >0,60 (Nunally, 1969 dalam Imam Ghazali, 2001). Semakin besar nilai alfa (mendekati angka 1), maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitasnya. Oleh karena itu, suatu butir pertanyaan dapat dikatakan reliabel manakala nilai koefisien alfa lebih besar dari 0,6. Uji reliabilitas juga dapat dihitung dengan formulasi teknik belah dua (Djamaludin Ancok, 1987) sebagai berikut:

$$r_{tot} = \frac{2(r_{tt})}{1 + r_{tt}}$$

Dimana :

r.tot : Angka reliabilitas keseluruhan item

r.tt : Angka korelasi belahan pertama dan belahan kedua

Untuk membantu penulis dalam penghitungan Uji Reliabilitas digunakan program SPSS for Windows versi 11.0, dan dapat diketahui besarnya Cronbach Alpha pada setiap variabel sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3

Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan Para Pengguna Jasa Perpustakaan Lantai 2 (dua) dan Lantai 3 (tiga) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

No	Variabel	Alpha (α)		Status
		Perpustakaan Lt 2	Perpustakaan Lt 3	
1	Bukti Fisik (B)	0,7847	0,8055	Reliabel
2	Kehandalan (K)	0,6134	0,7037	Reliabel
3	Daya Tanggap (D)	0,6996	0,6005	Reliabel
4	Jaminan (J)	0,7334	0,7436	Reliabel
5	Empati (E)	0,8127	0,8303	Reliabel

Tabel 3.4

Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja Para Pengguna Jasa Perpustakaan Lantai 2 (dua) dan Lantai 3 (tiga) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

No	Variabel	Alpha (α)		Status
		Perpustakaan Lt 2	Perpustakaan Lt 3	
1	Bukti Fisik (B)	0,8942	0,8985	Reliabel
2	Kehandalan (K)	0,6967	0,8076	Reliabel
3	Daya Tanggap (D)	0,8780	0,9052	Reliabel
4	Jaminan (J)	0,8338	0,8487	Reliabel
5	Empati (E)	0,8763	0,8265	Reliabel

Berdasarkan tabel 3.3 dan tabel 3.4 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya *Alpha* (α) pada masing-masing variabel antara lain variabel Bukti Fisik (B), Keandalan (K), Daya Tanggap (D), Jaminan (J) dan Empati (E) menunjukkan hasil yang lebih besar dari persyaratan yang telah ditentukan sebesar 0,6. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh variabel dianggap reliabel (diandalkan), sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya sesuai dengan kepentingan penelitian ini.

3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, dalam hal ini data yang diambil dari responden sebagai obyek penelitian yang bersangkutan yang kemudian diamati dan diambil kesimpulan. Data tersebut terdiri atas identitas responden, harapan responden serta kinerja dari perpustakaan FE UII.

Adapun teknik-teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Kuisisioner

Kuisisioner adalah pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dijadikan obyek penelitian dan menyebarkannya kepada responden untuk memperoleh suatu jawaban yang relevan dengan permasalahan yang ada.

b. **Wawancara**

Metode wawancara atau interview adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara tanya jawab secara langsung, bertatap muka dengan responden atau pihak yang bersangkutan

c. **Observasi/ survey**

Observasi/ survey adalah pengamatan langsung kinerja perpustakaan dalam kegiatan operasional sehari-hari.

3.5.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui dasar teoritis mengenai strategi bisnis yang berkaitan dengan penelitian ini dari berbagai sumber bacaan, literatur, dokumen serta arsip.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi adalah suatu kesatuan subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati sehingga dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para pengunjung perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

3.6.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi. Dalam aplikasi riset pemasaran, digunakan berbagai teknik pengambilan sampel. Maksud dari

penggunaan sampel adalah untuk menekan biaya penelitian yang tinggi serta agar diperoleh hasil yang lebih akurat. Dengan teknik pengambilan sampel yang tepat maka akan diperoleh hasil penelitian yang representatif. Jumlah sampel didasarkan atas pendapat Roscoe seperti dikutip Sekaran (1992) dalam Susila I dan Fatchurrohman, bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk digunakan dalam sebuah penelitian. Selain itu, dalam penelitian multi variant, ukuran sampel seharusnya beberapa kali (lebih baik 10 kali atau lebih) jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Menurut Hair et al., (1995), ukuran sampel minimum dalam penelitian sebaiknya 100 respondent.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability* sampling dengan *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah pemilihan sampel berdasarkan anggota populasi yang mudah diakses untuk memperoleh informasi (Muhammad. M, 2004). Pada tehnik sampling ini peneliti akan menentukan sampel berdasarkan sifat kemudahannya yaitu dengan cara mengambil sampel dari populasi yang mudah ditemui pada momentum yang sekiranya dapat mewakili populasi. Waktu penelitian ini diadakan pada tanggal 23 Maret 2006 dan pada tanggal 4 April 2006.

Besarnya deviasi sampling maksimum (tingkat penyimpangan/kesalahan maksimum yang bisa diterima) merupakan keputusan subjektif, dimana peneliti bebas menentukan besarnya, dengan ketentuan $E \neq 0$. Untuk penelitian ini, peneliti menginginkan dari 10 angket, angket yang ditolelir jika salah adalah 1

angket. Dengan kata lain, E ditetapkan sebesar 10%, sehingga tingkat kebenarannya adalah 90%. Dengan menggunakan formulasi:

$$N = \frac{1}{4} \left[\frac{Z}{E} \right]^2$$

Dimana :

N : besarnya sampel

E : nilai yang ditentukan oleh interval keyakinan

Z : tingkat kesalahan yang diinginkan

Dengan menggunakan probabilitas atau $\alpha = 0,5 \%$ dan tingkat kesalahan yang diinginkan tidak lebih dari 0,1, maka dapat dihitung sebagai berikut:

$$N = \frac{1}{4} \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2$$

$$n = 96,04$$

Jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden (sampel).

3.7 Teknik Analisis

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis data berdasarkan hasil jawaban responden, mengenai karakteristik responden dan penilaian responden yang disusun dalam tabulasi data. Untuk mendukung keakuratan hasil maka perlu dilakukan interpretasi dan pendefinisian dari data-data tersebut.

3.7.2 Analisis Kuantitatif

analisis kuantitatif adalah analisis data yang didasarkan pada angka dengan perhitungan matematis serta sistematis.

3.7.2.1 Analisis Selisih

Analisis selisih ini untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara harapan/kepentingan para pengguna jasa perpustakaan dengan kinerja perpustakaan Dengan cara mencari selisih antara kinerja dengan harapan :

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

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.

3.7.2.2 Uji Z

Dalam Uji Z ini digunakan untuk mendiskripsikan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa perpustakaan setelah menerima pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut :

1 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

2 Menentukan taraf signifikansi (α) 0,05 dengan $dk=k-1$

3 Kriteria pengujian :

H_0 diterima apabila probabilitas $> \alpha$ (Netral)

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

4. Kesimpulan :

H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan hasil penilaian rata-rata harapan dan kinerja, maka dapat disimpulkan bahwa para pengguna jasa merasa netral/ biasa saja. dalam penggunaan jasa. Dan sebaliknya, jika H_0 ditolak berarti ada perbedaan hasil penilaian rata-rata antara harapan dan kinerja, hal tersebut berarti bahwa para pengguna jasa bisa merasa puas atau merasa belum puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

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) kuesioner dengan 22 (duapuluh dua) buah butir pertanyaan kepada para responden. Sebelum kuesioner 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. Selain 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 prosen (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 prosen (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 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.

4.3.5 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 lebuh 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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Usaha untuk menjadi yang terbaik dan memenangkan bisnis bagi tiap perusahaan, tidak terkecuali perguruan tinggi adalah dengan mewujudkan kepuasan total terhadap pelanggan. Perusahaan yang mampu mewujudkan kepuasan total adalah perusahaan yang paham dengan makna kualitas dan *services* (Padmantlyo dkk, 2004), oleh karena itu perguruan tinggi khususnya pihak fakultas yang menyediakan fasilitas harus bisa menjadi sarana pemuas kebutuhan para pengguna jasa fasilitas pada fakultas tersebut.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Pengguna Jasa Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, maka dapat diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis selisih, variabel bukti fisik (*tangible*) yang meliputi kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan; pemeliharaan fasilitas yang ada (AC, Komputer, penerangan); perhatian terhadap kondisi fisik buku; penambahan koleksi buku; penataan interior dan eksterior; penambahan fasilitas untuk aktifitas membaca (meja kursi baca); kebersihan dan kerapian para petugas menunjukkan hasil bahwa baik pada perpustakaan lantai 2 dan lantai 3 menunjukkan bahwa semua harapan lebih besar daripada kinerja, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan fakultas Ekonomi UII pada dimensi bukti fisik belum merasa puas.

2. Dari hasil analisis selisish pada variabel kehandalan (*reliability*) yang meliputi ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan; pelayanan cepat setiap saat; penyediaan fasilitas tambahan (fotocopy, mini kantin); prosedur pelayanan yang mudah bagi para pengguna jasa perpustakaan baik pada perpustakaan lantai 2 dan lantai 3 menunjukkan hasil bahwa semua harapan para pengguna jasa lebih besar daripada kinerja perpustakaan, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi UII pada dimensi kehandalan belum merasa puas.
3. Dari hasil analisis selisish pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi kemampuan petugas untuk cepat tanggap; pemberian informasi yang mudah dimengerti; tindakan cepat pada saat pengguna jasa memerlukan bantuan; kemampuan petugas untuk bisa memberikan pelayanan secara professional kepada para pengguna jasa perpustakaan baik pada lantai 2 maupun lantai 3 menunjukkan hasil bahwa semua harapan para pengguna jasa lebih besar daripada kinerja perpustakaan, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi UII pada dimensi kehandalan belum merasa puas.
4. Dari hasil analisis selisish pada variabel jaminan (*assurance*) yang meliputi kemampuan dan pengetahuan petugas dalam menjalankan tugasnya; peralatan pendukung (komputerisasi) untuk aktifitas administrasi/ pelayanan; sifat jujur dan dapat dipercaya dari para petugas ; keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan baik kepada para pengguna jasa perpustakaan baik pada lantai 2

maupun lantai 3 menunjukkan hasil bahwa semua harapan para pengguna jasa lebih besar daripada kinerja perpustakaan, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi UII pada dimensi kehandalan belum merasa puas

5. Dari analisis selisish pada variabel empati (*emphaty*) yang meliputi sikap ramah dari para petugas; kemampuan para petugas dalam menghargai keberadaan para pengguna jasa; kemampuan para petugas untuk dapat memberikan perlakuan yang adil baik kepada para pengguna jasa perpustakaan lantai 2 maupun lantai 3 menunjukkan hasil bahwa semua harapan para pengguna jasa lebih besar daripada kinerja perpustakaan, hal ini membuktikan bahwa para pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi UII pada dimensi kehandalan belum merasa puas
6. Dari analisis beda dua rata-rata dapat diketahui bahwa pada semua indikator baik pada perpustakaan lantai 2 maupun perpustakaan lantai 3 menunjukkan hasil bahwa ada perbedaan antara kinerja dengan harapan pengguna jasa, hal ini berarti para pengguna jasa perpustakaan fakultas ekonomi belum merasa puas.
7. Dari kedua alat analisis tersebut diatas bahwa para pengguna jasa perpustakaan fakultas ekonomi belum merasa puas, dengan demikian hipotesis “ bahwa dari kelima dimensi kualitas jasa, yang paling memuaskan pelanggan adalah pada dimensi bukti fisisik “ tidak terbukti

5.2 Saran

Dari kesimpulan hasil uji beda selisih dan uji beda dua rata-rata dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dengan harapan, maka dari itu saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil riset, pengguna jasa belum merasa puas terhadap variabel bukti fisik (*tangible*), terutama pada perhatian terhadap kondisi fisik buku, maka diharapkan pihak perpustakaan memperhatikan kondisi fisik atau kelayakan fisik dari buku koleksi perpustakaan, dan ketika ada yang sudah rusak maka segera diperbaiki, karena hal tersebut juga menjadi tanggung jawab pihak fakultas khususnya perpustakaan sebagai pengelola jasa.
2. Berdasarkan hasil riset, pengguna jasa belum merasa puas terhadap variabel kehandalan (*reliability*), terutama pada penyediaan fasilitas tambahan, yang dimaksud fasilitas tambahan disini adalah adanya fotocopy dan mini kantin yang menyediakan berberapa macam minuman dan snack pada perpustakaan lantai 3 . Pihak perpustakaan harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan dari jasa fotocopy, pada saat melayani harus cepat dan harga dari hasil fotocopy harus disesuaikan dengan harga yang diluar fakultas atau harga pasaran.
3. Berdasarkan hasil riset, pengguna jasa belum merasa puas terhadap variabel daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terutama pada item-item yang berkenaan dengan kinerja karyawan (sumber daya manusia), maka pihak manajemen perpustakaan perlu meningkatkan kualitas

pelayanan para karyawan melalui pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan kinerja sehari-hari mereka. Misalnya sikap ramah dari para petugas, dalam hal pelayanan jasa hal tersebut sangat diperlukan tetapi dari hasil riset ini membuktikan bahwa kurang adanya sikap ramah dari para petugas perpustakaan FE UII.

4. Untuk memonitor pelayanan yang diberikan bisa memuaskan para pengguna jasa ataukah tidak maka pihak perpustakaan perlu secara berkala mengadakan survey terhadap kepuasan pengguna jasa, misalnya dengan menyediakan kotak saran, e-mail, sms on-line ataukah menanyakan langsung kepada pengguna jasa. Hal tersebut untuk memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa, karena kepuasan dari para pengguna jasa merupakan hal penting bagi perusahaan untuk bisa mencapai keberhasilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesta Indriani Sukarno (2004), *Analisis Sikap Konsumen Terhadap Jasa Kurikuler Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*. Skripsi sarjana (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UII
- Chasanah, U. (2000). "Pengelolaan Kualitas Jasa : Tinjauan Teori dan Praktek". *Kajian Bisnis*. No 20 (Mei-Agustus), 97-109
- Dimiyati. M (2001). Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dengan Persepsi Atas Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi Kasus : Di FE Universitas Jember. *Riset Ekonomi dan Manaajemen*. Vol 1, No. 1 september 2001, hal 39-61.
- Maretno, D.E & Ngaini, N.S. (2005) "Analisis Pengaruh Variabel Marketing Mix Terhadap Volume Pembelian Sari Buah Mengkudu CV, Morinda House Bogor". *Sinergi Edisi Khusus Marketing 2005*. Hal 93-108.
- Munawaroh. M (2000). "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan Di Yogyakarta". *Siasat Bisnis*. No. 5 Vol. 2, hal 177-190
- Munawaroh.M (2002). "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada perguruan Tinggi Negeri dan Swasta Di yogyakarta". *Kompak*. No 4, Januari 2002, hal 39-55.
- Muhammad, M. (2004). " Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Pelayanan Di Metrodata Yogyakarta. *Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2 (Maret). Hal 53-68.
- Murwanti, S & Siam, N. (2004). "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Surakarta (Studi Paa Perguruan Tinggi Universitas Sebelas Maret Surakarta dan Unuversitas Muhammadiyah Surakarta)". *Empirika*. Vol 17. No.1, (Juni), hal 95-110.
- Muhammadiyah Surakarta)". *Empirika*. Vol 17. No.1, (Juni), hal 95-110.
- Mustafa Zaenal (1985). *Pengantar Statistik Terapan untuk Ekonomi*, BPFE, Yogyakarta
- Nugroho B. Puryanto (2001).*Universitas Islam Indonesia Sejarah Perpustakaan Fakultas Ekonomi (1971-2001)*.Yogyakarta, Fakultas Ekonomi UII.

- Nur Isnawati (2004), *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan RSUD*. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Ekonomi.
- Purnama, N. (2002). "Analisis Kendala-Kendala Potensial Penerapan Total Quality Service Pada Perguruan Tinggi". *Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 17, No. 2 (April). Hal 170-187.
- Supranto, J. (1991). *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta ; Rineka Cipta.
- Susila, I& Fatchurrohman (2004). *Service Value: Sebuah Variabel Pemediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli*. *Empirika*. Vol. 17 No. 1, (Juni), 79-93.
- Tjiptono, F. (1996). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Umar Husain (1997). "*Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*". Jakarta ; Gramedia Pustaka utama
- Wikaningtyas S. U. (2001). "Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Kajian Bisnis*. No 23 (Mei-Agustus), hal 15-25.
- Yazid.(1999). *Pemasaran Jasa Konsep Dan Implementasi*, Yogyakarta, Ekonisia FE UII

LAMPIRAN 1

KUISIONER ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA
PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

Jogjakarta, April 2006

Hal : Pengisian Kuisisioner

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu/ Saudara

Di

Tempat

Dengan hormat

Sehubungan dengan adanya penelitian saya mengenai **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA”**

Maka saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk membantu dengan memberikan tanggapan serta jawaban pada kuisisioner ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk tujuan ilmiah dimana kuisisioner ini digunakan sebagai data untuk menyusun skripsi.

Demikian pemberitahuan dari saya, atas segala bantuan, kerjasama serta kesediaanya saya ucapka terimakasih.

Hormat saya,

Fiqrada Ela Rumanti.

I. Identitas Respondent

Berilah jawaban yang paling sesuai menurut anda.

Usia :tahun
 Jenis kelamin : L / P (coret yang tidak perlu)
 Jabatan : Mahasiswa S1/ Magister Management
 Fakultas / Jurusan : /
 Asal Perguruan Tinggi :

II. Pertanyaan Tentang Harapan/ Keinginan Pengguna Jasa

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia tentang apa yang anda harapkan atau keinginan anda sebelum menggunakan jasa perpustakaan FE UI

A. Bukti Fisik (Tangible)

No	Atribut-atribut yang dipertimbangkan	HARAPAN/KEINGINAN ANDA SEBELUM MENGGUNAKAN JASA PERPUSTAKAAN				
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)
1	Menurut saya, pihak perpustakaan harus menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
2	Menurut saya, pihak perpustakaan harus menjaga fasilitas yang ada (AC, computer, dan penerangan, tempat sampah) dalam ruang perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
3	Menurut saya, pihak perpustakaan harus selalu memperhatikan kondisi fisik buku koleksi perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
4	Menurut saya, pihak perpustakaan harus memperhatikan dan selalu menambah kelengkapan koleksi buku dalam perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

5	Menurut saya pihak perpustakaan harus memperhatikan penataan interior (dalam ruangan) dan eksterior (luar ruangan).					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
6	Menurut saya, pihak perpustakaan harus memperhatikan fasilitas untuk membaca (buku, meja-kursi baca) dengan baik					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
7	Menurut saya, pihak perpustakaan harus memperhatikan kebersihan dan kerapian para petugas perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

B. Keandalan (*Reliability*)

No	Atribut-atribut yang dipertimbangkan	HARAPAN/KEINGINAN ANDA SEBELUM MENGUNAKAN JASA PERPUSTAKAAN				
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)
1	Menurut saya, pihak perpustakaan harus mengatur ketepatan waktu buka dan waktu tutup pelayanan perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
2	Menurut saya, pihak perpustakaan harus memberikan pelayanan yang cepat setiap saat kepada para pengguna jasa perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
3	Menurut saya pihak perpustakaan harus menyediakan fasilitas lain (mini kantin, internet on-line) setiap saat.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
4	Menurut saya pihak perpustakaan harus secara konsisten memberikan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit bagi para pengguna jasa pelayanan perpustakaan					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

C. Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Atribut-atribut yang dipertimbangkan	HARAPAN/KEINGINAN ANDA SEBELUM MENGUNAKAN JASA PERPUSTAKAAN				
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)
1	Menurut saya, kemampuan para petugas perpustakaan untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pengguna jasa sangat penting.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
2	Menurut saya, para petugas harus memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh para pengguna jasa perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
3	Menurut saya, para petugas harus memberikan tindakan cepat pada saat pengunjung membutuhkan bantuan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
4	Menurut saya, para petugas harus memberikan pelayanan secara baik (professional) setiap kali dibutuhkan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

D. Jaminan (Assurance)

No	Atribut-atribut yang dipertimbangkan	HARAPAN/KEINGINAN ANDA SEBELUM MENGUNAKAN JASA PERPUSTAKAAN				
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)
1	Menurut saya, para petugas harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
2	Menurut saya, pihak perpustakaan harus memiliki peralatan yang mendukung (sistem komputerisasi) untuk memberikan hasil kerja yang optimal.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

3	Menurut saya para petugas harus memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
4	Menurut saya, para petugas harus terampil dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

E. Empati (*Emphaty*)

No	Atribut-atribut yang dipertimbangkan	HARAPAN/KEINGINAN ANDA SEBELUM MENGGUNAKAN JASA PERPUSTAKAAN				
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)
1	Menurut saya, para petugas harus bisa bersikap ramah kepada para pengguna jasa perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
2	Menurut saya, para petugas harus menghargai keberadaan para pengguna jasa perpustakaan dan tidak arogan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
3	Menurut saya, para petugas harus memberikan perhatian yang adil kepada para pengguna jasa perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

III Pertanyaan Tentang Kinerja Perpustakaan

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia tentang apa pendapat anda setelah menggunakan dan merasakan jasa pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan FE UII.

A. Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Atribut-atribut yang dipertimbangkan	KINERJA/ KENYATAAN YANG SEBENARNYA				
		Sangat Baik (5)	Baik (4)	Cukup Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
1	Menurut saya, pihak perpustakaan sudah menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
	Menurut saya, pihak perpustakaan sudah menjaga menjaga fasilitas yang ada (AC,					

2	computer,dan penerangan, tempat sampah) dalam ruang perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
3	Menurut saya, pihak perpustakaan sudah memperhatikan kondisi fisik buku koleksi perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
4	Menurut saya, pihak perpustakaan sudah memperhatikan dan selalu menambah kelengkapan koleksi buku dalam perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
5	Menurut saya pihak perpustakaan sudah memperhatikan penataan interior (dalam ruangan) dan eksterior (luar ruangan).					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
6	Menurut saya, pihak perpustakaan sudah memperhatikan fasilitas untuk membaca (buku, meja-kursi baca) dengan baik					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
7	Menurut saya, pihak perpustakaan sudah memperhatikan kebersihan dan kerapian para petugas.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

B. Kehandalan (*Reliability*)

No	Atribut-atribut yang dipertimbangkan	KINERJA/KENYATAAN YANG SEBENARNYA				
		Sangat Baik (5)	Baik (4)	Cukup Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
1	Menurut saya, pihak perpustakaan sudah mengatur ketepatan waktu buka dan waktu tutup pelayanan perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
2	Menurut saya, pihak perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang cepat setiap saat kepada para pengguna jasa perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
	Menurut saya pihak perpustakaan sudah menyediakan fasilitas lain (mini kantin, internet					

3	on-line) setiap saat.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
4	Menurut saya pihak perpustakaan sudah memberikan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit bagi para pengguna jasa pelayanan perpustakaan					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Atribut-atribut yang dipertimbangkan	KINERJA/ KENYATAAN YANG SEBENARNYA				
		Sangat Baik (5)	Baik (4)	Cukup Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
1	Menurut saya, kemampuan para petugas perpustakaan sudah cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pengguna jasa perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
2	Menurut saya, para petugas sudah memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh para pengguna jasa perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
3	Menurut saya, para petugas sudah memberikan tindakan cepat pada saat pengunjung membutuhkan bantuan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
4	Menurut saya, para petugas sudah memberikan pelayanan secara baik (professional).					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

D. Jaminan (*Assurance*)

No	Atribut-atribut yang dipertimbangkan	KINERJA/ KENYATAAN YANG SEBENARNYA				
		Sangat Baik (5)	Baik (4)	Cukup Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
1	Menurut saya, para petugas sudah mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
	Menurut saya, pihak perpustakaan sudah memiliki peralatan yang mendukung (sistem					

2	komputerisasi) untuk memberikan hasil kerja yang optimal.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
3	Menurut saya para petugas sudah memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
4	Menurut saya, para petugas sudah terampil dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa perpustakaan					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

E. Empati (*Emphaty*)

No	Atribut-atribut yang dipertimbangkan	KINERJA/KENYATAAN YANG SEBENARNYA				
		Sangat Baik (5)	Baik (4)	Cukup Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
1	Menurut saya, para petugas sudah bersikap ramah kepada para pengguna jasa perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
2	Menurut saya, para petugas sudah menghargai keberadaan para pengguna jasa perpustakaan dan tidak arogan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1
3	Menurut saya, para petugas sudah memberikan perhatian yang adil kepada para pengguna jasa perpustakaan.					
	a. Perpustakaan lantai II	5	4	3	2	1
	b. Perpustakaan lantai III (referensi)	5	4	3	2	1

---- Terimakasih Atas Kerjasamanya----

LAMPIRAN 2

KARAKTERISTIK RESPONDEN

2	1	2	1	1	1	27	1	3	1	1	3	52	2	3	1	2	1	77	2	1	1	2
3	1	2	1	1	1	28	1	3	1	1	3	53	1	2	1	1	1	78	1	3	2	4
4	1	2	1	1	1	29	1	3	1	1	3	54	2	3	1	1	1	79	2	3	1	2
5	2	3	1	1	1	30	2	3	1	1	1	55	1	2	1	1	3	80	1	2	1	3
6	2	3	1	1	1	31	2	3	1	1	1	56	1	4	1	2	1	81	1	2	1	1
7	2	2	1	1	1	32	1	2	1	1	2	57	2	2	1	2	1	82	1	3	1	1
8	1	2	1	1	1	33	2	3	1	1	3	58	1	4	1	2	1	83	1	3	1	1
9	1	2	1	1	1	34	2	1	1	1	2	59	1	3	1	1	1	84	1	3	1	1
10	2	1	1	1	2	35	1	2	1	1	2	60	1	3	1	2	1	85	2	2	1	2
11	1	1	1	1	2	36	1	3	1	1	2	61	2	2	1	1	1	86	1	3	1	1
12	2	3	1	1	2	37	2	2	1	1	3	62	1	3	1	1	1	87	1	4	1	3
13	2	2	1	1	2	38	2	3	1	1	1	63	2	3	1	1	2	88	2	3	1	1
14	2	2	1	1	2	39	2	2	1	1	1	64	1	2	1	1	2	89	1	2	1	1
15	1	3	1	1	2	40	2	3	1	1	1	65	1	2	1	1	3	90	1	3	1	3
16	2	2	1	1	2	41	2	3	1	1	1	66	1	2	1	1	1	91	2	3	1	2
17	1	2	1	1	3	42	1	2	1	1	1	67	1	3	1	1	2	92	2	3	1	2
18	1	3	1	1	3	43	2	2	1	1	3	68	1	4	1	1	1	93	2	2	1	3
19	1	3	1	1	3	44	1	3	1	1	1	69	1	2	1	1	1	94	2	2	1	3
20	1	1	1	1	3	45	1	2	1	1	1	70	1	2	1	1	1	95	2	2	1	3
21	2	3	1	1	1	46	2	1	1	1	2	71	1	3	1	1	1	96	1	3	1	2
22	2	3	1	1	3	47	2	2	1	1	1	72	2	1	1	1	2	97	1	2	1	2
23	2	1	1	1	2	48	2	2	1	1	2	73	2	2	1	1	2	98	1	2	1	1
24	2	1	1	1	1	49	2	1	1	1	2	74	1	2	1	1	2	99	1	1	1	1
25	2	1	1	1	2	50	2	2	1	1	2	75	2	2	1	1	3	100	1	3	1	3

Keterangan :

A. Gndr (Gender)

: 1 = Pria

: 2 = Wanita

: 1 = ≤ 19 tahun

: 2 = 20-21 tahun

: 3 = 22-23 tahun

: 4 = 24-25 tahun

: 1 = Fakultas Ekonomi

: 2 = Non-Fakultas Ekonomi

D. Jenjang Pendidikan : 1 = Strata 1 (S1)

2 = *Magister Manajemen* (MM)

E. Jurusan : 1 = Ekonomi Manajemen

2 = Ekonomi Akuntansi

3 = Ekonomi Pembangunan

4 = Lain-lain

Hasil Estimasi Frekwensi

Statistics

	Jenis Kelamin	Usia	Asal Fakultas	Jenjang Pendidikan	Jurusan Pendidikan
N Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	53	53,0	53,0	53,0
Wanita	47	47,0	47,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 19 tahun	12	12,0	12,0	12,0
20-21 tahun	43	43,0	43,0	55,0
22-23 tahun	41	41,0	41,0	96,0
24-25 tahun	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Asal Fakultas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Fakultas Ekonomi	99	99,0	99,0	99,0
Non-Fakultas Ekonomi	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Jenjang Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strata 1	94	94,0	94,0	94,0
Magister Management	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Jurusan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ekonomi Manajemen	46	46,0	46,0	46,0
	Ekonomi Akuntansi	32	32,0	32,0	78,0
	Ekonomi Pembangunan	21	21,0	21,0	99,0
	Non-Ekonomi	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LAMPIRAN 3

PENILAIAN TINGKAT HARAPAN DAN KINERJA PERPUSTAKAAN LANTAI 2

TINGKAI HAKAPAN

Rsp	Bukti Fisik (B)							Rsp	Kehandalan (K)				Rsp	Daya Tanggap (D)				Rsp	Jaminan (J)				Rsp	Empati (E)			
	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	
1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	
2	5	5	4	4	3	4	5	2	4	3	2	3	2	2	4	5	4	3	2	4	5	4	3	2	5	4	3
3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	6	5	5	5	5	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	5
7	4	5	5	4	4	3	3	7	4	3	4	5	5	7	4	4	4	4	7	4	4	3	3	7	4	3	3
8	5	5	5	4	4	4	4	8	4	4	2	4	4	8	4	4	3	4	8	4	4	5	4	8	3	4	3
9	5	5	5	5	4	5	4	9	5	4	4	5	4	9	4	5	4	4	9	4	4	4	4	9	5	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	10	5	5	5	5	5	10	5	5	5	5	10	5	5	5	5	10	5	5	5
11	5	5	5	5	3	4	5	11	5	4	4	5	5	11	2	5	5	5	11	5	3	5	5	11	5	5	5
12	4	4	4	5	4	4	4	12	5	4	3	4	4	12	4	4	4	4	12	4	5	4	4	12	4	4	4
13	5	5	5	5	3	4	4	13	5	5	5	5	5	13	4	4	4	4	13	4	4	4	4	13	4	4	4
14	5	4	5	5	5	4	5	14	5	3	4	5	5	14	5	4	4	4	14	4	4	4	4	14	5	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5	15	5	5	5	5	15	5	5	5
16	4	4	5	5	5	4	5	16	3	4	2	5	5	16	5	4	5	5	16	4	4	4	4	16	5	5	5
17	5	5	5	4	4	4	4	17	5	5	4	4	4	17	4	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	4	5
18	5	5	5	4	3	5	4	18	5	4	3	4	4	18	5	5	4	4	18	4	5	4	4	18	4	4	4
19	5	5	4	5	4	4	4	19	5	5	5	5	5	19	5	5	4	4	19	5	5	5	5	19	5	5	5
20	5	5	5	3	4	3	5	20	4	5	3	5	5	20	4	3	3	4	20	4	5	5	4	20	5	4	4
21	5	5	5	4	4	4	5	21	4	5	3	4	4	21	4	5	4	4	21	4	5	4	4	21	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	22	5	5	5	5	22	5	5	5	5	22	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	4	23	5	4	2	5	5	23	5	5	4	5	23	5	5	4	5	23	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	24	1	5	5	5	5	24	5	5	5	5	24	5	5	5	5	24	5	5	5
25	5	5	5	5	4	4	4	25	5	5	4	4	4	25	5	4	4	5	25	4	4	4	4	25	5	5	4
26	5	5	5	5	5	5	5	26	5	4	5	4	4	26	5	4	5	5	26	4	4	4	4	26	5	5	5
27	5	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	27	4	4	4	4	27	4	4	4
28	5	5	5	4	3	4	4	28	4	5	2	4	4	28	4	5	5	4	28	5	5	5	5	28	5	4	4
29	5	5	4	5	4	5	4	29	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	29	4	5	5	4	29	5	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	30	5	5	5	5	30	5	5	5	5	30	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	31	4	5	5	5	5	31	4	4	4	5	31	4	4	5	5	31	5	4	4
32	5	5	5	5	5	5	4	32	5	5	5	5	5	32	4	5	5	5	32	5	5	5	5	32	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	33	5	5	3	5	5	33	5	5	5	5	33	5	5	5	5	33	5	5	5
34	5	5	5	4	3	3	3	34	5	5	4	4	4	34	4	4	4	4	34	3	5	5	4	34	5	5	5
35	5	4	5	5	3	4	4	35	5	4	3	4	4	35	4	4	4	3	35	3	5	4	4	35	4	4	4

TINGKAT KINERJA PERPUSTAKAAN LANTAI 2

Rsp	Bukti Fisik (B)							Kehandalan (K)				Daya Tanggap (D)				Jaminan (J)				Empati (E)						
	1	2	3	4	5	6	7	Rsp	1	2	3	4	Rsp	1	2	3	4	Rsp	1	2	3	4	Rsp	1	2	3
1	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	4	1	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
5	3	3	3	4	3	2	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	6	2	3	2	3	6	3	3	3	3	6	3	3	3	3	6	3	3	3
7	3	3	2	2	2	3	3	7	2	3	1	2	7	3	2	3	3	7	3	3	3	2	7	2	3	2
8	4	4	2	2	2	5	4	8	4	4	1	3	8	4	3	3	4	8	3	4	3	4	8	3	3	3
9	3	3	2	1	1	2	1	9	1	2	1	2	9	2	2	3	1	9	2	2	3	3	9	2	2	1
10	5	5	2	4	3	5	5	10	5	3	2	2	10	2	2	2	2	10	2	4	3	3	10	3	3	3
11	4	5	3	3	3	3	3	11	4	2	1	4	11	3	3	2	3	11	3	2	4	3	11	2	3	5
12	4	4	3	4	3	3	4	12	3	4	3	4	12	4	3	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4
13	4	4	3	3	3	4	3	13	4	4	3	4	13	4	4	4	4	13	4	4	4	4	13	4	4	4
14	5	3	2	2	3	1	3	14	1	3	1	2	14	2	4	3	3	14	3	3	3	3	14	2	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5	15	5	5	5	5	15	5	5	5	5	15	5	5	4
16	4	4	3	3	3	4	4	16	3	3	2	2	16	3	3	3	3	16	4	4	3	4	16	3	3	3
17	4	4	3	4	4	4	4	17	4	3	3	4	17	3	4	3	3	17	4	4	3	3	17	3	2	2
18	4	4	4	4	3	2	4	18	3	3	3	4	18	3	3	4	3	18	3	5	3	4	18	3	3	4
19	5	5	5	5	5	5	5	19	5	5	1	4	19	5	5	4	4	19	4	4	4	4	19	4	5	4
20	3	2	1	3	1	1	4	20	3	5	5	3	20	3	1	1	3	20	3	4	3	4	20	3	4	3
21	4	4	3	4	3	3	4	21	3	4	2	4	21	4	4	3	3	21	4	3	3	3	21	4	4	3
22	4	4	3	4	3	3	5	22	4	4	4	4	22	3	4	4	4	22	3	4	4	4	22	4	4	4
23	4	4	3	3	3	5	3	23	4	3	2	4	23	3	3	3	3	23	4	4	4	4	23	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	24	3	5	3	5	24	5	5	5	5	24	5	5	5	5	24	5	5	5
25	4	4	3	3	3	3	3	25	2	3	2	2	25	3	2	2	3	25	2	2	3	2	25	3	2	3
26	2	2	2	2	2	2	4	26	4	3	2	4	26	1	4	1	2	26	3	4	4	3	26	2	2	3
27	3	4	4	4	3	2	3	27	3	2	2	2	27	2	2	3	2	27	3	3	3	2	27	2	2	2
28	4	4	3	4	3	4	4	28	1	3	3	3	28	2	3	2	3	28	3	3	4	3	28	3	3	4
29	4	4	3	3	3	3	4	29	4	4	4	4	29	4	4	4	4	29	3	4	4	4	29	4	4	4
30	2	5	2	4	4	4	4	30	1	2	4	1	30	2	2	2	4	30	3	2	4	3	30	2	2	2
31	4	4	3	3	3	4	4	31	3	3	2	4	31	3	3	3	3	31	3	4	4	4	31	4	4	4
32	3	4	2	2	4	4	4	32	5	4	5	4	32	4	4	4	4	32	4	4	4	4	32	4	4	4
33	3	4	3	4	3	4	4	33	4	3	1	4	33	4	3	4	4	33	3	5	4	3	33	4	4	4
34	3	4	3	4	3	4	4	34	3	3	2	3	34	4	3	4	4	34	4	4	4	4	34	3	3	3
35	4	4	2	2	3	2	3	35	3	3	4	4	35	4	3	3	3	35	4	4	4	4	35	4	4	3
36	4	4	3	3	3	3	4	36	2	2	1	2	36	3	3	2	2	36	3	3	2	3	36	3	3	3
37	4	4	3	3	3	4	4	37	2	3	3	3	37	3	3	4	4	37	3	4	3	4	37	3	3	2

38	3	3	2	3	1	2	2	38	3	2	3	2	3	2	38	3	3	3	3	3	38	1	2	1
39	4	4	5	4	4	4	4	39	4	5	3	4	3	4	39	3	4	3	4	3	40	2	3	5
40	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	3	4	40	3	4	3	4	2	40	2	3	3
41	4	5	4	4	4	4	4	41	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	41	4	4	4
42	4	4	2	4	4	3	3	42	4	4	2	4	3	4	42	3	4	4	4	4	42	1	1	1
43	4	4	3	3	3	4	4	43	3	4	3	4	3	4	43	3	4	3	4	3	4	4	4	4
44	4	4	2	2	4	3	3	44	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	44	4	4	4	
45	4	3	2	2	3	3	3	45	3	2	2	3	2	45	3	2	3	3	3	45	3	3	3	
46	3	1	2	3	2	1	3	46	3	3	1	2	3	46	3	3	3	3	3	46	3	3	2	
47	4	4	3	2	3	2	4	47	2	3	2	3	4	47	3	4	4	4	4	47	3	3	3	
48	3	4	2	2	3	4	4	48	5	5	4	3	4	48	4	4	4	4	4	48	3	3	3	
49	4	4	3	3	4	4	4	49	4	4	2	4	4	49	4	4	4	4	4	49	4	4	4	
50	3	3	4	3	3	4	4	50	3	3	3	3	2	50	4	4	4	4	4	50	4	4	4	
51	5	5	4	4	5	5	5	51	4	5	1	4	5	51	5	5	3	4	4	51	4	5	5	
52	4	4	3	3	3	4	4	52	4	3	2	3	3	52	3	3	4	4	4	52	4	4	4	
53	4	4	3	3	3	3	2	53	4	3	2	4	3	53	3	4	4	4	4	53	3	3	3	
54	4	3	2	4	3	3	3	54	4	4	4	4	4	54	4	4	4	4	4	54	4	4	4	
55	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	55	5	5	5	
56	3	3	3	2	3	3	4	56	3	3	2	3	4	56	3	4	3	3	3	56	3	4	3	
57	3	3	1	1	2	3	3	57	4	5	2	4	4	57	4	4	4	4	4	57	3	3	3	
58	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	58	4	4	4	
59	4	4	3	4	3	3	4	59	3	4	2	4	4	59	4	4	4	4	4	59	4	3	3	
60	4	4	3	4	3	3	4	60	4	5	2	5	4	60	4	5	5	5	5	60	5	5	4	
61	4	4	3	2	2	2	2	61	4	4	4	4	4	61	5	5	4	4	4	61	4	4	4	
62	4	4	2	4	4	3	2	62	2	5	4	4	4	62	3	3	2	4	4	62	3	2	3	
63	4	3	3	3	3	2	2	63	3	3	2	3	3	63	3	4	3	3	3	63	2	3	3	
64	4	4	3	3	4	4	4	64	4	3	3	4	3	64	4	3	3	3	3	64	4	4	4	
65	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5	5	5	65	5	5	5	5	5	65	5	5	5	
66	4	5	4	4	4	4	5	66	3	4	2	3	3	66	4	4	3	3	3	66	3	3	3	
67	4	4	4	4	4	3	4	67	4	4	4	4	4	67	4	4	4	4	4	67	4	4	4	
68	4	4	3	4	3	4	4	68	4	4	2	4	4	68	4	3	4	4	4	68	4	4	3	
69	5	4	5	4	4	5	5	69	4	5	5	4	5	69	5	4	5	4	4	69	5	5	5	
70	5	4	2	2	3	3	3	70	5	5	4	4	5	70	4	5	5	4	4	70	4	4	4	
71	5	1	1	1	1	1	1	71	5	3	4	3	4	71	4	3	2	4	4	71	4	1	1	
72	4	4	4	4	1	3	2	72	2	4	3	3	4	72	3	4	4	3	3	72	4	4	3	
73	4	3	3	3	4	3	4	73	4	4	3	4	4	73	4	4	4	4	4	73	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	74	4	4	2	3	3	74	3	3	3	3	3	74	3	3	3	
75	4	3	3	3	4	4	4	75	4	4	4	3	5	75	4	4	4	4	4	75	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	76	4	4	4	3	4	76	4	3	4	4	4	76	4	4	4	
77	4	4	3	4	3	4	4	77	3	4	3	4	4	77	4	3	4	4	4	77	4	4	4	

78	4	4	4	3	4	4	5	78	4	4	3	78	4	4	4	4	4	4	78	4	4	4	4			
79	5	4	2	2	2	3	3	79	5	4	4	79	3	2	2	4	2	2	79	3	4	5	4			
80	4	3	2	2	2	3	3	80	3	3	2	80	3	3	3	3	3	3	80	3	3	3	3			
81	3	4	3	2	2	3	3	81	3	3	1	81	4	3	3	3	4	4	81	4	3	3	4			
82	2	4	3	2	3	2	4	82	2	4	2	82	4	3	3	4	2	4	82	3	4	4	3			
83	4	4	3	3	2	3	4	83	4	4	2	83	3	3	4	4	4	4	83	4	3	4	4			
84	3	3	2	2	2	2	3	84	4	4	4	84	2	3	3	3	3	3	84	3	3	3	3			
85	4	4	3	3	4	4	3	85	3	3	3	85	3	4	4	3	4	3	85	3	4	3	4			
86	3	3	2	2	3	3	3	86	2	2	2	86	3	3	3	3	3	3	86	3	3	3	3			
87	4	4	3	4	4	2	3	87	4	4	3	87	4	3	3	3	4	3	87	3	3	3	3			
88	3	2	2	2	2	4	2	88	3	3	2	88	3	4	2	3	4	4	88	3	4	4	4			
89	5	5	1	1	2	2	5	89	4	3	1	89	5	2	1	2	5	5	89	2	5	5	4			
90	4	4	5	5	3	4	4	90	4	4	2	90	3	4	4	4	4	4	90	3	4	4	3			
91	4	4	3	4	4	4	4	91	4	3	2	91	3	4	3	3	4	4	91	4	4	4	4			
92	3	4	4	3	3	4	3	92	3	3	1	92	4	3	4	4	4	4	92	3	4	3	4			
93	4	4	3	3	3	3	3	93	3	3	1	93	3	3	3	3	4	3	93	4	3	3	4			
94	5	4	4	4	4	5	5	94	4	5	1	94	5	5	5	5	4	5	94	5	4	5	5			
95	5	5	2	2	2	4	5	95	3	4	3	95	3	4	5	5	4	5	95	4	5	5	5			
96	5	5	4	1	4	5	5	96	5	5	5	96	5	5	5	5	5	5	96	5	5	5	5			
97	3	4	2	3	3	4	4	97	2	2	3	97	4	4	3	3	3	4	97	3	4	4	3			
98	4	4	2	3	2	4	3	98	3	4	2	98	3	4	3	4	4	4	98	4	4	4	4			
99	4	4	3	3	3	3	3	99	2	3	3	99	4	4	3	4	4	4	99	4	2	4	3			
100	4	4	4	4	4	4	4	100	5	5	5	100	5	4	5	5	4	4	100	4	4	4	4			
Rata	3,85	3,82	2,97	3,11	3,15	3,40	3,63	Rata	3,44	3,60	2,69	3,49	Rata	3,49	3,44	3,37	3,48	Rata	3,54	3,73	3,70	3,64	Rata	3,39	3,51	3,48

LAMPIRAN 4

PENILAIAN TINGKAT HARAPAN DAN KINERJA PERPUSTAKAAN LANTAI 3

Tingkat Harapan Lanrai 3

Rsp	Bukti Fisik (B)							Kehandalan (K)				Daya Tanggap (D)				Jaminan (J)				Empati (E)						
	Rsp							Rsp				Rsp				Rsp				Rsp						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3				
1	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5			
2	5	5	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	5	4	3	2	4	5	4	3	2	5	4	3	
3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	6	5	4	4	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	5	5	
7	4	5	5	5	4	3	7	4	3	4	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	7	4	3	3	
8	5	5	5	4	4	4	8	4	4	2	4	8	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	8	3	4	3
9	5	5	5	4	4	5	9	5	4	4	5	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9	5	4	5	
10	5	5	5	5	5	5	10	5	5	5	5	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	5	5	5	
11	5	5	5	3	4	5	11	5	4	3	5	11	2	5	5	5	5	5	3	5	5	11	5	5	5	
12	4	4	4	4	4	4	12	5	4	3	4	12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	12	4	4	4	
13	5	5	4	4	3	4	13	5	4	5	4	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	4	4	4	
14	5	4	5	5	4	5	14	4	4	4	5	14	5	3	4	4	4	4	4	4	4	14	5	4	4	
15	5	5	5	5	5	5	15	4	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	5	5	5	
16	4	4	5	5	4	4	16	3	4	2	5	16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	16	5	5	5	
17	5	4	5	5	4	3	17	2	5	2	3	17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	17	5	5	5	
18	5	5	5	4	3	5	18	4	5	5	4	18	5	5	4	4	4	4	5	5	4	18	4	4	4	
19	5	5	4	5	4	4	19	5	5	5	5	19	5	5	4	4	4	4	5	5	5	19	5	5	5	
20	4	5	5	3	4	3	20	4	5	3	3	20	4	4	3	5	4	4	5	5	5	20	5	4	4	
21	5	5	5	4	4	4	21	4	5	3	4	21	4	5	4	4	4	4	5	4	4	21	4	4	4	
22	5	5	5	5	5	5	22	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	4	23	5	4	4	4	23	5	5	4	5	4	5	5	5	5	23	5	5	5	
24	5	5	5	5	5	5	24	4	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	5	5	5	
25	5	5	5	5	4	4	25	5	5	4	4	25	5	4	4	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	
26	5	5	4	5	5	5	26	5	4	5	4	26	5	4	5	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	
27	5	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	
28	5	5	5	4	3	4	28	4	5	4	5	28	4	5	5	4	4	4	5	5	5	28	5	4	4	
29	5	5	4	5	4	4	29	4	5	4	5	29	5	4	5	5	5	4	5	5	4	29	5	4	4	
30	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	
31	4	4	4	4	4	4	31	4	5	5	5	31	4	4	4	5	4	4	4	4	5	31	5	4	4	
32	5	5	5	5	5	4	32	5	5	5	5	32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	32	5	5	5	
33	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	3	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	
34	5	5	5	4	4	4	34	5	5	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	3	34	5	4	5	5	

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	Rsp	1	2	3	4	Rsp	1	2	3	4	Rsp	1	2	3	4	Rsp	1	2	3	4
1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3
2	2	4	2	4	2	3	4	2	4	4	1	2	2	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3
5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	6	3	3	3	3	6	3	3	3	3
6	3	3	3	4	4	3	3	6	2	3	2	3	3	3	3	3	3	7	3	3	2	2	7	2	3	2	2
7	3	3	2	2	2	3	3	7	2	3	1	2	3	3	2	3	4	8	3	4	3	4	8	2	2	2	2
8	4	4	4	2	2	5	4	8	4	4	1	3	3	4	3	3	4	9	2	2	2	3	9	2	2	1	1
9	3	4	2	1	1	2	1	9	1	2	1	2	2	2	2	2	1	10	2	2	4	3	10	3	3	3	3
10	5	5	3	4	3	5	5	10	5	3	2	2	2	2	2	2	2	11	3	3	4	3	11	2	3	5	5
11	4	5	3	3	3	3	3	11	4	2	1	4	4	3	3	2	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	12	3	4	3	4	4	4	4	4	4	13	4	4	4	4	13	4	4	4	4
13	4	4	3	3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	3	4	3	3	14	2	3	3	3
14	5	3	2	2	3	1	3	14	1	3	1	2	2	4	4	4	3	15	5	5	5	5	15	3	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	16	3	3	3	3	16	3	3	3	3
16	4	4	3	4	3	4	4	16	3	3	2	2	2	3	3	3	3	17	4	4	4	4	17	2	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	3	4	3	3	18	3	4	4	4
18	4	5	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	4	3	3	4	19	4	5	4	4	19	4	5	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	3	1	1	1	20	3	3	3	3
20	3	2	1	3	4	2	4	20	3	5	5	3	3	4	4	4	4	21	4	4	4	4	21	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	21	3	2	3	4	4	4	4	4	4	22	3	4	4	4	22	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	3	3	22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	3	23	4	4	4	4
23	4	4	4	3	3	5	3	23	4	3	2	4	4	3	3	3	4	24	5	5	5	5	24	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	24	3	5	3	5	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	25	2	2	2	2
25	5	3	3	3	3	3	3	25	2	3	2	2	2	3	3	3	3	26	3	4	4	4	26	3	2	3	3
26	4	3	4	3	2	2	4	26	4	3	2	4	4	2	2	2	2	27	2	2	2	2	27	3	2	2	2
27	3	3	3	2	3	3	2	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	28	3	3	3	3
28	4	4	4	3	4	3	4	28	1	3	3	3	3	2	2	2	2	29	4	4	4	4	29	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	2	2	2	30	2	2	2	2
30	2	3	1	3	2	2	2	30	1	2	1	1	1	3	3	3	3	31	3	3	3	3	31	3	3	3	3
31	4	4	4	3	3	4	4	31	3	3	2	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	32	4	4	4	4
32	3	4	4	2	2	4	4	32	5	4	5	5	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	33	4	4	4	4
33	3	4	4	3	4	3	4	33	4	3	1	4	4	3	3	3	3	34	4	3	3	3	34	3	3	3	3
34	4	4	4	3	4	3	4	34	3	3	2	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	35	4	4	4	4
35	4	4	4	3	3	3	3	35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	3	3	36	3	3	3	3
36	4	4	4	3	3	3	3	36	2	2	2	1	2	2	2	2	2	37	3	3	3	3	37	3	3	3	3
37	4	4	4	3	3	4	4	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	2	2	2	38	1	2	1	1
38	3	3	2	3	1	2	2	38	3	2	3	3	3	3	3	3	3	39	4	4	4	4	39	3	3	3	3
39	4	4	4	5	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	2	2	2	40	2	2	2	2
40	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	41	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	42	4	4	4	4

88	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	88	3	3	4	4	4	4	4	4	88	3	4	4
89	5	5	2	2	2	4	3	1	5	89	5	3	1	2	89	2	5	5	4	4	4	5	5	89	1	2	3	
90	4	5	4	4	3	3	3	3	3	90	4	4	3	3	90	4	4	4	4	4	4	5	90	4	4	4		
91	4	4	3	4	4	4	3	3	3	91	4	4	4	4	91	4	4	4	4	4	4	4	91	3	4	4		
92	4	4	4	3	3	3	3	2	3	92	3	3	3	4	92	3	4	3	4	4	3	4	92	4	4	3		
93	4	4	3	3	3	3	3	3	3	93	3	3	3	3	93	4	3	3	3	3	3	3	93	3	4	4		
94	5	5	5	5	5	4	4	1	3	94	5	5	5	5	94	5	4	5	5	5	5	5	94	5	5	5		
95	5	5	5	5	5	3	4	3	3	95	3	4	3	4	95	4	5	5	5	5	5	5	95	5	5	5		
96	5	5	4	2	4	5	5	4	5	96	5	5	4	5	96	5	5	5	5	5	5	5	96	5	4	5		
97	3	4	2	3	3	2	2	3	4	97	4	2	3	3	97	3	4	4	4	4	4	4	97	4	3	3		
98	4	4	2	3	2	3	4	2	3	98	3	4	2	4	98	4	4	4	4	4	4	4	98	3	4	4		
99	4	4	3	3	3	2	3	3	4	99	2	3	3	4	99	4	1	4	4	4	4	4	99	3	3	3		
100	5	5	5	4	4	4	5	4	4	100	4	5	4	5	100	5	5	5	5	5	5	5	100	4	4	4		
Rata	3,94	3,89	3,20	3,25	3,33	3,49	3,68	3,43	3,64	2,85	3,50	3,49	3,48	3,39	3,48	Rata	3,61	3,75	3,73	3,65	Rata	3,36	3,53	3,52				

LAMPIRAN 5

HASIL PENGUJIAN VALIDITAS HARAPAN DAN KINERJA
PERPUSTAKAAN LANTAI 2

Hasil Pengujian Validitas Harapan Bukti Fisik (B) Perpustakaan Lantai 2 (Dua)
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Correlations

Correlations

		B 1.1	B 2.2	B 3.3	B 4.4	B 5.5	B 6.6	B 7.7	TOTAL B
B_1.1	Pearson Correlation	1	,599**	,388*	,055	,200	,505**	,460*	,607**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,034	,771	,289	,004	,011	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_2.2	Pearson Correlation	,599**	1	,441*	,098	,016	,283	,132	,443*
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,015	,607	,933	,130	,486	,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_3.3	Pearson Correlation	,388*	,441*	1	,244	,401*	,283	,388*	,623**
	Sig. (2-tailed)	,034	,015	.	,193	,028	,130	,034	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_4.4	Pearson Correlation	,055	,098	,244	1	,504**	,509**	,235	,606**
	Sig. (2-tailed)	,771	,607	,193	.	,004	,004	,211	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_5.5	Pearson Correlation	,200	,016	,401*	,504**	1	,584**	,583**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,289	,933	,028	,004	.	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_6.6	Pearson Correlation	,505**	,283	,283	,509**	,584**	1	,472**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,004	,130	,130	,004	,001	.	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_7.7	Pearson Correlation	,460*	,132	,388*	,235	,583**	,472**	1	,731**
	Sig. (2-tailed)	,011	,486	,034	,211	,001	,008	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_B	Pearson Correlation	,607**	,443*	,623**	,606**	,792**	,807**	,731**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Harapan Kehandalan (K) Perpustakaan Lantai 2 (Dua)
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Correlations

Correlations

		K 1.8	K 2.9	K 3.10	K 4.11	TOTAL K
K_1.8	Pearson Correlation	1	,057	,277	,262	,607**
	Sig. (2-tailed)		,766	,138	,161	,000
	N	30	30	30	30	30
K_2.9	Pearson Correlation	,057	1	,397*	,252	,570**
	Sig. (2-tailed)	,766		,030	,179	,001
	N	30	30	30	30	30
K_3.10	Pearson Correlation	,277	,397*	1	,475**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,138	,030		,008	,000
	N	30	30	30	30	30
K_4.11	Pearson Correlation	,262	,252	,475**	1	,703**
	Sig. (2-tailed)	,161	,179	,008		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_K	Pearson Correlation	,607**	,570**	,833**	,703**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Harapan Daya Tanggap (D) Perpustakaan Lantai 2 (Dua)
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Correlations

Correlations

		D_1.12	D_2.13	D_3.14	D_4.15	TOTAL_D
D_1.12	Pearson Correlation	1	,130	,295	,400*	,652**
	Sig. (2-tailed)	.	,494	,113	,028	,000
	N	30	30	30	30	30
D_2.13	Pearson Correlation	,130	1	,445*	,183	,580**
	Sig. (2-tailed)	,494	.	,014	,333	,001
	N	30	30	30	30	30
D_3.14	Pearson Correlation	,295	,445*	1	,749**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,113	,014	.	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
D_4.15	Pearson Correlation	,400*	,183	,749**	1	,809**
	Sig. (2-tailed)	,028	,333	,000	.	,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_D	Pearson Correlation	,652**	,580**	,856**	,809**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Harapan Jaminan (J) Perpustakaan Lantai 2 (Dua) Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Correlations

Correlations

		J_1.16	J_2.17	J_3.18	J_4.19	TOTAL_J
J_1.16	Pearson Correlation	1	,307	,476**	,832**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,099	,008	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
J_2.17	Pearson Correlation	,307	1	,211	,231	,581**
	Sig. (2-tailed)	,099		,263	,219	,001
	N	30	30	30	30	30
J_3.18	Pearson Correlation	,476**	,211	1	,445*	,710**
	Sig. (2-tailed)	,008	,263		,014	,000
	N	30	30	30	30	30
J_4.19	Pearson Correlation	,832**	,231	,445*	1	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,219	,014		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_J	Pearson Correlation	,865**	,581**	,710**	,844**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Harapan Empati (E) Perpustakaan Lantai 2 (Dua) Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Correlations

Correlations

		E_1.20	E_2.21	E_3.22	TOTAL_E
E_1.20	Pearson Correlation	1	,481**	,562**	,777**
	Sig. (2-tailed)	.	,007	,001	,000
	N	30	30	30	30
E_2.21	Pearson Correlation	,481**	1	,739**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,007	.	,000	,000
	N	30	30	30	30
E_3.22	Pearson Correlation	,562**	,739**	1	,917**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	.	,000
	N	30	30	30	30
TOTAL_E	Pearson Correlation	,777**	,865**	,917**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Kinerja Bukti Fisik (B) Perpustakaan Lantai 2 (Dua) Fakultas

Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		B_1.1	B_2.2	B_3.3	B_4.4	B_5.5	B_6.6	B_7.7	TOTAL_B
B_1.1	Pearson Correlation	1	,613**	,537**	,386*	,503**	,498**	,512**	,723**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,002	,035	,005	,005	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_2.2	Pearson Correlation	,613**	1	,611**	,610**	,681**	,756**	,309	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,097	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_3.3	Pearson Correlation	,537**	,611**	1	,688**	,742**	,516**	,429*	,821**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	.	,000	,000	,004	,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_4.4	Pearson Correlation	,386*	,610**	,688**	1	,789**	,472**	,606**	,828**
	Sig. (2-tailed)	,035	,000	,000	.	,000	,009	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_5.5	Pearson Correlation	,503**	,681**	,742**	,789**	1	,544**	,404*	,850**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000	.	,002	,027	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_6.6	Pearson Correlation	,498**	,756**	,516**	,472**	,544**	1	,421*	,779**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,004	,009	,002	.	,021	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_7.7	Pearson Correlation	,512**	,309	,429*	,606**	,404*	,421*	1	,665**
	Sig. (2-tailed)	,004	,097	,018	,000	,027	,021	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_B	Pearson Correlation	,723**	,832**	,821**	,828**	,850**	,779**	,665**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Kinerja Kehandalan (K) Perpustakaan Lantai 2 (Dua)

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		K 1.8	K 2.9	K 3.10	K 4.11	TOTAL K
K_1.8	Pearson Correlation	1	,458*	,102	,528**	,727**
	Sig. (2-tailed)	.	,011	,591	,003	,000
	N	30	30	30	30	30
K_2.9	Pearson Correlation	,458*	1	,393*	,544**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,011	.	,032	,002	,000
	N	30	30	30	30	30
K_3.10	Pearson Correlation	,102	,393*	1	,297	,624**
	Sig. (2-tailed)	,591	,032	.	,111	,000
	N	30	30	30	30	30
K_4.11	Pearson Correlation	,528**	,544**	,297	1	,796**
	Sig. (2-tailed)	,003	,002	,111	.	,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_K	Pearson Correlation	,727**	,789**	,624**	,796**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Kinerja Daya Tanggap (D) Perpustakaan Lantai 2 (Dua)

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		D_1.12	D_2.13	D_3.14	D_4.15	TOTAL D
D_1.12	Pearson Correlation	1	,520**	,738**	,768**	,879**
	Sig. (2-tailed)	.	,003	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
D_2.13	Pearson Correlation	,520**	1	,644**	,584**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,003	.	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
D_3.14	Pearson Correlation	,738**	,644**	1	,637**	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
D_4.15	Pearson Correlation	,768**	,584**	,637**	1	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	.	,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_D	Pearson Correlation	,879**	,809**	,883**	,860**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Kinerja Jaminan (J) Perpustakaan Lantai 2 (Dua) Fakultas

Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		J 1.16	J 2.17	J 3.18	J 4.19	TOTAL_J
J_1.16	Pearson Correlation	1	,617**	,600**	,600**	,852**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
J_2.17	Pearson Correlation	,617**	1	,411*	,529**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,024	,003	,000
	N	30	30	30	30	30
J_3.18	Pearson Correlation	,600**	,411*	1	,629**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,024	.	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
J_4.19	Pearson Correlation	,600**	,529**	,629**	1	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	.	,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_J	Pearson Correlation	,852**	,794**	,783**	,850**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Kinerja Empati (E) Perpustakaan Lantai 2 (Dua) Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Correlations

Correlations

		E_1.20	E_2.21	E_3.22	TOTAL E
E_1.20	Pearson Correlation	1	,801**	,625**	,894**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
E_2.21	Pearson Correlation	,801**	1	,695**	,927**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000
	N	30	30	30	30
E_3.22	Pearson Correlation	,625**	,695**	1	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000
	N	30	30	30	30
TOTAL_E	Pearson Correlation	,894**	,927**	,870**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 6

HASIL PENGUJIAN VALIDITAS HARAPAN DAN KINERJA
PERPUSTAKAAN LANTAI 3

Hasil Pengujian Validitas Harapan Bukti Fisik (B) Perpustakaan Lantai 3 (Tiga)

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		B_1.1	B_2.2	B_3.3	B_4.4	B_5.5	B_6.6	B_7.7	TOTAL_B
B_1.1	Pearson Correlation	1	,558**	,279	,244	,270	,448*	,441*	,625**
	Sig. (2-tailed)	.	,001	,136	,193	,150	,013	,015	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_2.2	Pearson Correlation	,558**	1	,373*	,047	,172	,347	,211	,502**
	Sig. (2-tailed)	,001	.	,042	,806	,364	,060	,264	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_3.3	Pearson Correlation	,279	,373*	1	,219	,358	,173	,395*	,550**
	Sig. (2-tailed)	,136	,042	.	,244	,052	,360	,031	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_4.4	Pearson Correlation	,244	,047	,219	1	,550**	,426*	,451*	,641**
	Sig. (2-tailed)	,193	,806	,244	.	,002	,019	,012	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_5.5	Pearson Correlation	,270	,172	,358	,550**	1	,571**	,637**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,150	,364	,052	,002	.	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_6.6	Pearson Correlation	,448*	,347	,173	,426*	,571**	1	,603**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,013	,060	,360	,019	,001	.	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_7.7	Pearson Correlation	,441*	,211	,395*	,451*	,637**	,603**	1	,809**
	Sig. (2-tailed)	,015	,264	,031	,012	,000	,000	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_B	Pearson Correlation	,625**	,502**	,550**	,641**	,807**	,782**	,809**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,002	,000	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Harapan Kehandalan (K) Perpustakaan Lantai 3 (Tiga)

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		K_1.8	K_2.9	K_3.10	K_4.11	TOTAL_K
K_1.8	Pearson Correlation	1	,055	,558**	,430*	,709**
	Sig. (2-tailed)	.	,772	,001	,018	,000
	N	30	30	30	30	30
K_2.9	Pearson Correlation	,055	1	,335	,300	,544**
	Sig. (2-tailed)	,772	.	,071	,107	,002
	N	30	30	30	30	30
K_3.10	Pearson Correlation	,558**	,335	1	,491**	,859**
	Sig. (2-tailed)	,001	,071	.	,006	,000
	N	30	30	30	30	30
K_4.11	Pearson Correlation	,430*	,300	,491**	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,018	,107	,006	.	,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_K	Pearson Correlation	,709**	,544**	,859**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Harapan Daya Tanggap (D) Perpustakaan Lantai 3 (Tiga)

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		D_1.12	D_2.13	D_3.14	D_4.15	TOTAL_D
D_1.12	Pearson Correlation	1	,083	,205	,311	,616**
	Sig. (2-tailed)	,	,663	,277	,095	,000
	N	30	30	30	30	30
D_2.13	Pearson Correlation	,083	1	,304	,136	,534**
	Sig. (2-tailed)	,663	,	,102	,474	,002
	N	30	30	30	30	30
D_3.14	Pearson Correlation	,205	,304	1	,588**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,277	,102	,	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
D_4.15	Pearson Correlation	,311	,136	,588**	1	,759**
	Sig. (2-tailed)	,095	,474	,001	,	,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_D	Pearson Correlation	,616**	,534**	,782**	,759**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Harapan Jaminan (J) Perpustakaan Lantai 3 (Tiga) Fakultas

Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		J 1.16	J 2.17	J 3.18	J 4.19	TOTAL J
J_1.16	Pearson Correlation	1	,377*	,503**	,725**	,846**
	Sig. (2-tailed)		,040	,005	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
J_2.17	Pearson Correlation	,377*	1	,263	,273	,627**
	Sig. (2-tailed)	,040		,160	,144	,000
	N	30	30	30	30	30
J_3.18	Pearson Correlation	,503**	,263	1	,456*	,732**
	Sig. (2-tailed)	,005	,160		,011	,000
	N	30	30	30	30	30
J_4.19	Pearson Correlation	,725**	,273	,456*	1	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,144	,011		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_J	Pearson Correlation	,846**	,627**	,732**	,825**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Harapan Empati (E) Perpustakaan Lantai 3 (Tiga) Fakultas

Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		E 1.20	E 2.21	E 3.22	TOTAL E
E_1.20	Pearson Correlation	1	,515**	,562**	,779**
	Sig. (2-tailed)		,004	,001	,000
	N	30	30	30	30
E_2.21	Pearson Correlation	,515**	1	,792**	,890**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,000
	N	30	30	30	30
E_3.22	Pearson Correlation	,562**	,792**	1	,924**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000
	N	30	30	30	30
TOTAL_E	Pearson Correlation	,779**	,890**	,924**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Kinerja Bukti Fisik (B) Perpustakaan Lantai 3 (Tiga) Fakultas

Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		B 1.1	B 2.2	B 3.3	B 4.4	B 5.5	B 6.6	B 7.7	TOTAL B
B_1.1	Pearson Correlation	1	,522**	,627**	,350	,496**	,463**	,557**	,720**
	Sig. (2-tailed)		,003	,000	,058	,005	,010	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_2.2	Pearson Correlation	,522**	1	,650**	,432*	,282	,670**	,480**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,017	,131	,000	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_3.3	Pearson Correlation	,627**	,650**	1	,582**	,582**	,682**	,634**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_4.4	Pearson Correlation	,350	,432*	,582**	1	,769**	,565**	,744**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,058	,017	,001		,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_5.5	Pearson Correlation	,496**	,282	,582**	,769**	1	,454*	,610**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,005	,131	,001	,000		,012	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_6.6	Pearson Correlation	,463**	,670**	,682**	,565**	,454*	1	,570**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,000	,001	,012		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
B_7.7	Pearson Correlation	,557**	,480**	,634**	,744**	,610**	,570**	1	,833**
	Sig. (2-tailed)	,001	,007	,000	,000	,000	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_B	Pearson Correlation	,720**	,720**	,866**	,808**	,764**	,805**	,833**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Kinerja Kehandalan (K) Perpustakaan Lantai 3 (Tiga)

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		K_1.8	K_2.9	K_3.10	K_4.11	TOTAL K
K_1.8	Pearson Correlation	1	,473**	,415*	,556**	,774**
	Sig. (2-tailed)	.	,008	,022	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
K_2.9	Pearson Correlation	,473**	1	,664**	,461*	,789**
	Sig. (2-tailed)	,008	.	,000	,010	,000
	N	30	30	30	30	30
K_3.10	Pearson Correlation	,415*	,664**	1	,592**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,022	,000	.	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
K_4.11	Pearson Correlation	,556**	,461*	,592**	1	,806**
	Sig. (2-tailed)	,001	,010	,001	.	,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_K	Pearson Correlation	,774**	,789**	,841**	,806**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Kinerja Daya Tanggap (D) Perpustakaan Lantai 3 (Tiga)

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		D_1.12	D_2.13	D_3.14	D_4.15	TOTAL D
D_1.12	Pearson Correlation	1	,572**	,691**	,817**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,	,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
D_2.13	Pearson Correlation	,572**	1	,788**	,719**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,001	,	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
D_3.14	Pearson Correlation	,691**	,788**	1	,679**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
D_4.15	Pearson Correlation	,817**	,719**	,679**	1	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,	,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_D	Pearson Correlation	,861**	,880**	,896**	,902**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Kinerja Jaminan (J) Perpustakaan Lantai 3 (Tiga) Fakultas

Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		J_1.16	J_2.17	J_3.18	J_4.19	TOTAL_J
J_1.16	Pearson Correlation	1	,687**	,739**	,560**	,883**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
J_2.17	Pearson Correlation	,687**	1	,517**	,507**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,003	,004	,000
	N	30	30	30	30	30
J_3.18	Pearson Correlation	,739**	,517**	1	,589**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	.	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
J_4.19	Pearson Correlation	,560**	,507**	,589**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,001	.	,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_J	Pearson Correlation	,883**	,812**	,832**	,816**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Kinerja empati (E) Perpustakaan Lantai 3 (Tiga) Fakultas

Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Correlations

Correlations

		E 1.20	E 2.21	E 3.22	TOTAL E
E_1.20	Pearson Correlation	1	,707**	,466**	,831**
	Sig. (2-tailed)	,	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30
E_2.21	Pearson Correlation	,707**	1	,675**	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000	,	,000	,000
	N	30	30	30	30
E_3.22	Pearson Correlation	,466**	,675**	1	,838**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,	,000
	N	30	30	30	30
TOTAL_E	Pearson Correlation	,831**	,919**	,838**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 7

HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS HARAPAN DAN KINERJA
PERPUSTAKAAN LANTAI 2

Reliabilitas Harapan Dimensi Bukti Fisik (B) Perpustakaan Lantai 2

Universitas Islam Indonesia

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B_1.1	4,8333	,3790	30,0
2.	B_2.2	4,7667	,4302	30,0
3.	B_3.3	4,7667	,4302	30,0
4.	B_4.4	4,6667	,5467	30,0
5.	B_5.5	4,1667	,8339	30,0
6.	B_6.6	4,3333	,6609	30,0
7.	B_7.7	4,4333	,6261	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	31,9667	7,1368	2,6715	7

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 7

Alpha = ,7847

Reliabilitas Harapan Dimensi Kehandalan (K) Perpustakaan Lantai 2

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	K_1.8	4,5000	,9002	30,0
2.	K_2.9	4,4000	,6747	30,0
3.	K_3.10	3,8667	1,1059	30,0
4.	K_4.11	4,5333	,7303	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17,3000	5,5966	2,3657	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,6134



Reliabilitas Harapan Dimensi Daya Tanggap (D) Perpustakaan Lantai 2

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	D_1.12	4,4667	,6814	30,0
2.	D_2.13	4,4667	,5713	30,0
3.	D_3.14	4,3000	,6513	30,0
4.	D_4.15	4,3667	,6149	30,0

	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for SCALE	17,6000	3,3517	1,8308	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,6996

Reliabilitas Harapan Dimensi Jaminan (J) Perpustakaan Lantai 2

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	J_1.16	4,3667	,4901	30,0
2.	J_2.17	4,5000	,5724	30,0
3.	J_3.18	4,4667	,5713	30,0
4.	J_4.19	4,3000	,6513	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17,6333	2,9299	1,7117	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,7334

Reliabilitas Harapan Dimensi Empati (E) Perpustakaan Lantai 2

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E_1.20	4,6667	,5467	30,0
2.	E_2.21	4,4333	,5683	30,0
3.	E_3.22	4,3333	,7112	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13,4333	2,4609	1,5687	3

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 3

Alpha = ,8127

Reliabilitas Kinerja Dimensi Bukti Fisik (B) Perpustakaan Lantai 2

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B_1.1	3,7000	,8769	30,0
2.	B_2.2	3,8000	,8469	30,0
3.	B_3.3	2,9000	,9595	30,0
4.	B_4.4	3,3000	,9879	30,0
5.	B_5.5	3,0000	1,0171	30,0
6.	B_6.6	3,3333	1,1842	30,0
7.	B_7.7	3,6667	,9223	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	23,7000	28,5621	5,3443	Variables 7

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 7

Alpha = ,8942

Reliabilitas Kinerja Kehandalan (K) Perpustakaan Lantai 2

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	K_1.8	3,1333	1,1958	30,0
2.	K_2.9	3,4333	,8976	30,0
3.	K_3.10	2,4667	1,1666	30,0
4.	K_4.11	3,1333	1,0080	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12,1667	9,6609	3,1082	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,6967

Reliabilitas Kinerja Daya Tanggap (D) Perpustakaan Lantai 2

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	D_1.12	3,1667	,9855	30,0
2.	D_2.13	3,1667	1,0199	30,0
3.	D_3.14	3,0667	,9803	30,0
4.	D_4.15	3,2333	,8584	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12,6333	10,8609	3,2956	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,8780

Reliabilitas Kinerja Jaminan (J) Perpustakaan Lantai 2

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	J_1.16	3,3333	,7581	30,0
2.	J_2.17	3,5333	,8604	30,0
3.	J_3.18	3,5000	,6823	30,0
4.	J_4.19	3,3333	,8841	30,0

	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for SCALE	13,7000	6,8379	2,6149	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,8338

Reliabilitas Kinerja Empati (E) Perpustakaan Lantai 2

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E_1.20	3,1000	,8030	30,0
2.	E_2.21	3,2667	,8683	30,0
3.	E_3.22	3,2667	,9072	30,0

	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for SCALE	9,6333	5,3437	2,3116	3

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 3

Alpha = ,8763

LAMPIRAN 8

HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS HARAPAN DAN KINERJA
PERPUSTAKAAN LANTAI 3

Reliabilitas Harapan Dimensi Bukti Fisik (B) Perpustakaan Lantai 3

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B_1.1	4,7667	,4302	30,0
2.	B_2.2	4,7333	,4498	30,0
3.	B_3.3	4,6667	,4795	30,0
4.	B_4.4	4,6667	,5467	30,0
5.	B_5.5	4,1000	,8030	30,0
6.	B_6.6	4,2667	,6915	30,0
7.	B_7.7	4,3333	,6065	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	31,5333	7,7747	2,7883	Variables 7

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 7

Alpha = ,8055

Reliabilitas Harapan Dimensi Kehandalan (K) Perpustakaan Lantai 3

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	K_1.8	4,2667	,7397	30,0
2.	K_2.9	4,4000	,6747	30,0
3.	K_3.10	3,8667	1,0080	30,0
4.	K_4.11	4,4333	,8172	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	16,9667	5,6885	2,3851	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,7037

Reliabilitas Harapan Dimensi Daya Tanggap (D) Perpustakaan Lantai 3

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	D_1.12	4,4333	,6789	30,0
2.	D_2.13	4,4667	,5713	30,0
3.	D_3.14	4,3333	,6609	30,0
4.	D_4.15	4,4000	,6215	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17,6333	2,9299	1,7117	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,6005

Reliabilitas Harapan Dimensi Jaminan (J) Perpustakaan Lantai 3

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	J_1.16	4,3333	,4795	30,0
2.	J_2.17	4,5000	,5724	30,0
3.	J_3.18	4,5000	,5724	30,0
4.	J_4.19	4,3333	,6609	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17,6667	2,9885	1,7287	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,7436

Reliabilitas Harapan Dimensi Empati (E) Perpustakaan Lantai 3

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H
A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E_1.20	4,6667	,5467	30,0
2.	E_2.21	4,4667	,5713	30,0
3.	E_3.22	4,3333	,7112	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13,4667	2,5333	1,5916	3

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 3

Alpha = ,8303

Reliabilitas Kinerja Dimensi Bukti Fisik (B) Perpustakaan Lantai 3

Universitas Islam Indonesia

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B_1.1	3,8000	,8867	30,0
2.	B_2.2	3,8000	,8052	30,0
3.	B_3.3	3,1333	1,0417	30,0
4.	B_4.4	3,4000	,9322	30,0
5.	B_5.5	3,2333	,9714	30,0
6.	B_6.6	3,4667	1,0743	30,0
7.	B_7.7	3,6333	,9643	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	24,4667	27,9126	5,2832	7

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 7

Alpha = ,8985

Reliabilitas Kinerja Dimensi Keandalan (K) Perpustakaan Lantai 3

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	K_1.8	3,1667	1,2058	30,0
2.	K_2.9	3,4333	,8976	30,0
3.	K_3.10	2,5667	1,2507	30,0
4.	K_4.11	3,1667	,9855	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12,3333	12,1609	3,4873	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,8076

Reliabilitas Kinerja Dimensi Daya Tanggap (D) Perpustakaan Lantai 3

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	D_1.12	3,2000	,8867	30,0
2.	D_2.13	3,1667	1,0199	30,0
3.	D_3.14	3,1000	,9229	30,0
4.	D_4.15	3,2000	,8469	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12,6667	10,5747	3,2519	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,9052

Reliabilitas Kinerja Dimensi Jaminan (J) Perpustakaan Lantai 3

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	J_1.16	3,4000	,7701	30,0
2.	J_2.17	3,6333	,8087	30,0
3.	J_3.18	3,5667	,6789	30,0
4.	J_4.19	3,3667	,9279	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13,9667	7,0678	2,6585	4

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 4

Alpha = ,8487

Reliabilitas Kinerja Dimensi Empati (E) Perpustakaan Lantai 3

Universitas Islam Indonesia.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E_1.20	3,0333	,8087	30,0
2.	E_2.21	3,2667	,8277	30,0
3.	E_3.22	3,3333	,8841	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	9,6333	4,7230	2,1732	3

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 3

Alpha = ,8265

LAMPIRAN 9

HASIL UJI Z

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Perpustakaan Lantai 2

Paired Samples Statistics

Pair	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	4,72	100	,514	,051
Pair 1	3,85	100	,730	,073
2	4,73	100	,468	,047
Pair 2	3,82	100	,783	,078
3	4,81	100	,394	,039
Pair 3	2,97	100	,969	,097
4	4,82	100	,411	,041
Pair 4	3,11	100	1,014	,101
5	4,30	100	,718	,072
Pair 5	3,15	100	,925	,093
6	4,47	100	,611	,061
Pair 6	3,40	100	1,025	,102
7	4,38	100	,678	,068
Pair 7	3,63	100	,895	,090

Paired Samples Correlations

Pair	N	Correlation	Sig.
Pair 1	100	,048	,632
Pair 2	100	,334	,001
Pair 3	100	-,147	,144
Pair 4	100	-,049	,629
Pair 5	100	,084	,408
Pair 6	100	,068	,503
Pair 7	100	,151	,134

Paired Samples Test

	Paired Differences							df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	Sig. (2-tailed)		
				Lower	Upper				
Pair 1 H.B_1.2 - K.B_1.2	,87	,872	,087	,70	1,04	9,975	99	,000	
Pair 2 H.B_2.2 - K.B_2.2	,91	,767	,077	,76	1,06	11,870	99	,000	
Pair 3 H.B_3.2 - K.B_3.2	1,84	1,098	,110	1,62	2,06	16,752	99	,000	
Pair 4 H.B_4.2 - K.B_4.2	1,71	1,113	,111	1,49	1,93	15,367	99	,000	
Pair 5 H.B_5.2 - K.B_5.2	1,15	1,123	,112	,93	1,37	10,245	99	,000	
Pair 6 H.B_6.2 - K.B_6.2	1,07	1,157	,116	,84	1,30	9,249	99	,000	
Pair 7 H.B_7.2 - K.B_7.2	,75	1,038	,104	,54	,96	7,223	99	,000	

Dimensi Kehandalan (Reliability)

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	H.K_1.2	100	,731	,073
	K.K_1.2	100	1,008	,101
Pair 2	H.K_2.2	100	,689	,069
	K.K_2.2	100	,865	,086
Pair 3	H.K_3.2	100	,942	,094
	K.K_3.2	100	1,178	,118
Pair 4	H.K_4.2	100	,607	,061
	K.K_4.2	100	,882	,088

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1	H.K_1.2 & K.K_1.2	-,053	,599
Pair 2	H.K_2.2 & K.K_2.2	,200	,046
Pair 3	H.K_3.2 & K.K_3.2	,039	,703
Pair 4	H.K_4.2 & K.K_4.2	,107	,290

Paired Samples Test

	Paired Differences						Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	
				Lower	Upper		
Pair 1	H.K_1.2 - K.K_1.2	1,277	,128	,83	1,33	8,459	,000
Pair 2	H.K_2.2 - K.K_2.2	,92	,099	,72	1,12	9,277	,000
Pair 3	H.K_3.2 - K.K_3.2	1,35	,148	1,06	1,64	9,124	,000
Pair 4	H.K_4.2 - K.K_4.2	1,17	,102	,97	1,37	11,520	,000

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	4,47	100	,643	,064
Pair 2	3,49	100	,882	,088
Pair 3	4,54	100	,593	,059
Pair 4	3,44	100	,845	,084
Pair 1	4,50	100	,577	,058
Pair 2	3,37	100	,960	,096
Pair 3	4,54	100	,576	,058
Pair 4	3,48	100	,822	,082

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1	100	,106	,292
Pair 2	100	,186	,064
Pair 3	100	,173	,085
Pair 4	100	,130	,199

Paired Samples Test

	Paired Differences							
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t		
				Lower	Upper			
Pair 1	1,06	,941	,094	,87	1,25	11,266	99	,000
Pair 2	1,10	,937	,094	,91	1,29	11,734	99	,000
Pair 3	1,13	1,031	,103	,93	1,33	10,956	99	,000
Pair 4	1,06	,941	,094	,87	1,25	11,266	99	,000

Dimensi Jaminan (Assurance)

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	H.J_1.2	100	,614	,061
	K.J_1.2	100	,717	,072
Pair 2	H.J_2.2	100	,627	,063
	K.J_2.2	100	,790	,079
Pair 3	H.J_3.2	100	,592	,059
	K.J_3.2	100	,732	,073
Pair 4	H.J_4.2	100	,636	,064
	K.J_4.2	100	,772	,077

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1	H.J_1.2 & K.J_1.2	,092	,361
Pair 2	H.J_2.2 & K.J_2.2	,144	,154
Pair 3	H.J_3.2 & K.J_3.2	,268	,007
Pair 4	H.J_4.2 & K.J_4.2	,152	,130

Paired Samples Test

	Paired Differences						
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	
				Lower	Upper		
Pair 1	H.J_1.2 - K.J_1.2	,900	,090	,65	1,01	9,227	,000
Pair 2	H.J_2.2 - K.J_2.2	,935	,094	,60	,98	8,447	,000
Pair 3	H.J_3.2 - K.J_3.2	,809	,081	,69	1,01	10,510	,000
Pair 4	H.J_4.2 - K.J_4.2	,922	,092	,58	,94	8,239	,000

Dimensi Empati (Empathy)

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 H.E_1.2	4,68	100	,490	,049
K.E_1.2	3,39	100	,875	,087
Pair 2 H.E_2.2	4,54	100	,558	,056
K.E_2.2	3,51	100	,870	,087
Pair 3 H.E_3.2	4,47	100	,627	,063
K.E_3.2	3,48	100	,893	,089

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 H.E_1.2 & K.E_1.2	100	,153	,129
Pair 2 H.E_2.2 & K.E_2.2	100	,051	,613
Pair 3 H.E_3.2 & K.E_3.2	100	,008	,938

Paired Samples Test

	Paired Differences							
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
			Lower	Upper				
Pair 1 H.E_1.2 - K.E_1.2	1,29	,935	,094	1,10	1,48	13,793	99	,000
Pair 2 H.E_2.2 - K.E_2.2	1,03	1,010	,101	,83	1,23	10,202	99	,000
Pair 3 H.E_3.2 - K.E_3.2	,99	1,087	,109	,77	1,21	9,107	99	,000

Uji Semua Dimensi

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 H_TOT.2	99,55	100	7,503	,750
K_TOT.2	75,92	100	12,904	1,290

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 H_TOT.2 & K_TOT.2	100	,267	,007

Paired Samples Test

	Paired Differences								
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t			
				Lower	Upper				
Pair 1 H_TOT.2 - K_TOT.2	23,63	13,080	1,308	21,03	26,23	18,066	99	Sig. (2-tailed)	,000

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Lantai 3

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	H.B_1.3	100	,595	,059
	K.B_1.3	100	,763	,076
Pair 2	H.B_2.3	100	,498	,050
	K.B_2.3	100	,803	,080
Pair 3	H.B_3.3	100	,423	,042
	K.B_3.3	100	1,044	,104
Pair 4	H.B_4.3	100	,419	,042
	K.B_4.3	100	,999	,100
Pair 5	H.B_5.3	100	,682	,068
	K.B_5.3	100	,985	,099
Pair 6	H.B_6.3	100	,659	,066
	K.B_6.3	100	,959	,096
Pair 7	H.B_7.3	100	,677	,068
	K.B_7.3	100	,886	,089

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.	
Pair 1	H.B_1.3 & K.B_1.3	100	,071	,481
Pair 2	H.B_2.3 & K.B_2.3	100	,374	,000
Pair 3	H.B_3.3 & K.B_3.3	100	-,055	,588
Pair 4	H.B_4.3 & K.B_4.3	100	,018	,858
Pair 5	H.B_5.3 & K.B_5.3	100	,077	,448
Pair 6	H.B_6.3 & K.B_6.3	100	,136	,178
Pair 7	H.B_7.3 & K.B_7.3	100	,166	,099

Paired Samples Test

	Paired Differences							t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		Upper	Lower			
				Upper	Lower					
Pair 1 H.B_1.3 - K.B_1.3	,76	,933	,093	,57	,95	8,143	99	,000		
Pair 2 H.B_2.3 - K.B_2.3	,82	,770	,077	,67	,97	10,644	99	,000		
Pair 3 H.B_3.3 - K.B_3.3	1,57	1,148	,115	1,34	1,80	13,674	99	,000		
Pair 4 H.B_4.3 - K.B_4.3	1,56	1,076	,108	1,35	1,77	14,497	99	,000		
Pair 5 H.B_5.3 - K.B_5.3	1,00	1,155	,115	,77	1,23	8,660	99	,000		
Pair 6 H.B_6.3 - K.B_6.3	,99	1,087	,109	,77	1,21	9,107	99	,000		
Pair 7 H.B_7.3 - K.B_7.3	,69	1,022	,102	,49	,89	6,752	99	,000		

Dimensi Keandalan (Reliability)

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 H.K_1.3	4,49	100	,689	,069
K.K_1.3	3,43	100	1,008	,101
Pair 2 H.K_2.3	4,51	100	,689	,069
K.K_2.3	3,64	100	,847	,085
Pair 3 H.K_3.3	4,04	100	,942	,094
K.K_3.3	2,85	100	1,158	,116
Pair 4 H.K_4.3	4,62	100	,632	,063
K.K_4.3	3,50	100	,835	,083

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 H.K_1.3 & K.K_1.3	100	-,030	,766
Pair 2 H.K_2.3 & K.K_2.3	100	,145	,151
Pair 3 H.K_3.3 & K.K_3.3	100	,006	,956
Pair 4 H.K_4.3 & K.K_4.3	100	,019	,850

Paired Samples Test

	Paired Differences							
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t		
				Lower	Upper			
Pair 1 H.K_1.3 - K.K_1.3	1,06	1,238	,124	,81	1,31	8,565	99	,000
Pair 2 H.K_2.3 - K.K_2.3	,87	1,012	,101	,67	1,07	8,600	99	,000
Pair 3 H.K_3.3 - K.K_3.3	1,19	1,489	,149	,89	1,49	7,994	99	,000
Pair 4 H.K_4.3 - K.K_4.3	1,12	1,037	,104	,91	1,33	10,795	99	,000

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	4,45	100	,642	,064
Pair 2	3,49	100	,810	,081
Pair 3	4,58	100	,554	,055
Pair 4	3,48	100	,870	,087
Pair 1	4,52	100	,577	,058
Pair 2	3,39	100	,909	,091
Pair 3	4,55	100	,575	,058
Pair 4	3,48	100	,810	,081

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1	100	,116	,252
Pair 2	100	,150	,136
Pair 3	100	,149	,140
Pair 4	100	,121	,229

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1	H.D_1.3 - K.D_1.3	,974	,097	,77	1,15	9,860	99	,000
Pair 2	H.D_2.3 - K.D_2.3	,959	,096	,91	1,29	11,473	99	,000
Pair 3	H.D_3.3 - K.D_3.3	1,002	,100	,93	1,33	11,282	99	,000
Pair 4	H.D_4.3 - K.D_4.3	,935	,093	,88	1,26	11,446	99	,000