

**PERSEPSI PEMUSTAKA REMAJA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PERPUSTAKAAN DI BALAI LAYANAN
PERPUSTAKAAN DPAD DIY (GRHATAMA PUSTAKA)
DENGAN METODE LIBQUALTM**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh:
Femi Fitriyani
16140105

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1148/Un.02/DA/PP.00.9/08/2020

Tugas Akhir dengan judul : PERSEPSI PEMUSTAKA REMAJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN DPAD DIY
GRHATAMA PUSTAKA DENGAN METODE LIBQUAL+ TM

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FEMI FITRIYANI
Nomor Induk Mahasiswa : 16140105
Telah diujikan pada : Kamis, 09 Juli 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A+

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A.

SIGNED

Valid ID: 5f23d80e7a7d5



Penguji I

Dr. Tafrichuddin, S.Ag. M.Pd.

SIGNED

Valid ID: 5f23d80e7a7d5



Penguji II

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.

SIGNED

Valid ID: 5f23d80e7a7d5



Yogyakarta, 09 Juli 2020

UIN Sunan Kalijaga

Plt. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Dr. H. Akhmad Patah, M.Ag.

SIGNED

Valid ID: 5f23d80e7a7d5

Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan S 1
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Sdri. Femi Fitriyani

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Femi Fitriyani
NIM : 16140105
Prodi : Ilmu Perpustakaan S 1
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : Persepsi Pemustaka Remaja terhadap Layanan Perpustakaan Di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grahatama Pustaka) dengan Metode LibQUAL+™

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam munaqosyah. Demikian atas perhatiannya, saya mengucapkan termakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 22 Juni 2020

Pembimbing



Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A.
19710601 200003 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Femi Fitriyani

NIM : 16140105

Program Studi : Ilmu Perpustakaan (S1)

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Remaja terhadap Layanan Perpustakaan Di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) dengan Metode LibQUALTM” adalah karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di lain waktu terdapat penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 22 Juni 2020

Peneliti,



Femi Fitriyani
NIM. 16140105

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTO

“Menjadi Diri Sendiri”

-Femi Fitriyani-

“Sowing Dreams, Giving Hopes, and Opportunities for a Better Future”

-Biru Peduli Foundation-



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua Orang Tua Atas Dukungan dan Pencapaian Sampai

Titik Ini.

Alhamdulillah

Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq, hidayah, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dengan judul “Persepsi Pemustaka Remaja terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) dengan Metode LibQUALTM”. Sholawat beserta salam tidak lupa peneliti haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, para sahabat, dan tabiin yang mana telah membawa kebenaran dari keniscayaan.

Selesaiannya penyusunan skripsi ini, peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada

1. Dr. H. Akhmad Patah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Afiati Handayu D. F, S. Pd, M. Pd, selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan dukungan dalam proses perkuliahan peneliti.
4. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A., selaku dosen pembimbing skripsi yang sabar memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi peneliti.

5. Kedua orang tua dan kakak peneliti, yang telah memfasilitasi dan memberi dukungan selama penjelajahan hidup peneliti.
6. Keluarga besar Biru Peduli Foundation yang telah memberikan fasilitas dan mengajarkan makna hidup kepada peneliti.
7. Seluruh pihak Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian disana.
8. Teman-teman dan sahabatku di IP C, TUMELS, dan Proletar yang senantiasa memberi semangat dan dorongan dikala dititik jenuh.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terkhusus angkatan 2016.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi semua.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, Maret 2020
Peneliti

INTISARI

PERSEPSI PEMUSTAKA REMAJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN DPAD DIY (GRHATAMA PUSTAKA) DENGAN METODE LIBQUAL^{+TM}

Oleh:

Femi Fitriyani
NIM. 16140105

Penelitian ini bertujuan mengukur persepsi pemustaka remaja terhadap kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) dengan metode LibQUAL^{+TM}. Metode penelitian yaitu kuantitatif-deskriptif. Pengumpulan data dengan kuisioner, observasi, dan wawancara. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental. Hasil penelitian diperoleh skor rata-rata persepsi (P) yaitu 20,53, skor harapan minimum (HM) 18,75, dan skor harapan ideal (HI) yaitu 22,24 atau $HM < P < HI$, serta skor kesenjangan yaitu skor *Adequacy Gap* (AG) sebesar 1,78 dan skor *Superiority Gap* (SG) sebesar -1,71. Berdasarkan skor tersebut, menunjukkan bahwa persepsi pemustaka remaja terhadap kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) telah memenuhi harapan minimum suatu layanan dan berada pada batas toleransi (*zone of tolerance*), sehingga secara umum termasuk dalam kategori “baik”. Dari hasil penelitian tersebut, maka disarankan kepada Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan serta memperhatikan indikator yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan terhadap layanan perpustakaan.

Kata kunci : Kualitas layanan, Remaja, LibQUAL^{+TM}

ABSTRACT

YOUTH LIBRARY PERCEPTION OF LIBRARY SERVICES IN DPAD DIY LIBRARY SERVICES (GRHATAMA PUSTAKA) WITH LIBQUAL^{+TM} METHOD

By:

Femi Fitriyani

NIM 16140105

This research measures youth library users' perceptions of library services at the DPAD DIY Library Service Center (Grhatama Pustaka) with the LibQUAL^{+TM} method. The LibQUAL^{+TM} dimension that discusses are the service affect, library as place, personal control, and information accessss. The research method is quantitative-descriptive. Data collection by questionnaire, observation and interview. The sampling technique uses incidental sampling. The results obtained by the average perception score (P) which is 20.53, the minimum expectation score (HM) which is 18.75, and the ideal expectation score (HI) which is 22.24 or $HM < P < HI$, as well as finding scores such as scores Adequacy Gap (AG) of 1.78 and Superiority Gap (SG) score of -1.71. The scores showing that youth library users' perceptions of the quality of library services at the DPAD DIY Library Service Center (Grhatama Pustaka) has met the minimum expectations for services and in accordance with specified limits (tolerance zones), in accordance with the general provisions in the "good" category. From the results of this research, it is recommended to the Library Service Center of DPAD DIY (Grhatama Pustaka) to maintain and improve the quality of library services and pay attention to indicators that need to get priority in improving library services.

Keywords: Service quality, Youth, LibQUAL^{+ TM}

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI	iv
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7

1.3.1	Tujuan Penelitian	7
1.3.2	Manfaat Penelitian	7
1.4	Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI		10
2.1	Kajian Pustaka	10
2.2	Landasan Teori.....	13
2.2.1	Persepsi	13
2.2.2	Pemustaka	14
2.2.3	Remaja	15
2.2.4	Kualitas Layanan Perpustakaan	17
2.2.4.1	Layanan Remaja.....	18
2.2.5	Perpustakaan Umum	22
2.2.5.1	Pengertian Perpustakaan Umum.....	22
2.2.5.2	Ciri, Misi, Tugas dan Fungsi Perpustakaan Umum	22
2.2.6	Metode LibQUAL+TM	24
2.2.6.1	LibQUAL+TM.....	24
2.2.6.2	Manfaat LibQUAL+TM	25
2.2.6.3	Dimensi Metode LibQUAL+TM.....	27
2.2.6.4	Metode Pengukuran LibQUAL+TM	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	33
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.4.1 Populasi Penelitian.....	34
3.4.2 Sampel Penelitian.....	35
3.5 Variabel Penelitian.....	36
3.6 Instrumen Penelitian	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7.1 Kuesioner.....	38
3.7.2 Observasi.....	39
3.7.3 Wawancara.....	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.8.1 Uji Validitas.....	41
3.8.2 Uji Reliabilitas	43
3.9 Analisis Data.....	46
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	49
4.1 Gambaran Umum.....	49

4.1.1 Sejarah Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY	49
4.1.2 Visi, Misi, kebijakan, dan Tujuan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY	54
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.....	55
4.1.4 Profil Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka)	56
4.2 Analisis Data	61
BAB V PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	89

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Anggota Perpustakaan Tahun 2019 Berdasarkan Kelompok Umur	6
Tabel 2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian	13
Tabel 3. Perbedaan Dimensi SERVQUAL dengan LibQUAL ^{+TM}	27
Tabel 4. Dimensi LibQUAL ^{+TM} Per-Tahun	28
Tabel 5. Jumlah Anggota Perpustakaan Tahun 2019 Berdasarkan Kelompok Umur	35
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	37
Tabel 7. Skala Likert	39
Tabel 8. Hasil Uji Validitas	42
Tabel 9. Rangkuman Hasil Uji Validitas	43
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 11. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 12. Kesenjangan pada Indikator Empati/Kepedulian (Empathy)	64
Tabel 13. Kesenjangan pada Indikator Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	64
Tabel 14. Kesenjangan pada Indikator Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)	65
Tabel 15. Kesenjangan pada Indikator Realibilitas/Keandalan (<i>Realibility</i>)	65
Tabel 16. Kesenjangan pada Indikator Realibilitas/Keandalan (<i>Realibility</i>)	66
Tabel 17. Rekapitulasi Subvariabel <i>Service Affect</i> (SA)	66
Tabel 18. Kesenjangan pada Indikator Berwujud/Ada Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) ...	67
Tabel 19. Kesenjangan pada Indikator Berwujud/Ada Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) ...	68

Tabel 20. Kesenjangan pada Indikator Ruang yang Bermanfaat (<i>Utilitarian Space</i>)	68
Tabel 21. Kesenjangan pada Indikator Berbagai Makna (<i>Symbol</i>).....	69
Tabel 22. Kesenjangan pada Indikator Tempat Belajar Yang Nyaman (<i>Refuge</i>). 69	
Tabel 23. Rekapitulasi Subvariabel <i>Library as Place</i> (LP)	70
Tabel 24. Kesenjangan pada Indikator Kemudahan Akses (<i>Ease Of Navigation</i>) 71	
Tabel 25. Kesenjangan pada Indikator Kenyamanan Individu Pemustaka (<i>Convenience</i>)	71
Tabel 26. Kesenjangan pada Indikator Peralatan Yang Modern (<i>Modern Equipment</i>)	72
Tabel 27. Kesenjangan pada Indikator Peralatan Yang Modern (<i>Modern Equipment</i>)	72
Tabel 28. Kesenjangan pada Indikator Kepercayaan Diri (<i>Self Reliance</i>).....	73
Tabel 29. Rekapitulasi Subvariabel <i>Personal Control</i> (PC)	73
Tabel 30. Kesenjangan pada Indikator Isi/Ruang Lingkup (<i>Content/Scope</i>).....	74
Tabel 31. Kesenjangan pada Indikator Isi/Ruang Lingkup (<i>Content/Scope</i>).....	75
Tabel 32. Kesenjangan pada Indikator Kecepatan Waktu Akses (<i>Timeliness</i>).....	75
Tabel 33. Kesenjangan pada Indikator Kecepatan Waktu Akses (<i>Timeliness</i>).....	76
Tabel 34. Kesenjangan pada Indikator Kecepatan Waktu Akses (<i>Timeliness</i>).....	76
Tabel 35. Rekapitulasi Subvariabel <i>Information Access</i> (IA).....	77
Tabel 36. Rata-Rata dan Kesenjangan Butir Pernyataan	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi Perpustakaan	57
Gambar 2. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan Usia	63
Gambar 4. Grafik Skor <i>Adequacy Gap</i> (AG) dan <i>Superiority Gap</i> (SG) pada Subvariabel <i>Service Affect</i> (SA).....	67
Gambar 5. Grafik Skor <i>Adequacy Gap</i> (AG) dan <i>Superiority Gap</i> (SG) pada Subvariabel <i>Library as Place</i> (LP)	70
Gambar 6. Grafik Skor <i>Adequacy Gap</i> (AG) dan <i>Superiority Gap</i> (SG) pada Subvariabel <i>Personal Control</i> (PC)	74
Gambar 7. Grafik Skor <i>Adequacy Gap</i> (AG) dan <i>Superiority Gap</i> (SG) pada Subvariabel <i>Information Access</i> (IA).....	77
Gambar 8. Diagram Analisis Rata-Rata Butir Pernyataan.....	80

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	93
Lampiran 2. Data Uji Validitas dan Reliabiitas Nilai Harapan Minimum.....	96
Lampiran 3. Data Uji Validitas dan Reliabiitas Nilai Harapan Ideal.....	98
Lampiran 4. Data Uji Validitas dan Reliabiitas Nilai Persepsi.....	100
Lampiran 5. Data Uji Validitas Harapan Minimum.....	102
Lampiran 6. Data Uji Validitas Harapan Ideal.....	106
Lampiran 7. Data Uji Validitas Persepsi.....	110
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Harapan Minimum	114
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Harapan Ideal	115
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Persepsi.....	116
Lampiran 11. Rekapitulasi Harapan Minimum.....	118
Lampiran 12. Rekapitulasi Harapan Ideal.....	122
Lampiran 13. Rekapitulasi Persepsi.....	126
Lampiran 14. Pedoman Wawancara	1308
Lampiran 15. Surat Penetapan Pembimbing.....	130
Lampiran 16. Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	132
Lampiran 17. Surat Keterangan Selesai Penelitian	133
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup.....	134

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, sehingga perpustakaan memiliki peran penting dalam kedudukannya di sebuah bangsa. Dalam UU 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Melihat tugas yang diemban tidak mudah, maka perpustakaan perlu memperhatikan dan meningkatkan mutu, serta kualitas layanannya sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Selaras dengan hal itu, Hermawan dan Zen (2006:7) mengemukakan perpustakaan dalam paradigma baru yaitu perpustakaan yang hidup, dinamis, menawarkan hal-hal baru, layanan yang inovatif, dan dinamis, sehingga apapun yang ditawarkan oleh perpustakaan akan menjadi atraktif, interaktif, edukatif dan rekreatif bagi pemustaka.

Baik buruknya suatu perpustakaan dapat ditinjau dari seberapa besar perpustakaan memperhatikan, mengapresiasi, dan berorientasi kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terhadap kualitas layanannya, agar citra perpustakaan senantiasa baik di mata pemustaka. Senada dengan hal tersebut, Fatmawati (2013:11) mengungkapkan bahwa layanan perpustakaan yang berkualitas merupakan upaya yang mampu diberikan oleh sebuah perpustakaan guna memenuhi harapan dan kebutuhan

pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfaction*). Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan (Rahayuningsih, 2015:13)

Untuk mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan yang telah diberikan perpustakaan kepada pemustaka, maka perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi dan harapan pemustaka. Dimana hasil tersebut akan menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan layanan perpustakaan yang lebih baik sesuai harapan pemustaka. Penelitian tersebut dapat diwujudkan dengan menggunakan metode LibQUAL^{+TM}. Fatmawati (2013:217-226) mengungkapkan bahwa metode LibQUAL^{+TM} (Library Quality) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka terhadap instrumen atau dimensi layanan. Terdapat 4 dimensi dalam metode LibQUAL^{+TM} yaitu kemampuan pustakawan dalam melayani (*service affect*), fasilitas dan suasana ruang (*library as place*), petunjuk dan sarana akses (*personal control*), dan akses informasi (*information access*). Metode ini merupakan survei berbasis pemustaka untuk membantu perpustakaan dalam penilaian dan peningkatan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi dan pemasaran perpustakaan. Rahayuningsih (2015:13) mengungkapkan persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan..

Pemustaka merupakan unsur penting di dalam perpustakaan. dikarenakan pemustaka adalah pengguna yang memanfaatkan fasilitas secara langsung terhadap

layanan perpustakaan yang diberikan. Dalam rangka memenuhi harapan pemustaka maka pustakawan harus mengetahui secara detail kebutuhan dari pemustakanya. Misalnya di perpustakaan umum, Hartono (2015:15) menyebutkan di perpustakaan umum menyediakan berbagai subjek buku dan berbagai layanan, yaitu mulai layanan anak, layanan remaja, hingga layanan dewasa. Dari ketiga layanan tersebut, jelas membutuhkan layanan yang berbeda-beda. Layanan remaja misalnya, layanan yang diperuntukkan untuk pemustaka yang berusia remaja. Penentuan usia remaja terdapat beberapa pendapat yaitu menurut Sarwono (2016:18) mengemukakan bahwa *World Health Organization* (WHO) membagi kurun usia remaja menjadi 2 tahap yaitu remaja awal (10-14 tahun) dan remaja akhir (15-20 tahun). Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menetapkan usia remaja yaitu 15-24 tahun. Sedangkan, batasan usia remaja untuk masyarakat Indonesia menurut Departemen Kesehatan RI (2009) yaitu masa remaja awal (12-16 tahun) dan masa remaja akhir (17-25 tahun). Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana (BKKBN) menetapkan rentang usia remaja yaitu 10-24 tahun dan belum menikah, yaitu masa remaja awal (10-15) tahun, masa remaja pertengahan (15-18) tahun, dan masa remaja akhir (18-24) tahun.

“Teens are not simply “older children” they have reached a development stage that requires a different strategic approach in order to effectively understand, connect with and serve the.” www.ala.org/yalsa.

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa mendeskripsikan remaja membutuhkan pendekatan dan strategi yang berbeda agar dapat memahami dan memberikan pelayanan yang ideal untuk mereka. Selain itu, remaja saat ini akan menjadi pemimpin di masa yang akan datang, sehingga perpustakaan mendapat

peran dalam upaya memastikan bahwa hak-hak pendidikan dan informasi mereka terpenuhi sepenuhnya.

Usia remaja merupakan usia peralihan dari anak-anak menjadi dewasa, masa peralihan tersebut seringkali dihadapi oleh remaja dengan memiliki pemikiran yang berbeda dengan usia dibawah maupun di atasnya. Remaja seringkali memiliki pandangan yang berbeda terhadap hal-hal di sekitarnya dan lebih memperhatikan dirinya serta sebayanya daripada orang lain di sekitarnya. Masa remaja memiliki keingintahuan dan ketertarikan yang tinggi pada sesuatu yang mereka minati, baik positif maupun negatif, sehingga perlu pemantauan terhadap tindakan dan memberi contoh serta tidak melepas begitu saja dengan pandangan mereka sendiri (Fakhrunnisa, dkk, 2015). Didalam ilmu sosiologi, remaja termasuk dalam manusia “Generasi Z” yaitu generasi yang lahir pada tahun 1995 – 2010, disebut juga *Igeneration* atau generasi internet, dimana lebih akrab dengan teknologi dan smartphone. Meliputi jenjang pendidikan sekolah dasar, sekolah menengah, perkuliahan, dan angkatan kerja. Generasi Z memiliki karakteristik kreatif, *out of the box*, *overconfidence*, berani mengungkapkan pendapat, menyukai tantangan dan penghargaan, menyukai kegiatan sosial, *multi tasking*, sangat menyukai dan ahli mengoperasikan teknologi, generasi yang berpengaruh pada komunitasnya, pola pikir global dan terbuka serta menerima perbedaan sehingga mengalami kesulitan mendefinisikan dirinya sendiri (Rastati, 2018:64).

Layanan remaja merupakan layanan yang memprioritaskan remaja sebagai objeknya dengan berbagai karakteristik yang dimilikinya. Namun, layanan ini belum banyak mendapat perhatian. Dibuktikan di Indonesia secara khusus belum

banyak perpustakaan yang melayani layanan khusus remaja. Namun, ada beberapa perpustakaan yang memberikan layanan khusus untuk remaja, misalnya Perpustakaan Nasional Indonesia, memberikan rekomendasi koleksi untuk remaja, walaupun tidak memiliki ruang khusus remaja (<https://www.perpusnas.go.id>), serta Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat yang memberikan ruang baca remaja dan koleksi untuk remaja (<https://dispusipda.jabarprov.go.id>). Melihat fenomena tersebut, persepsi pemustaka remaja sangat dibutuhkan untuk mengukur tingkat kualitas perpustakaan yang diberikan, karena keputusan yang diambil dari remaja sudah mewakili jawaban dari demografi usia yang lain, dikarenakan remaja merupakan demografi terbesar yang mengunjungi perpustakaan serta belum memiliki layanan yang memfokuskan kepada pemustaka remaja itu sendiri. Sehingga, peneliti menggunakan sampel dalam penelitian ini yaitu pemustaka remaja di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka).

Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) merupakan salah satu perpustakaan umum daerah di Yogyakarta, yang resmi di buka pada tanggal 21 Desember 2015 oleh Sri Sultan HB X selaku Gubernur DIY. Rahma (2017) mengungkapkan bahwa perpustakaan Grhatama Pustaka merupakan salah satu perpustakaan umum terbesar se-Asia Tenggara. Dikarenakan Perpustakaan Grhatama Pustaka merupakan salah satu perpustakaan umum daerah terbesar se-Asia Tenggara jelas memberikan layanan yang beragam dan memadai bagi pemakainya seperti layanan keanggotaan perpustakaan, layanan loker penitipan, layanan peminjaman dan pengembalian buku, layanan baca ditempat, layanan

digital, layanan anak, layanan bioskop 6 D, layanan audio visual, layanan perpustakaan keliling. Namun jika dilihat dari layanan tersebut, Perpustakaan Grahata Pustaka tidak memiliki layanan khusus remaja. Jika dilihat jumlah kunjungan dan jumlah anggota terhitung cukup besar yaitu jumlah kunjungan selama bulan Oktober, November, dan Desember 2019 sebanyak 76.682 orang, baik pemustaka yang menjadi anggota, non anggota, maupun rombongan (Bagian Layanan Perpustakaan Grahata Pustaka Yogyakarta, 2019). Sedangkan jumlah anggota tahun 2019 berdasarkan kelompok umur yaitu:

Tabel 1. Jumlah Anggota Perpustakaan Tahun 2019 Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur	Total
Masa Balita (0-5 tahun)	228
Masa Kanak-Kanak (6-11 tahun)	885
Masa Remaja Awal (12-16 tahun)	858
Masa Remaja Akhir (17-25 tahun)	10.737
Masa Dewasa Awal (26-35 tahun)	1.419
Masa Dewasa Akhir (36-45 tahun)	1.060
Masa Lansia Awal (46-55 tahun)	368
Masa Manula (56-200 tahun)	129
	14
Total	15.698

Sumber: Bagian Layanan Perpustakaan Grahata Pustaka Yogyakarta, 2019

Dilihat dari data tersebut, jumlah anggota remaja sebanyak 11.595 dari 15.698 atau 73,86% dari total anggota perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grahata Pustaka). Melihat hal tersebut, membuat perpustakaan harus memberikan perhatian lebih kepada demografi ini, dengan melakukan survei mengenai persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan dari persepsi pemustaka remaja dengan judul “Persepsi Pemustaka Remaja terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Di Balai

Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) dengan Metode LibQUAL^{+TM}.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan permasalahan yaitu bagaimanakah persepsi pemustaka remaja terhadap Kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) dengan Metode LibQUAL^{+TM}?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka remaja terhadap Kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) dengan Metode LibQUAL^{+TM}.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai landasan dan referensi peniliti lain dalam meneliti layanan perpustakaan degan metode LibQUAL^{+TM}.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan masukan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam mengevaluasi dan memperbaiki layanan perpustakaan ke depannya.

2. Manfaat Praktis

- a. Memperoleh pengetahuan dan pengalaman dalam bidang perpustakaan khususnya perpustakaan yang memberikan ruang kepada remaja.

1.4 Sistematika Pembahasan

Peneliti membagi sistematika pembahasan penelitian untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dalam skripsi, sistematika dibagi dalam pokok-pokok permasalahan sebagai berikut :

Bagian awal skripsi berisi halaman judul, halaman pengesahan, halaman nota pembimbing, halaman moto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar lampiran.

BAB I Pendahuluan. Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Di dalam tinjauan pustaka dikemukakan beberapa hasil penelitian sejenis yang dilakukan pada penelitian sebelumnya. Sedangkan pada landasan teori dipaparkan tentang teori-teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta metode analisis data.

BAB IV Gambaran Umum dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang gambaran umum Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta serta paparan hasil penelitian yang berupa uraian, tabel, grafik, beserta hasil statistiknya.

BAB V Penutup. Bab ini meliputi kesimpulan dan saran. Bagian akhir berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa persepsi pemustaka remaja terhadap kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) dengan metode LibQUAL⁺™ dikategorikan “**baik**” karena berada di area toleransi (*zone of tolerance*). Analisis data diperoleh skor rata-rata persepsi yaitu 20,53; skor harapan minimum 18,75, dan skor harapan ideal 22,24 atau $HM < P < HI$. Dengan rincian sebagai berikut:

1. Berdasarkan skor persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal tersebut diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) yaitu skor *Adequacy Gap* (AG) yaitu 1,78 dan skor *Superiority Gap* (SG) yaitu -1,71. Dimana skor AG positif dan skor SG negatif maka kualitas layanan perpustakaan berada pada batas toleransi (*zone of tolerance*) artinya layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DIY (Grhatama Pustaka) telah mampu memenuhi harapan minimum pemustaka, tetapi belum dapat memenuhi harapan yang idealnya diharapkan pemustaka, sehingga secara keseluruhan kualitas layanan dapat dikatakan baik bagi pemustaka.
2. Perolehan skor kesenjangan terkecil dari masing-masing indikator yang berarti pihak perpustakaan harus memberikan prioritas kajian lebih lanjut, meliputi:

- a. Dimensi *service affect* (SA) pada pernyataan ke-3 yaitu “kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan” memiliki skor AG terkecil yaitu 0,27 dan skor SG terkecil yaitu -0,45.
- b. Demensi *Library as Place* (LP) pada pernyataan ke-9 yaitu “perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar” memiliki skor AG terkecil yaitu 0,47 dan skor SG terkecil yaitu -0,28.
- c. Dimensi *Personal Control* (PC) pada pernyataan ke-12 yaitu “saya dapat menemukan buku dengan cepat di perpustakaan” memiliki skor AG terkecil yaitu 0,08 dan skor SG terkecil yaitu -0,60.
- d. Dimensi *Information Access* (IA) pada pernyataan ke-16 yaitu “ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan saya” memiliki skor AG terkecil yaitu 0,04 dan skor SG terkecil yaitu -0,67.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran kepada Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) yaitu:

1. Memperoleh skor baik oleh persepsi pemustaka remaja, maka Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan.
2. Memperhatikan indikator yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan layanan perpustakaan, seperti:

- a. Pustakawan harus selalu sedia dan tanggap dalam membantu kesulitan pemustaka dengan menanyakan apakah pemustaka membutuhkan bantuan, seperti memberikan layanan konsultasi (*information desk*).
- b. Pengelola perpustakaan dapat mendesain ruangan, memberikan pelatihan keterampilan, maupun menyediakan konten bacaan yang menarik minat untuk membaca.
- c. Pengelola perpustakaan perlu memperhatikan tata letak koleksi serta petunjuk nomor/ klas buku dirak supaya dapat ditemukan dengan mudah dan cepat oleh pemustaka serta perlu mengadakan *user education* supaya pemustaka tahu bagaimana etika di perpustakaan.
- d. Pustakawan perlu melakukan pengadaan koleksi dengan cara memberikan angket masukan buku apa yang diminat oleh pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan jurnal

- Ali, Muhammad dan Mohammad Asrofi. 2012. *Psikologi Remaja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anshori, Muslich dan Sri Iswati. 2009. Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif. Surabaya: Airlangga University Press
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2013. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis. Jakarta: Rineka Cipta
- Basuki, Sulistyo. 2010. Materi Pokok Pegantar Ilmu Perpustakaan: Modul 1-12. Jakarta: Universitas Terbuka
- Fakhrunnisa, Afina dan Rukiyah, Lydia Christiani. 2015. "Motivasi Pemustaka Remaja dalam Memanfaatkan Koleksi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kebumen." *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 4, No. 2.
- Fatmawati, Endang. 2013. Matabaru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke LibQUAL+TM. Jakarta: Sagung Seto.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartinah, Sri. 2014. Materi Pokok Metode Penelitian Perpustakaan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Hartono. 2015. Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan dari Masa ke Masa. Malang: UIN Malik Press.
- _____. 2016. Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya. Jakarta: Sagung Seto.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia. Jakarta: Sagung Seto.
- Hidayat, Khoirul Bariyyah dan M. Farid. 2016. "Konsep Diri, *Adversity Quetient* dan Penyesuaian Diri pada Remaja." *Persona, Jurnal Psikologi Indonesia*, Vol 5, No.02, hal 137-144.

- Jones, Patric, Michele Gorman, dan Tricia Suellentrop. 2004. *Connecting young adult and libraries: a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc
- Poerwardarminta, W.J.S. 2011. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Meode LibQUAL+TM. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. Psikologi Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rastati, Ranny. 2018. "Media Literasi Bagi Digital Natives: Perspektif Generasi Z Di Jakarta." *Kwangsan, Jurnal Teknologi Pendidikan*, Vol. 06/01, 01.106.
- Sarwono, Sarlito W. 1994. *Psikologi Remaja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Sarlito W. 2016. Psikologi Remaja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan & Buku: Wacana Penulisan & Penerbitan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan versi pdf. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Yusuf, A. Muri. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana.

Skripsi

- Bugiyono, Era. 2016. "Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan berdasarkan metode LibQUAL di perpustakaan pusat universitas janabadra yogyakarta". (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.

Inasari, Gufi Ulfah. 2015. “Persepsi Pemustaka Terhadap Perilaku Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo)”. (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.

Putri Permatasari. 2017. “Persepsi Pemustaka terhadap Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) Kota Tangerang”. (skripsi). Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.

Website

ALA. 2020. “About Yalsa,” dalam <http://ala.org/yalsa> diakses 20 Juli 2020

DPAD. 2020. “DPAD dan Perpustakaan,” dalam <http://dpad.jogjaprovo.go.id>, diakses 3 Mei 2020.

Jabarprov, Dispusipda. 2017. “Fasilitas Perpustakaan,” dalam <https://dispusipda.jabarprov.go.id>, diakses 18 April 2020.

Perpusnas. 2017. “Rekomendasi Koleksi untuk Remaja,” dalam (<https://www.perpusnas.go.id>), diakses 18 April 2020.

Rahma, Aulia. 2017. “Wow! Jogja Punya Grhatama Pustaka, Perpustakaan Terbesar se Asia Tenggara!,” dalam <https://jogjaholic.com>, diakses 22 April 2020.

YALSA. 2017. *Teen Service Competencies for Library Staff*. Dalam www.ala.org/yalsa.



LAMPIRAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

“Persepsi Pemustaka Remaja terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Balai
Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka) dengan Metode
LibQUALTM”

A. Syarat Responden

1. Anggota Perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Grhatama Pustaka)
2. Berusia remaja (12-25 tahun) dan belum menikah

B. Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :

C. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan pertanyaan yang tersedia
2. **Harapan minimum** yaitu serendah-rendahnya layanan yang dapat diterima dan ditolerir. **Harapan ideal** yaitu harapan yang diinginkan pemustaka terhadap layanan. **Persepsi** yaitu kualitas layanan yang diterima sebenarnya.
3. Berikan jawaban yang anda rasakan selama ini dan harapan sesuai dengan kenyataan yang diterima.

D. Keterangan Pilihan Jawaban

- 5 : Sangat Baik
4 : Baik
3 : Kurang Baik
2 : Tidak Baik
1 : Sangat Tidak Baik

[illegible]

[illegible]

DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABIITAS NILAI HARAPAN MINIMUM

[illegible]

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	86
24	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	90
25	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	79
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
27	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	1	2	3	1	47
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
30	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	79

DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS NILAI HARAPAN IDEAL

[illegible]

23	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	90
24	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	86
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
27	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	5	2	68
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100

Lampiran 4

DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABITAS NILAI PERSEPSI

RESPONDEN	ITEM PERNYATAAN																				XTotal
	1 SA	2 SA	3 SA	4 SA	5 SA	6 LP	7 LP	8 LP	9 LP	10 LP	11 PC	12 PC	13 PC	14 PC	15 PC	16 IA	17 IA	18 IA	19 IA	20 IA	
1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	95
2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	84
3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	81
4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	2	2	3	3	5	4	3	4	74
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	90
6	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	83
7	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	94
8	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	93
9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	80
10	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	73
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	96
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
13	4	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	5	1	2	1	1	3	55
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	78
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	83
16	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	92
17	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	81
18	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	86
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	81
20	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
21	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	86
22	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	88

23	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	91
24	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	87
25	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	82
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
27	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	87
28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	86
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	81
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	94

DATA UJI VALIDITAS HARAPAN MINIMUM

[illegible]

[illegible]

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X13	Pearson Correlation	,899**	,823**	,785**	,830**	,878**	,789**	,834**	,879**	,857**	,907**	,774**	,769**	1	,871**	,850**	,874**	,881**	,840**	,863**	,794**	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X14	Pearson Correlation	,799**	,809**	,836**	,871**	,885**	,771**	,829**	,899**	,799**	,849**	,720**	,795**	,871**	1	,842**	,842**	,932**	,870**	,856**	,924**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X15	Pearson Correlation	,763**	,731**	,785**	,808**	,819**	,789**	,800**	,837**	,813**	,821**	,732**	,889**	,850**	,842**	1	,919**	,812**	,818**	,820**	,856**	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X16	Pearson Correlation	,791**	,740**	,717**	,798**	,816**	,780**	,777**	,826**	,822**	,861**	,760**	,871**	,874**	,842**	,919**	1	,808**	,801**	,892**	,826**	,898**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X17	Pearson Correlation	,841**	,870**	,833**	,873**	,861**	,790**	,837**	,937**	,883**	,895**	,814**	,772**	,881**	,932**	,812**	,808**	1	,924**	,883**	,876**	,944**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X18	Pearson Correlation	,852**	,831**	,880**	,893**	,885**	,848**	,843**	,919**	,887**	,893**	,822**	,775**	,840**	,870**	,818**	,801**	,924**	1	,892**	,857**	,943**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X19	Pearson Correlation	,874**	,798**	,755**	,829**	,875**	,779**	,842**	,873**	,877**	,907**	,816**	,867**	,863**	,856**	,820**	,892**	,883**	,892**	1	,873**	,935**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	,758**	,742**	,822**	,831**	,869**	,720**	,783**	,835**	,783**	,808**	,730**	,809**	,794**	,924**	,856**	,826**	,876**	,857**	,873**	1	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XTotal	Pearson Correlation	,926**	,895**	,890**	,945**	,941**	,891**	,909**	,962**	,935**	,959**	,888**	,866**	,925**	,926**	,897**	,898**	,944**	,943**	,935**	,899**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																						



DATA UJI VALIDITAS HARAPAN IDEAL

[illegible]

[illegible]

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	,347	,429*	,558**	,558**	,464**	,545**	,419*	,571**	,690**	,638**	,598**	,567**	1	,626**	,580**	,571**	,626**	,766**	,545**	,755**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,060	,018	,001	,001	,010	,002	,021	,001	,000	,000	,000	,001		,000	,001	,001	,000	,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	,473**	,711**	,774**	,709**	,636**	,669**	,522**	,715**	,576**	,606**	,621**	,675**	,626**	1	,836**	,639**	,805**	,805**	,586**	,904**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	,588**	,792**	,667**	,667**	,581**	,700**	,608**	,663**	,532**	,556**	,638**	,823**	,580**	,836**	1	,829**	,693**	,694**	,700**	,810**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,002	,001	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	,529**	,579**	,450*	,525**	,530**	,479**	,522**	,391*	,640**	,681**	,562**	,877**	,571**	,639**	,829**	1	,489**	,569**	,767**	,675**	,749**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,013	,003	,003	,007	,003	,032	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000		,006	,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pearson Correlation	,625**	,711**	,904**	,774**	,720**	,752**	,673**	,865**	,747**	,774**	,691**	,609**	,626**	,805**	,693**	,489**	1	,729**	,503**	,774**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006		,000	,005	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pearson Correlation	,337	,606**	,759**	,759**	,520**	,572**	,531**	,656**	,617**	,567**	,652**	,672**	,766**	,805**	,694**	,569**	,729**	1	,572**	,910**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,069	,000	,000	,000	,003	,001	,003	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000		,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X19	Pearson Correlation	,524**	,504**	,457*	,623**	,630**	,683**	,627**	,479**	,637**	,686**	,579**	,851**	,545**	,586**	,700**	,767**	,503**	,572**	1	,540**	,756**

DATA UJI VALIDITAS PERSEPSI

[illegible]

X06	Pearson Correlation	,107	,382*	,145	,261	,377*	1	,241	,295	,451*	,320	,353	,243	,043	,060	,011	,444*	,263	,204	,288	,371*	,421*
	Sig. (2-tailed)	,572	,037	,444	,164	,040		,200	,113	,012	,085	,056	,196	,821	,755	,956	,014	,160	,279	,123	,043	,020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X07	Pearson Correlation	,207	,286	,457*	,370*	,475**	,241	1	,352	,375*	,166	,174	,254	,254	,110	,374*	,109	,225	,370*	,363*	,135	,439*
	Sig. (2-tailed)	,272	,126	,011	,044	,008	,200		,056	,041	,381	,357	,176	,176	,564	,042	,565	,232	,044	,049	,478	,015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X08	Pearson Correlation	,202	,519**	,477**	,184	,530**	,295	,352	1	,526**	,440*	,375*	,262	,351	,434*	-,055	,326	,428*	,563**	,598**	,520**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,285	,003	,008	,332	,003	,113	,056		,003	,015	,041	,162	,057	,017	,774	,079	,018	,001	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X09	Pearson Correlation	,457*	,663**	,443*	,464**	,766**	,451*	,375*	,526**	1	,657**	,609**	,415*	,571**	,438*	,221	,639**	,325	,558**	,669**	,493**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,014	,010	,000	,012	,041	,003		,000	,000	,023	,001	,016	,241	,000	,080	,001	,000	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	,315	,634**	,443*	,530**	,575**	,320	,166	,440*	,657**	1	,640**	,494**	,600**	,470**	,264	,684**	,464**	,545**	,711**	,467**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,090	,000	,014	,003	,001	,085	,381	,015	,000		,000	,006	,000	,009	,159	,000	,010	,002	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	,423*	,723**	,397*	,601**	,472**	,353	,174	,375*	,609**	,640**	1	,538**	,609**	,475**	,354	,696**	,366*	,587**	,646**	,413*	,778**
	Sig. (2-tailed)	,020	,000	,030	,000	,008	,056	,357	,041	,000	,000		,002	,000	,008	,055	,000	,047	,001	,000	,023	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	,191	,485**	,414*	,478**	,384*	,243	,254	,262	,415*	,494**	,538**	1	,445*	,310	,289	,627**	,176	,426*	,469**	,251	,613**
	Sig. (2-tailed)	,313	,007	,023	,008	,036	,196	,176	,162	,023	,006	,002		,014	,096	,121	,000	,352	,019	,009	,181	,000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X13	Pearson Correlation	,639**	,737**	,495**	,632**	,442*	,043	,254	,351	,571**	,600**	,609**	,445*	1	,738**	,400*	,559**	,162	,495**	,763**	,386*	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000	,014	,821	,176	,057	,001	,000	,000	,014		,000	,029	,001	,391	,005	,000	,035	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	,397*	,658**	,473**	,544**	,307	,060	,110	,434*	,438*	,470**	,475**	,310	,738**	1	,397*	,450*	,214	,426*	,586**	,533**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,030	,000	,008	,002	,099	,755	,564	,017	,016	,009	,008	,096	,000		,030	,012	,255	,019	,001	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	,212	,240	,342	,484**	,311	,011	,374*	-	,221	,264	,354	,289	,400*	,397*	1	,271	,117	,259	,223	,273	,433*
	Sig. (2-tailed)	,262	,201	,064	,007	,095	,956	,042	,774	,241	,159	,055	,121	,029	,030		,148	,537	,168	,237	,145	,017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	,323	,701**	,467**	,613**	,333	,444*	,109	,326	,639**	,684**	,696**	,627**	,559**	,450*	,271	1	,403*	,685**	,733**	,522**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,081	,000	,009	,000	,072	,014	,565	,079	,000	,000	,000	,000	,001	,012	,148		,027	,000	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pearson Correlation	-,098	,462*	,607**	,402*	,354	,263	,225	,428*	,325	,464**	,366*	,176	,162	,214	,117	,403*	1	,688**	,507**	,542**	,570**
	Sig. (2-tailed)	,607	,010	,000	,028	,055	,160	,232	,018	,080	,010	,047	,352	,391	,255	,537	,027		,000	,004	,002	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pearson Correlation	,237	,665**	,769**	,537**	,392*	,204	,370*	,563**	,558**	,545**	,587**	,426*	,495**	,426*	,259	,685**	,688**	1	,724**	,543**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,207	,000	,000	,002	,032	,279	,044	,001	,001	,002	,001	,019	,005	,019	,168	,000	,000		,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X19	Pearson Correlation	,405*	,829**	,531**	,566**	,517**	,288	,363*	,598**	,669**	,711**	,646**	,469**	,763**	,586**	,223	,733**	,507**	,724**	1	,575**	,874**

	Sig. (2-tailed)	,026	,000	,003	,001	,003	,123	,049	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,001	,237	,000	,004	,000		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	,219	,650**	,488**	,328	,527**	,371*	,135	,520**	,493**	,467**	,413*	,251	,386*	,533**	,273	,522**	,542**	,543**	,575**	1	,679**
	Sig. (2-tailed)	,244	,000	,006	,076	,003	,043	,478	,003	,006	,009	,023	,181	,035	,002	,145	,003	,002	,002	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XTo tal	Pearson Correlation	,473**	,888**	,739**	,746**	,650**	,421*	,439*	,609**	,782**	,773**	,778**	,613**	,766**	,673**	,433*	,803**	,570**	,803**	,874**	,679**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000	,000	,020	,015	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,017	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	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).																						

Lampiran 8

UJI RELIABILITAS HARAPAN MINIMUM

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,990	20

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	72,3667	343,757	,917	,990
X02	72,4333	344,599	,883	,990
X03	72,5333	347,499	,878	,990
X04	72,5000	344,259	,939	,989
X05	72,2000	347,407	,935	,989
X06	72,3333	348,782	,880	,990
X07	72,4333	347,220	,900	,990
X08	72,1667	342,420	,957	,989
X09	72,2667	345,513	,928	,989
X10	72,1000	343,679	,954	,989
X11	72,3667	345,413	,875	,990
X12	72,4667	347,706	,851	,990
X13	72,1667	347,385	,917	,990
X14	72,2333	341,013	,917	,990
X15	72,5000	348,466	,886	,990
X16	72,3000	347,734	,887	,990
X17	72,3667	340,861	,937	,989
X18	72,3000	345,941	,937	,989
X19	72,2667	344,409	,927	,989
X20	72,2333	344,254	,887	,990

Lampiran 9

UJI RELIABILITAS HARAPAN IDEAL

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,974	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	85,3667	100,999	,703	,973
X02	85,6000	99,903	,804	,972
X03	85,5000	97,569	,837	,972
X04	85,5000	97,500	,842	,972
X05	85,4000	100,800	,793	,973
X06	85,4333	100,323	,832	,972
X07	85,5000	100,397	,744	,973
X08	85,4667	99,154	,847	,972
X09	85,3333	100,851	,807	,972
X10	85,3667	100,585	,820	,972
X11	85,5000	98,810	,804	,972
X12	85,6000	97,972	,821	,972
X13	85,3000	103,183	,694	,973
X14	85,5333	97,637	,834	,972
X15	85,6333	98,723	,838	,972
X16	85,4667	100,671	,720	,973
X17	85,5333	97,154	,870	,972
X18	85,4000	99,834	,795	,972
X19	85,4333	101,426	,732	,973

X20	85,5000	97,845	,816	,972
-----	---------	--------	------	------

Lampiran 10

UJI RELIABILITAS PERSEPSI

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	20

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	80,6333	89,826	,426	,939
X02	80,6667	82,161	,870	,931
X03	80,8667	84,602	,702	,934
X04	80,7667	85,564	,714	,934
X05	80,3667	87,826	,614	,936
X06	80,6000	89,903	,365	,940
X07	80,4000	90,662	,395	,939
X08	80,3333	87,126	,562	,937
X09	80,4000	85,559	,755	,934
X10	80,3333	85,678	,745	,934
X11	80,5667	84,599	,747	,934
X12	80,9333	85,995	,558	,937
X13	80,5667	84,116	,732	,934
X14	80,6000	85,076	,625	,936
X15	80,6333	89,482	,374	,940
X16	80,7667	80,185	,761	,933
X17	80,8333	86,833	,514	,938
X18	80,7667	82,254	,768	,933

X19	80,7000	80,631	,850	,931
X20	80,7333	87,513	,646	,936



Lampiran 11

REKAPITULASI HARAPAN MINIMUM

RESPONDEN	ITEM PERNYATAAN																							
	1	2	3	4	5	T SA	6	7	8	9	10	T LP	11	12	13	14	15	T PC	16	17	18	19	20	T IA
	SA	SA	SA	SA	SA		LP	LP	LP	LP	LP		P C	P C	P C	P C	P C		IA	IA	IA	IA	IA	
1	4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	3	19	4	5	5	5	4	23
3	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	4	20
4	3	2	4	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	4	15
5	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
6	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19
7	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	3	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25
8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	1	1	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10
9	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9
10	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16
14	2	2	2	2	3	11	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
15	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	4	21
16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
18	4	5	4	4	4	21	4	3	5	5	5	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
20	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	3	21	3	5	5	4	4	21
22	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	5	23
24	5	5	4	4	5	23	3	4	5	4	5	21	4	5	5	5	4	23	4	5	4	5	5	23
25	3	3	3	4	5	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	5	21
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
27	3	2	1	2	3	11	3	3	2	3	3	14	3	3	3	1	2	12	3	1	2	3	1	10
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	4	5	5	4	21	5	4	4	4	4	21
31	3	5	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20
32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	20	4	5	4	3	4	20	4	3	4	4	4	19
34	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	23
37	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
38	3	2	2	2	1	10	1	1	1	1	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9
39	2	3	5	2	1	13	2	5	3	3	4	17	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	2	12
40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
42	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
44	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	3	17
47	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

50	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	3	21	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	2	18	4	3	3	1	3	14	2	5	2	2	1	12	5	3	5	5	2	20
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
54	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15
55	4	4	4	3	5	20	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
56	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	4	16
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
59	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
60	2	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
61	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
62	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
63	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
66	3	4	4	4	5	20	5	4	4	4	5	22	3	2	5	5	3	18	3	4	5	4	4	20
67	3	4	5	4	4	20	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	3	4	3	3	16
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
69	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	3	18	4	4	5	4	4	21
70	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
71	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
72	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
73	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	2	15	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	2	11
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
76	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
77	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	5	22	4	3	5	5	5	22	4	4	5	4	4	21
78	3	3	3	3	3	15	3	3	2	4	3	15	4	3	3	3	4	17	4	4	2	3	3	16

79	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
81	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
82	4	4	5	3	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
84	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
85	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
87	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	3	18
88	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
89	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
90	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
91	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
92	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
94	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19
95	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
96	4	5	4	3	3	19	4	3	3	5	4	19	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15
97	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
98	3	2	3	3	3	14	2	2	3	2	3	12	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	2	12
99	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
Skor Total	365	37 1	37 0	36 5	37 5	184 6	37 3	37 5	37 9	37 2	38 2	188 1	36 6	36 1	38 0	37 3	36 3	184 3	36 8	36 9	37 2	37 2	37 0	185 1
Rata-Rata	3,6 9	3,7 5	3,7 4	3,6 9	3,7 9	18, 65	3,7 7	3,7 9	3,8 3	3,7 6	3,8 6	19, 00	3,7 0	3,6 5	3,8 4	3,7 7	3,6 7	18, 62	3,7 2	3,7 3	3,7 6	3,7 6	3,7 4	18, 70

Lampiran 12

REKAPITULASI HARAPAN IDEAL

RESPONDEN	ITEM PERNYATAAN																							
	1	2	3	4	5	T SA	6	7	8	9	10	T LP	11	12	13	14	15	T PC	16	17	18	19	20	T IA
	SA	SA	SA	SA	SA		LP	LP	LP	LP	LP		P C	P C	P C	P C	P C		IA	IA	IA	IA	IA	
1	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24
2	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	4	22
3	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
6	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
8	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	5	22
16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
18	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
19	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
21	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	3	5	4	3	20	3	5	5	4	4	21

22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24
24	4	4	5	5	4	22	4	3	5	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	5	22
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
27	4	3	2	3	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	2	3	17	4	2	3	5	2	16
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
31	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	5	23	5	3	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
33	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21
34	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18
35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
37	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21
38	4	4	3	3	3	17	3	3	2	2	3	13	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14
39	3	3	4	5	3	18	5	5	4	4	3	21	4	4	3	4	3	18	4	2	4	3	4	17
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
41	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23
42	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
44	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
46	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
50	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

51	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	4	24
52	5	5	4	4	4	22	2	2	4	2	1	11	2	2	2	1	3	10	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
54	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
55	5	4	5	4	5	23	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
60	5	4	4	3	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
61	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
62	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
64	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	4	24
65	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
66	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24	3	2	5	5	4	19	3	4	5	4	5	21
67	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	21
68	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
69	3	4	3	4	3	17	5	4	5	4	4	22	4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	4	23
70	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
72	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
73	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24
74	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
75	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24
77	5	5	5	5	4	24	4	3	5	4	5	21	4	3	5	5	5	22	4	4	5	4	4	21
78	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	5	22	5	5	3	5	4	22
79	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24

80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
82	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
83	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
84	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23
87	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
89	5	4	5	4	4	22	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
90	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
91	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
94	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19
95	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
96	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23
99	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
Skor Total	449	440	442	444	443	2218	450	441	446	446	442	2225	433	429	447	435	434	2178	439	437	443	439	433	2191
Rata-Rata	4,54	4,44	4,46	4,48	4,47	22,40	4,55	4,45	4,51	4,51	4,46	22,47	4,37	4,33	4,52	4,39	4,38	22,00	4,43	4,41	4,47	4,43	4,37	22,13

Lampiran 13

REKAPITULASI PERSEPSI

RESPONDEN	ITEM PERNYATAAN																								
	1	2	3	4	5	T	6	7	8	9	10	T	11	12	13	14	15	T	16	17	18	19	20	T	
	SA	SA	SA	SA	SA		SA	LP	LP	LP	LP		LP	LP	P	P	P		P	P	PC	IA	IA		IA
1	3	5	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	
2	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	
3	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	
4	3	3	4	3	5	18	5	5	5	4	4	23	3	4	2	2	3	14	3	5	4	3	4	19	
5	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	4	21	
6	4	4	3	4	5	20	5	4	5	5	5	24	5	3	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	
7	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	3	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	
8	4	5	4	4	5	22	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	
9	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	4	3	4	3	4	18	
10	4	4	3	3	4	18	4	4	5	3	4	20	4	3	4	4	3	18	2	4	3	4	4	17	
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	
13	4	2	2	3	4	15	3	4	2	3	3	15	3	3	3	3	5	17	1	2	1	1	3	8	
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	
15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	
16	5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24	5	3	4	5	5	22	
17	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	3	4	5	4	20	3	4	4	4	4	19	
18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	3	20	5	4	4	4	4	21	
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	
20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	
21	5	4	5	4	5	23	3	5	5	5	5	23	4	3	5	4	4	20	3	4	5	4	4	20	

22	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	4	22
23	4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	5	23
24	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	4	22
25	4	3	3	3	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
27	5	4	3	4	5	21	5	5	4	5	5	24	5	5	5	3	4	22	5	3	4	5	3	20
28	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	5	21
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20
30	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	4	22
31	1	4	4	4	5	18	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	5	4	21	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18	3	4	5	4	5	21
34	3	4	4	3	5	19	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
35	4	4	4	3	5	20	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19
36	4	4	5	5	4	22	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	4	21
37	4	4	3	3	5	19	5	3	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
38	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23
39	1	2	1	2	2	8	5	5	3	3	2	18	4	2	4	3	3	16	2	4	2	3	2	13
40	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	3	4	19	4	5	4	5	4	22	5	3	3	4	4	19	3	4	3	3	4	17
42	4	2	1	1	5	13	1	5	4	3	3	16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	5	19	2	4	3	4	4	17
44	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	4	21	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	4	18
45	4	5	4	4	4	21	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	2	4	4	4	17
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18
47	4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	4	19	3	5	4	4	5	21	5	3	4	5	5	22
48	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
49	5	5	4	4	5	23	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21	3	3	5	4	3	18
50	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	5	21

51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
52	3	4	4	3	5	19	5	5	1	3	4	18	5	3	4	2	5	19	4	3	3	5	3	18
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
55	3	4	5	3	5	20	4	5	4	5	5	23	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19
56	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	3	16
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
61	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	5	22	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	5	23
62	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	5	22	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18
63	3	3	3	3	4	16	4	5	2	4	4	19	4	4	3	4	4	19	3	4	4	2	2	15
64	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	5	23	5	4	4	5	4	22
65	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	4	21	4	5	5	4	5	23
66	4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	5	24	3	2	5	5	4	19	3	4	5	4	5	21
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19
68	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24	4	3	5	3	4	19	4	4	4	3	3	18
69	4	3	3	4	3	17	5	4	5	4	5	23	4	3	5	3	3	18	4	5	4	5	4	22
70	3	4	3	3	3	16	4	3	5	5	4	21	2	2	3	1	3	11	2	1	2	2	2	9
71	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19	4	3	4	5	4	20	4	4	5	4	4	21
72	4	4	4	4	5	21	4	4	5	3	5	21	4	3	3	3	3	16	2	3	4	3	3	15
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16
74	4	5	5	4	4	22	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18
75	3	4	2	3	5	17	5	5	5	2	4	21	4	2	5	5	5	21	3	3	3	3	3	15
76	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22	4	3	4	5	5	21	5	4	5	4	5	23
77	5	5	5	5	4	24	4	3	5	4	5	21	4	3	5	5	5	22	4	4	5	4	4	21
78	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
79	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	4	23

80	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	3	5	20	4	5	5	5	4	23	3	3	5	5	4	20	3	4	4	5	4	20
83	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21
84	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
85	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	3	18
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
87	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	4	21
88	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	2	15	3	2	3	1	4	13	3	3	4	5	3	18
89	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	4	21	3	3	4	4	4	18
90	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	4	23	4	4	4	3	5	20	3	3	3	4	4	17
91	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	5	22
92	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
93	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
94	3	3	2	3	4	15	4	3	4	4	3	18	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	3	14
95	4	5	3	5	4	21	4	4	5	5	4	22	5	3	5	4	3	20	3	3	3	5	4	18
96	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
97	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19
98	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22	4	3	4	3	4	18	3	4	3	5	4	19
99	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24
Skor Total	403	41	39	40	44	205	42	42	43	41	43	213	40	36	41	39	41	199	37	38	39	40	39	194
Rata-Rata	4,0	4,1	4,0	4,0	4,4	20,76	4,3	4,3	4,3	4,2	4,3	21,60	4,0	3,7	4,1	4,0	4,1	20,13	3,7	3,8	4,0	4,0	3,9	19,67

Lampiran 14

Pedoman Wawancara

(Gandes Yuningtyas, A.Md – Pustakawan)

Adapun daftar pertanyaan sebagai berikut:

1. Bolehkah Ibu menyebutkan nama lengkap Ibu Gandes beserta gelarnya?
2. Menurut Ibu bagaimanakah kualitas layanan perpustakaan untuk pemustaka remaja di Grhatama Pustaka?
3. Apakah pustakawan selalu sedia dan tanggap untuk membantu kesulitan pemustaka remaja di perpustakaan? Bagaimana gambaran kesediaan dan ketanggapan pustakawan di Grhatama Pustaka? Apakah ada SOP dalam melayani pemustaka?
4. Apa saja hal yang telah dilakukan perpustakaan untuk memunculkan inspirasi untuk membaca dan belajar bagi pemustaka remaja?
5. Apa yang dilakukan perpustakaan agar pemustaka dapat menemukan buku dengan cepat di perpustakaan? apakah ada keluhan mengenai temu kembali koleksi? Apa solusi yang ditawarkan perpustakaan untuk mengatasi hal tersebut?
6. Apakah perpustakaan telah menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka remaja? Apa saja cara pustakwan untuk memberikan koleksi yang sesuai dengan pemustaka remaja selama ini?

Lampiran 15

SURAT PENETAPAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : fadib@uin-suka.ac.id

28 Februari 2020

Nomor : B-468/Un.2/KJ-IP/TU.00.02/2/2020
Lampiran : -
Perihal : Penetapan Pembimbing

Kepada Yth. :
Dr. Nurdin, S.Ag SS.MA
Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan judul skripsi yang diajukan oleh Saudara :

Nama : Femi Fitriani
NIM : 16140105
Semester : VIII
Judul Skripsi :

**PERSEPSI PEMUSTAKA REMAJA TERHADAP LAYANAN
PERPUSTAKAAN DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN DPAD DIY
(GRHATAMA PUSTAKA) DENGAN METODE LIBQUALTM**

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan menetapkan Saudara menjadi Pembimbing untuk penulisan skripsi yang dimaksud. Apabila Saudara berkeberatan, harap memberitahukan kepada jurusan dalam waktu 3 hari terhitung sejak tanggal surat ini.

Demikian agar menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Ilmu Perpustakaan

Rohmadi, M.Si

Tembusan :

1. Dekan (arsip jurusan)
2. Pembimbing Skripsi;
3. Penasehat Akademik;
4. Mahasiswa ybs.

Lampiran 16

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN DARI FAKULTAS



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Manda Adisucipto Yogyakarta 55181 Telp./Faks. (0274) 8479449
 Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : adab@uin-suka.ac.id

30 April 2020

Nomor : B-714/Un.02/DA.1/PT.01.04/04/2020
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth:
 Kepala Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY
 Jl. Tentara Rakyat Mataram No.29, Bumijo, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa
 Yogyakarta 55231

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Femi Fitriyani
 NIM : 16140105
 Program Studi : Ilmu Perpustakaan

bertujuan untuk melakukan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

**PERSEPSI PEMUSTAKA REMAJA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DI
 BALAI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DPAD DIY (GRHATAMA PUSTAKA)
 DENGAN METODE LIBQUALTM**

di bawah Bimbingan : Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut dalam rangka melakukan penelitian.

Dasar kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik
 Maharsi

Tembusan :

- Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya;



Lampiran 17

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

Alamat: Gedung Grhatama Pustaka, Jl. Raya Janti, Banguntapan, Bantul, DIY. Telp. (0274) 4536234
website: balaiyanpus.jogjapro.go.id, email: balaiyanpus@jogjapro.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor: 072/01643

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FM Sari Astuti, SH.,MM
Jabatan : Kasubbag Tata Usaha
Alamat : Jl. Raya Janti Banguntapan Bantul Yogyakarta

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Femi Fitriyani
NIM : 1614105
Prodi/Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Adab Dan Ilmu Budaya
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Telah selesai melakukan penelitian di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Terhitung mulai bulan 8 Mei s.d 25 Juni 2020 untuk melaksanakan Penelitian Tugas Akhir Skripsi yang berjudul "PRESEPSI PEMUSTAKA REMAJA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN DPAD DIY (GRHATAMA PUSTAKA) DENGAN METODE LIBQUALTM".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

a.n Kepala Balai Layanan Perpustakaan
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



FM SARI ASTUTI, SH.,MM
NIP. 19631026 199103 2 002

Lampiran 18

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. DATA PRIBADI

Nama : Femi Fitriyani
 Tempat, Tanggal Lahir : Bantul. 07 Februari 1998
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Miri RT 05. Sriharjo, Imogiri, Bantul, Yogyakarta
 No HP : 083867252919
 Email : femifitriyani98@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2004 – 2010 : SD N Kebonagung
 2010 – 2013 : SMP N 1 Imogiri
 2013 – 2016 : SMA N 1 Jetis Bantul
 2016 – 2020 : Ilmu Perpustakaan, Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Mentor Biru Peduli Foundation tahun 2016-2020
2. Pengurus Divisi di UKM JQH Al-Mizan Februari 2018
3. Anggota UKM Taekwondo Dojang UIN Sunan Kalijaga tahun 2017-2018

D. PENGALAMAN PENGOLAHAN PERPUSTAKAAN

1. Perpustakaan SD N 2 Imogiri, Imogiri, Bantul, Yogyakarta (2018)
2. Perpustakaan Desa Wukirsari, Imogiri, Bantul, Yogyakarta (2018)
3. Perpustakaan SMA N 1 Kalasan (2019)
4. Perpustakaan SMP N 4 Depok, Sleman, Yogyakarta (2019)
5. Perpustakaan SMK 1 Temon (2019)
6. Perpustakaan SMA N 1 Semanu (2019)
7. Perpustakaan SD IT As-Salam Sanden (2020)
8. Perpustakaan SD Muhammadiyah Mertosan (2020)

Yogyakarta, 22 Juni 2020

Peneliti,

Femi Fitriyani

16140105



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA