

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA PERPUSTAKAAN KOLESE St. IGNATIUS
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Jurusan Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Ilmu Perpustakaan**



**Disusun oleh:
Ida Puspitasari
NIM 03141656**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2008**

Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Saudari Ida Puspitasari

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, menurut saya bahwa skripsi saudari :

Nama : Ida Puspitasari

NIM : 03141656

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Judul : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna pada
Perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta

Dapat diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqasah. Atas perhatian Bapak, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Yogyakarta, 17 Januari 2008

Pembimbing



Sri Rohyanti Zulaikha S.Ag.SIP.,M.Si.
NIP.150290097



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
PADA PERPUSTAKAAN KOLESE St. IGNATIUS YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

1. Nama : IDA PUSPITASARI
2. NIM : 03141656
3. Program : Sarjana Strata 1
4. Prodi : Ilmu Perpustakaan

Telah dimunaqasyahkan pada hari: **Jum'at** tanggal **25 Januari 2008** dengan nilai A/B dan telah dinyatakan syah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP.)**

Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua Sidang


Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.
NIP. 150292286

Sekretaris Sidang


Siti Rohaya, S.Ag., MT
NIP. 150377137

Pembimbing,


Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP. 150290097

Penguji I


Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
NIP. 150271967

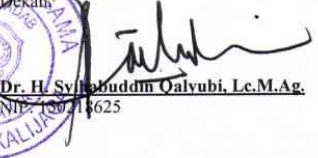
Penguji II


Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP. 150290097

Yogyakarta, 29 Januari 2008



Dekan


Dr. H. Syahbuddin Qalvubi, Lc.M.Ag.
NIP. 1502714625

MOTTO

*Yang utama bukanlah soal dimana kita berada, tetapi
soal arah mana yang kita tuju.*

*Untuk mencapai pelabuhan kadang-kadang kita harus
melawan angin tetapi kadang-kadang harus bersama angin.*

*Yang penting kita harus terus berlayar, jangan hanyut
atau bersandar bersama sauh.*

(Oliver Wendell Holmes)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan kepada:

- ❖ Almamaterku UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- ❖ Bapak dan Ibu tercinta atas bimbingan, kesabaran, do'a dan kasih sayang yang tak pernah habis serta dukungan yang selalu membuat semangat
- ❖ Adik, kakak, dan mbaQ untuk perhatian dan kasih mereka yang tak pernah habis

INTISARI

Ida Puspitasari (2008). PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PERPUSTAKAAN KOLESE St. IGNATIUS YOGYAKARTA.

Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan penggunanya. Kepuasan pengguna menjadi tujuan akhir dari semua kegiatan perpustakaan dan juga merupakan sasaran akhir suatu jasa informasi perpustakaan. Untuk dapat memuaskan penggunanya, perpustakaan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta.

Untuk tujuan tersebut, penulis menggunakan metode penelitian asosiatif kuantitatif melalui teknik analisis deskriptif korelasional. Sampel penelitian ini adalah 78 responden. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi..

Pengaruh koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan adalah berkorelasi sebesar 0,699 dengan nilai koefisien determinasinya atau R square sebesar 0,489. hal ini berarti koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan berkorelasi positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna karena $F_{hitung} (23,563) > F_{tabel} (2,728)$.

Kata Kunci: Pengaruh pelayanan dan fasilitas, Kepuasan pengguna perpustakaan.

ABSTRACT

Ida Puspitasari (2008). **THE INFLUENCE OF SERVICES AND FACILITIES TO USERS SATISFACTIONS IN KOLESE St. IGNATIUS LIBRARY OF YOGYAKARTA**

The excellent library is a library which is able to know the needs and satisfies the users. Users satisfaction would be the final purpose of all libraries activities and also be the final objective of an information service of libraries information. In order to satisfy the users, the libraries are always demanded to increase the facilities and service qualities.

This research is aimed to discuss the influence of library's collections, librarian's performance the object and library's facilities to the users satisfaction of Kolese St. Ignatius, Yogyakarta. The object of this research is to know the influence of library's collection, librarian performance, and library's facilities to the users satisfaction of Kolese St. Ignatius, Yogyakarta.

The research uses a quantitative associative approach through the descriptive correlation analysis techniques. The sample of the research is 78 respondents. The instrument used to collect the data is observation, questionnaire, interview, and documentation.

The influence of library collection, librarian performance and library facilities to the users satisfaction was correlated for about 0,699 with its determination coefficient values or R square for about 0,489. This means that the library collection, librarian performance and library facilities are positively correlated and significant with the users satisfaction since F account (23.563) > F table (2,728).

Keywords: Facilities and Services, Library Users Satisfaction.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Rasulullah SAW, kepada keluarga, para sahabat dan akhirnya sampai pada kita semua.

Pada skripsi ini penulis membahas tentang **Pengaruh pelayanan yang berupa pelayanan koleksi, kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta.**

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini terdapat berbagai tantangan dan hambatan, akan tetapi atas dukungan berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materiil, skripsi ini dapat penulis selesaikan, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Syihabbudin Qalyubi., Lc., M.Ag selaku dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Anis Masruri, S. Ag., SIP., M. Si., selaku Ketua Jurusan IPI serta segenap dosen Jurusan IPI yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan.
3. Ibu Sri Rohyanti Zulaikha S. Ag., SIP., M. Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini
4. Romo Benhard Kiezer, selaku pimpinan perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta, Vincent, beserta seluruh staff yang telah banyak membantu memberikan informasi untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Slamet dan Ibu Sri Budi Utami yang telah banyak memberikan nasehat- nasehat dan dorongan kepada penulis, Cinta kasihmu Selama ini yang selalu membuat penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kakak- kakakku Mas Imam dan Mba Aning, Mas Awe dan Adik- adikku De' Munir, De' pi'ah dan De' Mi'on Terima kasih atas kasih sayang dan dukungannya.
7. Teman-temanku seperjuangan (*Spc Adibq* terima kasih semangat dan kebersamaannya selama ini), (*Iim, Hany, Aphe, Anik*) makasih *support* dan dorongannya hingga skripsi ini dapat selesai. karena kebersamaan kalian selama ini yang membuat penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dan tabah saat menghadapi cobaan dan rintangan.

8. Teman-teman di jurusan IPI angkatan 2003 (Ambar, Hernik, Yamin, Tommy, Hadi), Ummu '04, Sugianto '04, Lina FN, Sahabat RK (Anisa, Mba Tyas), Sahabat Harum, Mba Titi dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan atau bahkan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu masukan dan kritikan yang membangun akan sangat berharga bagi penulis.

Akhirnya Hanya kepada Allah SWT penulis berharap semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang lebih baik. Amiin.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penyusun khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 11 Januari 2008

Penulis

Ida Puspitasari

NIM: 03141656

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Hipotesis.....	8
1.6 Sistematika Pembahasan.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Kepuasan Pengguna.....	13
2.2.2 Strategi Kepuasan Pengguna.....	16
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	19
2.2.4 Pelayanan Perpustakaan.....	21
1. Koleksi Perpustakaan.....	25
2. Kinerja Pustakawan.....	27
2.2.5 Fasilitas Perpustakaan.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Variabel Penelitian	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
3.7 Metode Pengukuran dan Pengujian Instrumen.....	38
3.7.1 Metode Pengukuran.....	38
3.7.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
1. Uji Validitas dan Uji realibilitas.....	39

3.7.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
---	----

BAB IV PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

4.1 Gambaran Umum.....	42
4.1.1 Deskripsi Lokasi.....	42
4.1.2 Sejarah Singkat.....	42
4.1.3 Pergedungan.....	44
4.1.4 Pengelola Perpustakaan.....	44
4.1.5 Jam Layanan Perpustakaan.....	45
4.1.6 Keanggotaan.....	45
4.1.7 Sistem Layanan dan Fasilitas.....	46
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	47
4.2.1 Karakteristik Kepuasan Pengguna terhadap Koleksi Perpustakaan.....	48
4.2.2 Karakteristik Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pustakawan.....	52
4.2.3 Karakteristik Kepuasan Pengguna terhadap Fasilitas Perpustakaan.....	55
4.2.4 Karakteristik Kepuasan Pengguna	59
4.3 Analisa Kuantitatif.....	62
4.3.1 Korelasi Berganda.....	63

4.3.2 Pengujian Hipotesis.....	67
4.4 Analisa Deskriptif.....	69
BAB V PENUTUP	
5.1 SIMPULAN	70
5.2 SARAN-SARAN	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi instrumen.....	35
Tabel 2. Golongan Pustaka Perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta ..	43
Tabel 3. Distribusi Frekuensi tentang Ketersediaan Koleksi teologi di Perpustakaan.....	48
Tabel 4. Distribusi Frekuensi tentang Jumlah Koleksi yang tersedia di Perpustakaan.....	48
Tabel 5. Distribusi Frekuensi tentang Relevansi Koleksi dengan Kebutuhan.....	49
Tabel 6. Distribusi Frekuensi tentang Ketersediaan Koleksi pada saat membutukan.....	50
Tabel 7. Distribusi Frekuensi tentang Kemutakhiran koleksi yang tersedia di perpustakaan.....	51
Tabel 8. Distribusi Frekuensi tentang Pelayanan Peminjaman kepada anggota Perpustakaan.....	52
Tabel 9. Distribusi Frekuensi tentang kinerja pustakawan dalam membantu menemukan informasi yang di butuhkan.....	52
Tabel 10. Distribusi Frekuensi tentang kinerja pustakawan dilihat dari keramahan, rasa simpati, dan sikap hormat.....	53
Tabel 11. Distribusi Frekuensi tentang kinerja pustakawan dalam memberikan informasi dengan cepat dan tepat.....	54

Tabel 12. Distribusi Frekuensi tentang kinerja pustakawan dilihat dari caranya menanggapi keluhan.....	55
Tabel 13. Distribusi Frekuensi tentang Ruang Baca perpustakaan.....	55
Tabel 14. Distribusi Frekuensi tentang kebersihan lingkungan perpustakaan.....	56
Tabel 15. Distribusi Frekuensi tentang fasilitas penelusur yang ada di perpustakaan.....	57
Tabel 16. Distribusi Frekuensi tentang layanan foto kopi yang ada di perpustakaan.....	58
Tabel 17. Distribusi Frekuensi tentang penerangan ruangan Perpustakaan.....	58
Tabel 18. Distribusi Frekuensi tentang keberadaan perpustakaan Kolese St. Ignatius.....	59
Tabel 19. Distribusi Frekuensi tentang teknologi yang digunakan perpustakaan sehingga mempercepat pelayanan anda.....	60
Tabel 20. Distribusi Frekuensi tentang penataan ruangan perpustakaan dilihat dari kerapian dan kenyamanan.....	60
Tabel 21. Distribusi Frekuensi tentang kinerja pustakawan dalam bertanggung jawab jika melakukan kesalahan.....	61
Tabel 22. Distribusi Frekuensi tentang kinerja pustakawan yang cakap dan terampil dalam melayani.....	62

Tabel 23. Korelasi antara variabel koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pengguna.....	64
Tabel 24. Korelasi koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian.....	77
Lampiran 2 Reliability.....	83
Lampiran 3 Case Summaries Angket	84
Lampiran 4 Correlations	87
Lampiran 5 Surat Ijin dari BAPEDA.....	88
Lampiran 6 Surat Ijin dari Dinas Perizinan KotaYogyakarta.....	89
Lampiran 7 Pengesahan Judul.....	90
Lampiran 8 Tabel Uji t.....	91
Lampiran 9 Tabel Uji f	92
Lampiran 10 Tabel r.....	93
Lampiran 11 Curriculum Vitae.....	94
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi.....	95

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seperti layaknya perusahaan yang bergerak didunia bisnis yang produknya berupa barang dan jasa, perpustakaan sebagai lembaga non profit merupakan salah satu unit yang menyediakan jasa layanan informasi. Jadi, dalam kegiatan pelayanan jasa informasi perpustakaan tidak hanya berfokus pada layanan informasinya saja tetapi juga harus memperhatikan reaksi dari pengguna yang memanfaatkan jasa layanannya. Perpustakaan perlu menerapkan manajemen yang strategis dan kebijakan yang terus di efektifkan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan penggunanya. Menurut Lasa (2005:31) Kepuasan pengguna menjadi tujuan akhir dari semua kegiatan perpustakaan dan juga merupakan sasaran akhir suatu jasa informasi perpustakaan. Bahkan, pengguna dapat dijadikan patokan ukuran kualitas suatu produk, yang berarti bahwa produk yang baik akan mendatangkan banyak pengunjung (Lasa, 2005:31).

Secara umum dapat dikatakan bahwa pada dasarnya keinginan pengguna yang berhubungan dengan perpustakaan adalah mengharapkan sesuatu yang lebih baik dan dapat memuaskan. Sesuatu yang didapat dalam pelayanan jasa tidak lain adalah kepuasan yang diterima dari pemberi jasa dalam hal ini perpustakaan. Untuk itu, perpustakaan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna dan selalu mengembangkan nilai tambah yang lebih baik,

dengan cara seperti itu perpustakaan dapat menarik minat pengunjung dan mempertahankan pengguna yang telah ada. Jika pengguna merasa tidak puas mereka akan kecewa dan perpustakaan mempunyai citra yang jelek dimata pengunjung dan bahkan mempengaruhi pengguna yang lain, sehingga perpustakaan akan ditinggalkan oleh penggunanya. Mengingat kualitas pelayanan dan fasilitas kepada pengguna semakin menduduki peran utama dan memegang peranan kunci keberhasilan pada jasa perpustakaan, hal ini memaksa pihak perpustakaan untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan kualitas yang baik kepada pengguna (Afriati, 2005:5). Dimana tingkat kualitas yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Kepuasan pengguna dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan tersebut (Afriati, 2005:5) .

Dalam mewujudkan kepuasan pengguna maka perpustakaan harus mengetahui keinginan dan kebutuhan penggunanya. Kepuasan pengguna berhubungan erat dengan pelayanan yang diterimanya dari perpustakaan. Kualitas pelayanan menunjukkan seberapa jauh kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima pengguna.

Dalam mendapatkan layanan perpustakaan, pengguna ingin selalu mendapatkan kepuasan. Pengguna akan merasa puas apabila dapat menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhannya. Pengguna juga akan merasa puas apabila dalam melayani pustakawan bersikap ramah, sopan, penuh kemitraan dan fasilitas-fasilitas yang tersedia juga harus mendukung, sehingga dalam pemanfaatan perpustakaan pengguna akan merasa nyaman dengan fasilitas yang

tersedia. Dalam penelitian ini akan dikaji tentang pengaruh koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas-fasilitas terhadap kepuasan pengguna.

Perpustakaan harus menerapkan strategi dan kebijakan, sehingga dapat mencapai sasarannya. Menurut Tjiptono dalam sulastriningsih (2002:1) "bahwa konsumen akan memilih produk-produk yang menawarkan kualitas, kinerja atau ciri-ciri inovatif terbaik", sehingga untuk membuat pengguna loyal terhadap suatu perpustakaan maka perpustakaan harus memahami keinginan dan kebutuhan pengguna. Hal ini dikarenakan loyalitas pengguna merupakan tujuan akhir dari penyedia jasa seperti perpustakaan. Melalui riset kepuasan pengguna ini terhadap koleksi perpusakaan, kinerja pustkawan dan fasilitas perpustakaan, dapat diungkap reaksi pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna dapat menilai pelayanan perpustakaan melalui sikap yang mereka tunjukkan sewaktu berkunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan Kolese St. Ignatius selanjutnya akan disingkat Kolsani merupakan salah satu dari empat perpustakaan universitas Sanata Dharma. Pada awal, pepustakaan ini menempati bagian dalam dari Kolese St. Ignatius. Selanjutnya sejalan dengan perkembangannya, perpustakaan ini mulai melayani kebutuhan dari "luar". Akhirnya, melalui kesepakatan dengan pihak Universitas Sanata Dharma, perpustakaan Kolsani menjadi salah satu perpustakaan universitas. Sampai di sini, dapat dikatakan bahwa berdasarkan letaknya, perpustakaan Kolsani telah mengalami perpindahan sebanyak 3 kali, yakni: 1) ruang di mana sekarang ini menjadi ruang televisi, 2) ruang di mana sekarang ini

menjadi ruang-ruang tamu, dan 3) bangunan tersendiri. Pada perpindahan terakhir itulah mulai diberlakukan sistem komputerisasi untuk membantu proses pengelolaan maupun pelayanan bagi yang membutuhkan.

Pada awalnya perpustakaan Kolsani merupakan perpustakaan biara bagi para frater dan bruder Serikat Yesus yang menempuh pendidikan teologi, maka dapat dimengerti bila pada perkembangan selanjutnya, perpustakaan ini mengkhususkan diri pada bidang teologi dan melalui kesepakatan dengan pihak universitas, perpustakaan ini menjadi perpustakaan Fakultas Teologi Universitas Sanata Dharma. *Frater* adalah sebutan atau panggilan untuk calon imam yang masih menempuh pendidikan teologi dan *Bruder* adalah (Ensiklopedi Gereja, 1991:331). *Bruder* adalah anggota penuh dari ordo atau kongregasi pria, tetapi bukan imam (Ensiklopedi Gereja, 1991:181)

Perpustakaan Kolsani dituntut untuk selalu dapat mencermati dan tanggap terhadap kebutuhan penggunanya. Mulai dari kebutuhan informasi yang relevan, *up to date*, dengan didukung sejumlah fasilitas-fasilitas dan kinerja pustakawan yang tanggap dan memahami kebutuhan penggunanya. Perpustakaan Kolsani mempunyai sistem pelayanan tertutup (*closed acces*). Dalam sistem pelayanan tertutup pengguna harus meminta bantuan pustakawan untuk mencari koleksi. Untuk melaksanakan tugas ini perpustakaan memerlukan pustakawan yang cukup memahami koleksi dan cukup pula jumlahnya agar pengguna dibuat tidak terlalu lama untuk memperoleh koleksi yang dibutuhkan. Fasilitas penelusur informasi juga sangat dibutuhkan dalam pelayanan tertutup, karena pengguna tidak boleh masuk ke ruangan koleksi.

Perpustakaan Kolsani selalu ingin memuaskan pengguna dengan meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan menerapkan strategi serta kebijakan-kebijakan sebagai dasar dan acuan bagi perpustakaan. Namun demikian, tidaklah mungkin sebuah perpustakaan memberikan pelayanan kepada para pengguna secara prima tanpa pustakawan yang handal, koleksi yang lengkap dan relevan, dengan dukungan fasilitas yang memadai (Rochani,2005:35). Untuk itulah maka koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan juga menjadi hal yang harus dipikirkan oleh perpustakaan.

Dari latar belakang tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul Pengaruh Koleksi Perpustakaan, Kinerja Pustakawan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta. Penilaian pengguna mengenai pelayanan perpustakaan tersebut, bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan pengguna pada perpustakaan. Sehingga informasi mengenai persepsi dan sikap pengguna bagi perpustakaan sangat penting untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna serta dapat mengetahui kepuasan pengguna. Oleh karena itu, informasi mengenai kepuasan pengguna dapat menjadi kritik dan masukan bagi strategi pelayanannya.

1.2 Batasan Masalah

Dengan memperhatikan begitu kompleksnya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam pelayanan perpustakaan, serta keterbatasan pada diri peneliti baik dalam biaya, waktu, tenaga serta pengetahuan, maka penelitian ini dibatasi pada masalah “Bagaimana Pengaruh koleksi

perpustakaan, kinerja pustakawan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta”. Pelayanan perpustakaan yang berkaitan dengan koleksi buku perpustakaan, kinerja pustakawan yang terampil dan ahli, fasilitas-fasilitas ruang baca dan penerangannya, fasilitas foto kopi perpustakaan”. Pengguna yang akan diteliti adalah pengguna yang datang dari Fakultas Ushuludin Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menjadi anggota perpustakaan kolese St. Ignatius Yogyakarta. Alasan pengambilan sampel ini adalah berdasarkan tujuan dari perpustakaan Kolese St. Ignatius sendiri yaitu melayani para tamu mahasiswa khususnya dalam bidang teologi. Karena perpustakaan Kolese St. Ignatius adalah perpustakaan yang menhkhhususkan pda bidang teologi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah variabel koleksi perpustakaan mempengaruhi kepuasan pengguna pada perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta ?
2. Bagaimanakah variabel kinerja pustakawan mempengaruhi kepuasan pengguna pada perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta?
3. Bagaimanakah variabel fasilitas perpustakaan mempengaruhi kepuasan pengguna pada perpustakaan kolese St. Ignatius Yogyakarta?

4. Bagaimanakah variabel koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta?

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui apakah koleksi perpustakaan mempengaruhi kepuasan pengguna pada perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah kinerja pustakawan mempengaruhi kepuasan pengguna pada perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas perpustakaan mempengaruhi kepuasan pengguna pada perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui apakah koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta.

1.4.2 Kegunaan penelitian

1. Bagi perpustakaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bagi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, menyusun strategi dan kebijakan yang lebih efektif sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

2. Bagi peneliti, yaitu dapat dijadikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan, khususnya perilaku pengguna dan dapat menerapkan langsung dari teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah.
3. Bagi pustakawan, yaitu dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dan informasi dalam mempelajari perilaku pengguna.

1.5 Hipotesis

Di dalam sebuah penelitian kuantitatif terdapat hipotesis yang nantinya akan dibuktikan setelah data-data terkumpul. Menurut Sugiyono (2003:70) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan akan terbukti setelah diperoleh fakta-fakta empiris melalui pengumpulan data.

Dengan melihat latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dalam penelitian ini, peneliti mempunyai hipotesis sebagai berikut:

Ha : “Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta”.

Ho : “Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta”

1.6 Sistematika pembahasan

Sistematika Pembahasan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga jelas kerangka skripsi yang akan diajukan.

Bab pertama, pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, hipotesis, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, terdiri dari dua bagian. Pertama tinjauan pustaka berupa hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan topik dengan penelitian ini. Kedua landasan teori yaitu konsep-konsep yang akan dijadikan paradigma berpikir yang mendukung penelitian yang dilakukan. Yakni, konsep-konsep yang dikemukakan para pakar berkaitan dengan kepuasan pengguna dan pelayanan jasa perpustakaan.

Bab ketiga adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan penelitian, paradigma penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan metode pengukuran dan pengujian instrumen, teknik analisis data.

Bab keempat terdiri dari dua bagian. Pertama berisi tentang gambaran umum Perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta dan pelayanannya, fasilitasnya. Kedua, pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan kolese St. Ignatius Yogyakarta.

Bab kelima, penutup yang terdiri dari simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas penulis mencoba menyajikan beberapa simpulan dari hasil penelitian ini dengan melihat pada tujuan penelitian yang telah dikemukakan dalam BAB 1:

1. Berdasarkan metode korelasi berganda ada pengaruh antara koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta, yang ditandai dengan korelasi antara variabel X1 (koleksi perpustakaan), X2 (kinerja pustakawan), X3 (fasilitas perpustakaan) dengan variabel Y (kepuasan pengguna) nilai r 0,699 dan koefisien determinasinya atau R Square (R^2) sebesar 0,489.
2. Pengaruh koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta adalah positif dan signifikan yang ditunjukkan nilai f hitung 23,563 > f tabel 2,728 dengan taraf signifikansi 5 %.
3. Pengaruh koleksi perpustakaan dengan kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta yaitu berkorelasi positif dan signifikan. Ini dibuktikan dengan angka koefisien kepuasan pengguna dengan koleksi perpustakaan 0,327. Atau r hitung (0,327) > r tabel (0,220) dengan taraf signifikansi 5%.

4. Pengaruh kinerja pustakawan dengan kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta yaitu berkorelasi positif dan signifikan. Ini dibuktikan dengan angka koefisien kepuasan pengguna dengan kinerja pustakawan 0,444. Atau $r \text{ hitung } (0,327) > r \text{ tabel } (0,220)$ dengan taraf signifikansi 5%.
5. Pengaruh fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta yaitu berkorelasi positif dan signifikan. Ini dibuktikan dengan angka koefisien kepuasan pengguna dengan fasilitas perpustakaan 0,588. Atau $r \text{ hitung } (0,588) > r \text{ tabel } (0,220)$ dengan taraf signifikansi 5%.

5.2 SARAN-SARAN

Berdasarkan simpulan di atas serta berdasarkan masukan-masukan dari responden penelitian, maka penulis mengajukan beberapa saran:

1. Perpustakaan perlu menambah fasilitas foto kopi, mengingat kadang pengguna terlalu lama menunggu.
2. Perpustakaan perlu menambah sarana penelusuran informasi mengingat banyaknya pengguna yang mengantri.
3. Dengan penilaian yang baik dari pengguna perpustakaan, diharapkan perpustakaan terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang sudah ada dan berusaha untuk terus melayani pengguna dengan baik.
4. Perpustakaan dalam hal ini pustakawan harus terus berusaha untuk menarik simpati para pengguna dengan memberi pelayanan yang ramah dan sopan

serta berusaha memahami keinginan pengguna dengan meningkatkan komunikasi yang baik kepada pengguna.

5. Bagi peneliti lain yang akan meneliti permasalahan yang sama diharapkan dapat menambah lagi jumlah variabel dalam pelayanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriati, Ari. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Purworejo". (Skripsi). Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial Humaniora Universitas Negeri Yogyakarta.
- A. Heuken SJ. 1991. *Ensiklopedi Gereja 1 A-G*. Jakarta: Yayasan Cipta Loka Caraka.
- Ali, abdullah. 1998. "Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Perpustakaan Sekolah Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi" (Studi Kasus Di Perpustakaan SMU N 9 Bandar Lampung). (Tesis). Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Amirullah. 2002. *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Amirin, Tatang M. 1990. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi V. Jakarta: Rineka cipta.
- Azwar, Syaifudin. 1998. *Metode Penelitian*. Cet ke- 1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- , 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmono, 2001. *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: P.T Grasindo, Anggota IKAPI.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (Terj. Hesti Widyaningrum). Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 1983. *Metodologi Research 1,2,3*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Hilmanudin, Nasrullah. 2000. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Zahra pada MLM Syariah Ahad_Net Internasional di Daerah Istimewa Yogyakarta". (Skripsi). Program Studi keuangan Islam, mu'amalah, Fakultas Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Iswahyudi, Arif. 2000. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis)". (Skripsi). Program Studi Keuangan Islam, mu'amalah, Fakultas Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Kasmir. 2005. *"Etika customer service"*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (terj. Teguh dan Runny A. Rusli). Jakarta: Prehalindo.
- Lasa, Hs. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- . 1999. " Paradigma pelayanan perpustakaan ". *dalam Buletin FKP2T*, Th IV, No 2 Juli-Desember 1999.
- Madyana, A. 1996. *Analisis Perancangan Kerja dan Ergonomi*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Martoatmodjo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta:Universitas Terbuka.
- Masruri, Anis. 2003. " Mewujudkan Pelayanan Berkualitas yang Berorientasi kepada Pengguna". *dalam Workshop Perpustakaan dan Kearsipan STAIN Purwokerto*, 14-19 Juli.
- Qalyubi, Dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
- Rahmat, Jalaludin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Cet.4. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Rochani, Ida."Interaksi Pustakawan dan Pemakai". *dalam Seminar Nasional Smiling Librarian: Membangun Image Pustakawan*. Yogyakarta, 3 Maret.
- Saleh, Samsubar. 1998. *Statistik Deskriptif*. Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soeatminah.1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta:Kanisius.

- Soedjatmiko, haryanto. 2006. *Menuju universitas mercusuar akademis-humaniora: peran perpustakaan kolese st. Ignatius sebagai penunjang studi teologi pada Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Soehartono, Irawan. 2000. *Metode Penelitian Sosial*. Cet.4. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Subagyo, Pangestu dan Djarwanto Ps. 1993. *Statistik Induktif*. Cet ke.4. Yogyakarta: BFE.
- Subana dan Sudrajad. 2005. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta IKAPI.
- 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharto. 2006.” Profesionalisme pelayanan perpustakaan” . dalam *Buletin Perpustakaan* No: 48/Desember.
- Sukarjono, 2003. “Pembinaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (sebuah esensi)”. dalam *Papirus*, Vol.32, No.2, Juni.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta:PT. Gramedia.
- Supranto.J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto dkk. 2006. *Aksentuasi perpustakaan dan pustakawan*. Jakarta: ikatan pustakawan indonesia pengurus daerah DKI jakarta.
- Sutarno NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Cet I. Yogyakarta: Andi Offset.
- 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Usman, Husaini dan Purnomo Setyadi Akbar. 1996. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

-----, 1995. *Pengantar Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.

Winarti, Ida dkk. 2002. “Layanan Informasi Berdasarkan Permintaan Pengguna”. dalam *jurnal perpustakaan pertanian*, Volume II, Nomor 1.

Lampiran 1

NO:.....

KUESIONER PENELITIAN

Para pengguna perpustakaan Yang Terhormat,

Di tengah kesibukan Anda, dengan rendah hati kami meminta kesediaan Anda untuk mengisi angket ini. Angket ini merupakan bagian dari penelitian yang tengah kami lakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir kuliah (skripsi) di Fakultas Adab Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Angket ini secara garis besar ingin mengetahui kepuasan pengguna terhadap pelayanan Perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta.

Kesungguhan Anda dalam menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan pendapat Anda sebenarnya merupakan bantuan yang sangat berharga bagi kami. Jawaban Anda akan tetap dijaga kerahasiaannya sesuai etika penelitian.

Atas kerjasama dan bantuan Anda kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Oktober 2007
Penulis

Ida Puspitasari
03141656

KUESIONER

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta”**, kepuasan yang dimaksud disini adalah persepsi atau tanggapan anda terhadap pelayanan perpustakaan kolese St. Ignatius Yogyakarta yang telah anda rasakan selama ini apakah telah sesuai dengan harapan anda atau belum. Penulis mohon dengan hormat kepada bapak/ibu/saudara/I untuk mengisi daftar pertanyaan di bawah ini guna melengkapi data yang diperlukan. Atas kesediaan dan waktunya yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih.

I. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda silang pada jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

II. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan (coret yang tidak perlu)

Semester

I. Pernyataan tentang koleksi perpustakaan.

1. Bagaimana kepuasan anda dengan koleksi-koleksi teologi di perpustakaan St. Ignatius untuk menunjang belajar.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).
2. Bagaimana kepuasan anda dengan jumlah koleksi yang tersedia.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).
3. Bagaimana kepuasan anda terhadap relevansi koleksi dengan kebutuhan.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).
4. Bagaimana kepuasan anda dengan ketersediaan koleksi pada saat anda memerlukannya.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).
5. Bagaimana kepuasan anda dengan kemutakhiran koleksi yang tersedia.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).

II. Pernyataan tentang kinerja perpustakaan.

1. Bagaimana kepuasan anda dengan pelayanan peminjaman kepada anggota perpustakaan.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).
2. Bagaimana kepuasan anda terhadap pustakawan dalam membantu menemukan informasi yang dibutuhkan.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).

3. Bagaimana kepuasan anda terhadap pustakawan dilihat dari keramahan, rasa simpati dan sikap hormat.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).
4. Bagaimana kepuasan anda terhadap pustakawan dalam memberikan informasi dengan cepat dan tepat.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).
5. Bagaimana kepuasan anda terhadap pustakawan dilihat dari caranya menanggapi keluhan.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).

III. Pernyataan mengenai Fasilitas perpustakaan.

1. Bagaimana kepuasan anda dengan ruang baca yang ada di perpustakaan.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).
2. Bagaimana kepuasan anda dengan kebersihan lingkungan perpustakaan.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).
3. Bagaimana kepuasan anda dengan fasilitas OPAC yang ada di perpustakaan.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).
4. Bagaimana kepuasan anda dengan layanan fotokopi yang ada di perpustakaan.
 - a. Sangat puas (SP).
 - b. Puas (P).
 - c. Tidak puas (TP).
 - d. Sangat tidak puas (STP).

5. Bagaimana kepuasan anda dengan penerangan yang ada di ruangan perpustakaan .

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| a. Sangat puas (SP). | c. Tidak puas (TP). |
| b. Puas (P). | d. Sangat tidak puas (STP). |

IV. Pernyataan mengenai kepuasan pengguna.

1. Apakah anda puas dengan keberadaan perpustakaan Ignatius.

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| a. Sangat puas (SP). | c. Tidak puas (TP). |
| b. Puas (P). | d. Sangat tidak puas (STP). |

2. Apakah anda puas dengan teknologi yang digunakan perpustakaan Ignatius sehingga mempercepat pelayanan anda.

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| a. Sangat puas (SP). | c. Tidak puas (TP). |
| b. Puas (P). | d. Sangat tidak puas (STP). |

3. Apakah anda puas dengan penataan ruangan perpustakaan dilihat dari kerapian dan kenyamanannya.

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| a. Sangat puas (SP). | c. Tidak puas (TP). |
| b. Puas (P). | d. Sangat tidak puas (STP). |

4. Apakah anda puas terhadap pustakawan dalam bertanggung jawab jika melakukan kesalahan.

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| a. Sangat puas (SP). | c. Tidak puas (TP). |
| b. Puas (P). | d. Sangat tidak puas (STP). |

5. Apakah anda puas terhadap pustakawan yang cakap dan terampil dalam melakukan pekerjaannya.

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| a. Sangat puas (SP). | c. Tidak puas (TP). |
| b. Puas (P). | d. Sangat tidak puas (STP). |

KRITIK DAN SARAN:

.....
.....
.....
.....
.....

Terima kasih atas kesediaan anda mengisi angket ini.....!

Lampiran 2

Reliability Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	78	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.719	.822	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	115.3974	112.346	.293	.	.714
VAR00002	115.4615	111.499	.338	.	.712
VAR00003	115.6538	112.307	.230	.	.715
VAR00004	115.5897	111.674	.293	.	.713
VAR00005	115.7564	111.823	.276	.	.713
VAR00006	115.6410	109.921	.327	.	.709
VAR00007	115.5513	110.043	.373	.	.709
VAR00008	115.4487	111.134	.382	.	.710
VAR00009	115.7564	110.654	.330	.	.710
VAR00010	115.7821	111.160	.338	.	.711
VAR00011	115.3462	108.827	.422	.	.705
VAR00012	115.1667	108.972	.544	.	.704
VAR00013	115.7051	108.185	.445	.	.704
VAR00014	116.0128	110.948	.291	.	.712
VAR00015	115.4615	110.044	.428	.	.708
VAR00016	115.3077	109.021	.552	.	.704
VAR00017	115.4872	107.370	.564	.	.700
VAR00018	115.3974	108.606	.506	.	.704
VAR00019	115.6923	109.696	.461	.	.707
VAR00020	115.3846	109.253	.485	.	.705
VAR00021	59.2564	28.894	1.000	.	.779

Lampiran 3

Case Summaries

	X1 Kinerja Pustakawan	X2 Koleksi Pustakawan	X3 Fasilitas Perpustakaan	Y Kepuasan Pengguna Perpustakaan
1	15	16	16	14
2	13	13	15	16
3	15	15	15	15
4	15	20	15	17
5	13	13	18	18
6	14	15	14	14
7	15	14	12	12
8	14	10	13	10
9	14	17	20	20
10	14	10	14	12
11	15	14	13	13
12	20	15	13	15
13	14	14	12	16
14	18	14	18	18
15	15	18	19	19
16	12	16	12	15
17	15	15	16	15
18	12	13	13	14
19	15	15	15	15
20	18	13	14	14
21	17	13	11	15
22	18	15	15	12
23	16	11	18	18
24	17	14	11	16
25	10	13	13	13
26	13	14	19	14
27	15	15	13	14
28	14	15	15	13
29	16	15	18	18
30	15	14	16	16
31	14	14	14	16
32	15	11	13	15
33	15	11	13	14
34	16	15	18	19
35	13	16	15	15

36	17	17	16	17
37	14	13	15	15
38	11	9	11	10
39	13	11	13	12
40	15	16	14	14
41	15	13	15	15
42	13	15	14	16
43	15	13	16	15
44	12	15	14	13
45	17	15	19	16
46	15	14	13	13
47	13	14	13	15
48	14	15	11	15
49	14	16	13	15
50	14	15	15	15
51	13	14	15	14
52	13	13	16	16
53	15	13	18	19
54	14	15	16	18
55	15	18	15	17
56	17	18	15	18
57	16	15	15	18
58	12	14	17	18
59	20	15	16	19
60	15	13	17	16
61	15	15	18	16
62	14	14	16	15
63	15	16	15	16
64	15	13	15	15
65	16	13	14	16
66	15	14	14	15
67	12	15	16	13
68	15	13	16	15
69	16	16	14	17
70	14	16	16	15
71	15	15	15	15
72	14	15	13	14
73	14	16	17	16
74	14	18	16	16
75	15	14	16	15

76		15	15	14	15
77		15	16	12	15
78		16	13	12	15
Total	N	78	78	78	78

Lampiran 4

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1 Koleksi Perpustakaan	14.71	1.752	78
X2 Kinerja Pustakawan	14.38	1.902	78
X3 Fasilitas Perpustakaan	14.87	2.079	78
Y Kepuasan Pengguna Perpustakaan	15.29	1.988	78

Correlations

		X1 Kinerja Pustakawan	X2 Koleksi Pustakawan	X3 Fasilitas Perpustakaan	Y Kepuasan Pengguna Perpustakaan
X1 Koleksi Perpustakaan	Pearson Correlation	1	.175	.107	.327**
	Sig. (2-tailed)	.	.126	.350	.003
	N	78	78	78	78
X2 Kinerja Pustakawan	Pearson Correlation	.175	1	.249*	.444**
	Sig. (2-tailed)	.126	.	.028	.000
	N	78	78	78	78
X3 Fasilitas Perpustakaan	Pearson Correlation	.107	.249*	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.350	.028	.	.000
	N	78	78	78	78
Y Kepuasan Pengguna Perpustakaan	Pearson Correlation	.327**	.444**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.
	N	78	78	78	78

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

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

Model	R	R Square	F	Sig.
1	.699(a)	.489	23.563	.000

a Predictors: (Constant), X3 Fasilitas Perpustakaan, X1 Kinerja Pustakawan, X2 Koleksi Pustakawan

Lampiran 5



PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA BADAN PERENCANAAN DAERAH (B A P E D A)

Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta - 55213
Telepon : (0274) 589583, 562811 (Psw. : 209-219, 243-247) Fax : (0274) 586712
Website <http://www.bapeda@pemda-diy.go.id>
E-mail : bapeda@bapeda.pemda-diy.go.id

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 070 / 4680

Membaca Surat : Dekan Fak. Adab UIN "SUKA" Yk No : UIN.02/TU.A/PP.00.9/1008/2007
Tanggal : 17 Juli 2007 Perihal : Perpanjangan Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri.
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 38 / I 2 / 2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dijijinkan kepada :

Nama : IDA PUSPITASARI No MHSW : 03141656
Alamat Instansi : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Judul : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN KOLESE ST. IGNATIUS YOGYAKARTA

Lokasi : Kota Yogyakarta

Waktunya : Mulai tanggal 30 Oktober 2007 s/d 30 Januari 2008

1. Terlebih dahulu menemui / melaporkan diri Kepada Pejabat Pemerintah setempat (Bupati / Walikota) untuk mendapat petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat;
3. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta (Cq. Kepala Badan Perencanaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta);
4. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah;
5. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan;
6. Surat ijin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

Tembusan Kepada Yth. :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (Sebagai Laporan)
2. Walikota Yogyakarta c.q. Ka. Dinas Perizinan;
3. Dekan Fak. Adab-UIN "SUKA" Yk;
4. Yang Bersangkutan.

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 30 Oktober 2007

A.n. GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KEPALA BAPEDA PROPINSI DIY
KEMENTERIAN BIDANG PENGENDALIAN



Lampiran 6



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515866, 562682

EMAIL : perizinan@jogja.go.id EMAIL INTRANET : perizinan@intra.jogja.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/2027. P
8231/34

- Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/4680 Tanggal : 30/10/2007
- Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2005 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ;
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 187 Tahun 2005 tentang Penjabaran Fungsi dan Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2007 tentang Pelayanan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta ;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 187 tahun 2005 tentang Penjabaran Fungsi dan Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta ;
6. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 38/I.2/2004 tentang Pemberian izin/Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KKK/PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Dijijinkan Kepada : Nama : IDA PUSPITASARI NO MHS / NIM : 03141656
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Adab - UIN SUKA Yogyakarta
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Sri Rohyanti Zulaekha, M.Si
Keperluan : Melakukan Perpanjangan Penelitian dengan judul Proposal: ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN KOLESE ST. IGNATIUS YOGYAKARTA
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 30/10/2007 Sampai 30/01/2008
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Izin

IDA PUSPITASARI

Tembusan Kepada :

- Yth. 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. BAPEDA Prop. DIY
3. Ka. Kandep. Agama Kota Yogyakarta
4. Pimp. Perpustakaan Kolese ST. Ignatius Kotabaru Yk
5. Ybs

Dikeluarkan di : Yogyakarta
pada Tanggal : 05/11/2007



Lampiran 7



DEPARTEMEN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS ADAB

Jl. Marsda Adisucipto 55281 Yogyakarta Telp./Fax. (0274)

Nomor : UIN/IPI/PP.00.9/ 51-R /2007

Lamp.: 1 (satu) berkas

Perihal : Penetapan Pembimbing

Kepada
Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si.
Dosen Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta.

Assalamu'alaikum wr.wb.

Berdasarkan Judul Skripsi yang diajukan oleh Saudara :

Nama : Ida Puspitasari
NIM : 03141656
Fakultas : Adab
Jurusan : IPI
Semester : VIII/IPI/A
Judul :

Analisis Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta

Ketua Jurusan menetapkan Saudara menjadi Pembimbing untuk penulisan skripsi yang dimaksud.

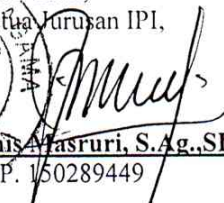
Jika saudara berkeberatan, harap memberitahukan kepada Jurusan dalam waktu 3 hari terhitung sejak tanggal surat ini.

Demikian agar menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 13 Maret 2007

a.n. Dekan,
Ketua Jurusan IPI,


Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si
NIP. 150289449

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Adab;
2. Penasehat Akademik;
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 8

tabel t

1-tail	0.005	0.01	0.025	0.05
2-tail	0.01	0.02	0.05	0.1
51	2.676	2.402	2.008	1.675
52	2.674	2.400	2.007	1.675
53	2.672	2.399	2.006	1.674
54	2.670	2.397	2.005	1.674
55	2.668	2.396	2.004	1.673
56	2.667	2.395	2.003	1.673
57	2.665	2.394	2.002	1.672
58	2.663	2.392	2.002	1.672
59	2.662	2.391	2.001	1.671
60	2.660	2.390	2.000	1.671
61	2.659	2.389	2.000	1.670
62	2.657	2.388	1.999	1.670
63	2.656	2.387	1.998	1.669
64	2.655	2.386	1.998	1.669
65	2.654	2.385	1.997	1.669
66	2.652	2.384	1.997	1.668
67	2.651	2.383	1.996	1.668
68	2.650	2.382	1.995	1.668
69	2.649	2.382	1.995	1.667
70	2.648	2.381	1.994	1.667
71	2.647	2.380	1.994	1.667
72	2.646	2.379	1.993	1.666
73	2.645	2.379	1.993	1.666
74	2.644	2.378	1.993	1.666
75	2.643	2.377	1.992	1.665
76	2.642	2.376	1.992	1.665
77	2.641	2.376	1.991	1.665
78	2.640	2.375	1.991	1.665
79	2.640	2.374	1.990	1.664
80	2.639	2.374	1.990	1.664
81	2.638	2.373	1.990	1.664
82	2.637	2.373	1.989	1.664
83	2.636	2.372	1.989	1.663
84	2.636	2.372	1.989	1.663
85	2.635	2.371	1.988	1.663
86	2.634	2.370	1.988	1.663
87	2.634	2.370	1.988	1.663
88	2.633	2.369	1.987	1.662
89	2.632	2.369	1.987	1.662
90	2.632	2.368	1.987	1.662
91	2.631	2.368	1.986	1.662
92	2.630	2.368	1.986	1.662
93	2.630	2.367	1.986	1.661
94	2.629	2.367	1.986	1.661
95	2.629	2.366	1.985	1.661
96	2.628	2.366	1.985	1.661
97	2.627	2.365	1.985	1.661
98	2.627	2.365	1.984	1.661
99	2.626	2.365	1.984	1.660
100	2.626	2.364	1.984	1.660

Lampiran 9

tabel F

5%

df	1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126	2.069
52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122	2.066
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119	2.062
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115	2.059
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112	2.055
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109	2.052
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106	2.049
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103	2.046
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100	2.043
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097	2.040
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094	2.037
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092	2.035
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089	2.032
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087	2.030
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084	2.027
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082	2.025
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080	2.023
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078	2.021
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076	2.019
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074	2.017
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072	2.015
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070	2.013
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068	2.011
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066	2.009
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064	2.007
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063	2.006
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061	2.004
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059	2.002
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058	2.001
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056	1.999
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055	1.998
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053	1.996
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052	1.995
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051	1.993
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049	1.992
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048	1.991
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047	1.989
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045	1.988
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044	1.987
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043	1.986
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042	1.984
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041	1.983
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040	1.982
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038	1.981
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037	1.980
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036	1.979
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035	1.978
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034	1.977
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033	1.976
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032	1.975

Lampiran 10

Tabel Harga Kritis dari r Product-Moment.

N (1)	Interval	Kepercayaan	N (1)	Interval	Kepercayaan	N (1)	Interval	Kepercayaan
	95% (2)	99% (3)		95% (2)	99% (3)		95% (2)	99% (3)
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
8	0,707	0,874	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	41	0,308	0,396	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	44	0,297	0,384	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	45	0,294	0,380	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	46	0,291	0,276	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364			
			50	0,297	0,361			

N = jumlah pasangan yang digunakan untuk menghitung r .

Lampiran 11

CURRICULUM VITAE

Nama : Ida Puspitasari

Nim : 03141656

Tempat, Tanggal Lahir : Kebumen, 9 Februari 1986

Alamat : Sarwogadung, Mirit, Kebumen

Nama Ayah : Bp. Slamet

Nama Ibu : Ibu. Sri Budi Utami

Pendidikan : 1. SD N 2 Sarwogadung (1997)
2. MTs N Prembun (2000)
3. Madrasah Aliyah Negeri Purworejo (2003)
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2008)

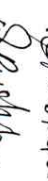
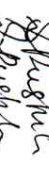
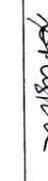
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ida puspiasari

Pembimbing : Sri Rohyanti Zulaekha S.Ag., SIP., M.si

Nim : 03141656

Judul : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Kolese St.Ignatius Yogyakarta

No.	Bulan	Minggu ke	Materi Bimbingan	Tanda tangan Pembimbing	Tanda tangan Mahasiswa
1	2	3	4	5	6
1.	April 2007	4	Latar Belakang, Kisi-Kisi angket		
2.	Mei 2007	1	Teori, teknik Penulisan		
3.	Mei 2007	3	Teori, teknik Penulisan		
4.	Juni 2007	1	Teknik Penulisan		
5.	Januari 2008	2	analisis Data, teknik Penulisan		
6.	Januari 2008	2	analisis Data, simpulan		
7.	Januari 2008	3	simpulan, teknik Penulisan		
8.	Januari 2008	3	simpulan		

Yogyakarta, 17 Januari 2008
Pembimbing



Sri Rohyanti Zulaekha S.Ag., SIP., Msi
NIP.150290097