

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan**



Disusun Oleh:

**ZULA KHAIRUNISA**  
**NIM. 08140011**

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

**2012**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan**



Disusun Oleh:

**ZULA KHAIRUNISA**  
**NIM. 08140011**

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

**2012**

**Anis Masruri, S, Ag, SIP., M.Si.**  
**Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan**  
**Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Zula Khairunisa

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

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Setelah membaca, mengoreksi dan menyerahkan perbaikan seperlunya, menurut saya, bahwa skripsi saudara:

Nama : Zula Khairunisa  
NIM : 08140011  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

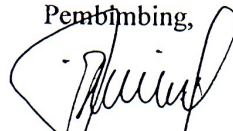
Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsi dalam sidang munaqosah. Atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Yogyakarta, Mei 2012

Pembimbing,



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

NIP. 197109071998031003



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 : [adab@uin-suka.ac.id](mailto:adab@uin-suka.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/1170/2012

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

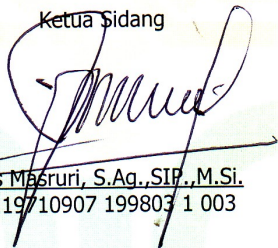
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Zula Khairunisa  
NIM : 08140011  
Telah dimunaqasyahkan pada : 31 Mei 2012  
Nilai Munaqasyah : A-

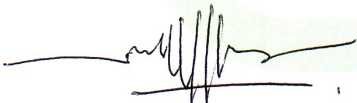
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM PENGUJI:**

Ketua Sidang

  
Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si.  
NIP.19710907 199803 1 003

Penguji I



Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si.  
NIP. 19680701 199803 2 001

Penguji II

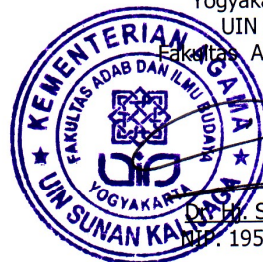



Faisal Syarifudin, S.Ag.,SS.,M.Si.  
NIP. 19750614 200112 1 004

Yogyakarta, 25 Juni 2012

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
DEKAN,



  
Siti Maryam, M.Ag  
NIP. 1958011 198503 2 003

## **MOTTO**

“Kami menemukan kebahagiaan hidup bersama kesabaran”  
(Umar bin Khottob)

“A little knowledge that acts is worth infinitely more than much  
knowledge that is idle (Kahlil Gibran)”.  
(Sedikit pengetahuan disertai tindakan adalah lebih berharga daripada  
banyak pengetahuan namun tak ada tindakan apapun)

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini kupersembahkan sebagai wujud rasa terima kasih,  
sayang dan hormatku kepada :**

- 1. Ayahandaku Bapak Ichwan, BA dan Ibundaku Ibu Siti  
Nuryani, S.Pd.I tercinta.**
- 2. Kawan-kawan IPI 2008 Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zula Khairunisa

NIM : 08140011

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta” adalah hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya yang diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, Juni 2012



Zula Khairunisa

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT berkat rahmat taufiq dan hidayah-Nya telah memungkinkan pada diri penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Sholawat dan salam semoga dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang senantiasa mengikuti ajarannya. Dengan selesainya penulisan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA”**, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih tersebut penulis tujukan kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Maryam, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Tafrikuddin, S. Ag, M. Pd, selaku Pembimbing Akademik penulis dan Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Anis Masruri, S. Ag., SIP, M. Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.



4. Ibu Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S. Ag., SIP, M. Si., dan Bapak Faisal Syarifudin, S. Ag, SS, M. Si., selaku penguji sidang munaqosyah yang telah memberikan masukan dan kritik yang membangun terhadap penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Bapak Mardi Pramono, A. Md., selaku koordinator Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
7. Ibu Sri Iswari selaku petugas layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang telah memberikan banyak sekali pelajaran dan pengalaman yang berharga selama proses penelitian berlangsung.
8. Ibu Mawarsih, S.S. dan Ibu Sugeng Lestari selaku petugas bagian pengolahan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang telah memberikan banyak sekali pelajaran dan pengalaman yang berharga selama proses penelitian berlangsung.
9. Ibu Endang Martinis dan Bapak Pongki, S.P., selaku petugas bagian sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang telah membantu dalam selama proses penelitian berlangsung.
10. Bapak Ichwan, BA dan Ibu Siti Nuryani, S.Pd.I selaku orang tua yang penuh kesabaran dan kasih sayang telah membimbing, mendidik serta membiayai penulis sejak kecil.

11. Kakakku Ahmad Kurniawan, S.H., Priyoto, S.H., Nuzula Nurzeni, SIP.
12. Kepada Mas Yudha, terimakasih telah menjadi motivatorku sehingga cepat terselesainya penulisan skripsi ini.
13. Kepada kawan-kawanku yang hebat, Mas Herman, Mas Hery, Mas Satya, Mas Khusni BSA, Mas Adi, Mas Nino, Mas Fuad, terima kasih atas dukungan kalian.
14. Kepada Ana, Mukhlis, Wira dan Tika Ndut terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
15. Semua teman-teman Ilmu Perpustakaan angkatan 2008, terima kasih atas kebersamaan dalam berproses.
16. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat banyak kekurangan, untuk itu saran serta kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya terutama rekan-rekan mahasiswa Fakultas Adab dan Ilmu Budaya dan bagi pembaca yang ingin memahami lebih banyak mengenai perpustakaan.

Yogyakarta, Juni 2012

Zula Khairunisa

## INTISARI

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

**Zula Khairunisa**

**08140011**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dilihat dari segi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode angket sebagai metode utama, dokumentasi dan wawancara sebagai pelengkap. Populasi yang diambil adalah pemustaka yang menggunakan layanan perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada bulan April 2012. Sampel yang diambil sebanyak 98 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan sebagai berikut: hasil skor kriteria penilaian berdasarkan rata-rata secara keseluruhan didapat hasil 3,27 sehingga dapat dikategorikan bahwa kualitas pelayanan pada perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta tergolong baik serta 28 indikator yang dipertimbangkan dijabarkan menjadi 5 sub variabel yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Untuk sub variabel bukti fisik, nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,28, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut tergolong sangat baik. Untuk sub variabel kehandalan, nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,30, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut tergolong sangat baik. Untuk sub variabel daya tanggap, nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,16, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk sub variabel jaminan, nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,33, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut tergolong sangat baik. Untuk sub variabel empati, nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,29, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut tergolong sangat baik. Untuk sub variabel kualitas pelayanan menyeluruh, nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,27, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tergolong sangat baik.

*Kata kunci: Kualitas, Pelayanan.*

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY ON THE FACULTY OF CULTURE SCIENCES LIBRARY GADJAH MADA UNIVERSITY YOGYAKARTA**

**Zula Khairunisa  
08140011**

This study aims to determine how the quality of library services at the Faculty of Culture Sciences Gadjah Mada University in Yogyakarta in terms of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Piece of information collected by using the questionnaire method as a primary method, documentation and interview as a complement. Population is taken to use the library service user Faculty of Culture Sciences Gadjah Mada University in Yogyakarta April 2012. Samples taken at 98 respondents using accidental sampling technique. The analysis used is quantitative descriptive analysis, the results obtained can be summarized as follows: the score of the assessment criteria based on the overall average of 3.27 so that the results obtained can be considered that the quality of library services at the Faculty of Culture Sciences Gadjah Mada University in Yogyakarta is fair and 28 indicators under consideration are translated into five sub variables, namely: the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. For the sub variable of tangible, the average value of service quality is 3.28, so based on the average is very good. For the sub variable reliability, the average value of service quality is 3.30, so based on the average is very good. For the sub variable responsiveness, the average value of service quality is 3.16, so based on the average is good. For variable assurance sub, the average value of service quality is 3.33, so based on the average are classified as very good. For the sub variable of empathy, the average value of service quality is 3.29, so based on the average are classified as very good. For the sub variable quality of service overall, the average value of service quality is 3.27, so based on the average value is very good.

*Key words: Quality, Service,*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Sistematika Pembahasan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Landasan Teori.....	10

2.2.1 Pemustaka .....	10
2.2.2 Perpustakaan.....	11
2.2.2.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	12
2.2.2.2 Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	12
2.2.3 Kualitas.....	12
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.4.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.5 Pelayanan Perpustakaan.....	17
2.2.6 Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	17
2.2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	18

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	20
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	20
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Sampel.....	21
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.6 Variabel Penelitian.....	26
3.7 Instrumen Penelitian.....	26
3.8 Metode Analisis Data.....	28
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	29
3.8.2 Analisis Kuantitatif.....	30

3.8.2.1 Uji Validitas.....	30
3.8.2 .2 Uji Reliabilitas.....	33
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Ruang Perustakaan FIB UGM.....	35
4.1.1 Sejarah Fakultas Ilmu Budaya UGM.....	35
4.1.2 Fungsi Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM.....	37
4.1.3 Visi dan Misi Perpustakaan FIB UGM.....	38
4.1.4 Tujuan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM.....	39
4.1.5 Struktur Organisasi.....	40
4.1.6 Pengelola Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM.....	41
4.1.7 Fasilitas Perpustakaan.....	44
4.1.8 Layanan Perpustakaan.....	47
4.1.9 Jenis Dan Jumlah Koleksi.....	49
4.1.10 Tata Tertib Perpustakaan.....	49
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	51
4.2.1 Sub Variabel Kualitas Bukti Fisik ( <i>Tangibel</i> ).....	51
4.2.2 Sub Variabel Kualitas Keandalan( <i>Reliability</i> ).....	61
4.2.3 Sub Variabel Kualitas Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )....	67
4.2.4 Sub Variabel Kualitas Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	73
4.2.5 Sub Variabel Kualitas Empati ( <i>Empathy</i> ).....	78
4.3 Analisa Hasil Penelitian Yang Berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.....	85

<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
Tabel 2. Kisi-kisi Instrument Penelitian.....	27
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan.....	32
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan.....	33
Tabel 5. Daftar Pengelola Perpustakaan FIB UGM Yogyakarta.....	41
Tabel 6. Sarana dan Prasarana Perpustakaan FIB UGM Yogyakarta.....	44
Tabel 7. Jenis dan Jumlah Koleksi Perpustakaan FIB UGM Yogyakarta.....	49
Tabel 8. Tanggapan pemustaka terhadap gedung Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta yang mudah dijangkau.....	52
Tabel 9. Tanggapan pemustaka terhadap kebersihan ruangan perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	53
Tabel 10. Tanggapan pemustaka terhadap kerapian ruangan perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	55
Tabel 11. Tanggapan pemustaka terhadap kenyamanan ruangan perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	54
Tabel 12. Tanggapan pemustaka terhadap kebersihan petugas perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	56
Tabel 13. Tanggapan pemustaka terhadap kerapian petugas perpustakaan diperpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta .....	57
Tabel 14. Tanggapan pemustaka terhadap jumlah petugas Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	58

Tabel 15. Tanggapan pemustaka terhadap kejelasan informasi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	59
Tabel 16. Jawaban responden terhadap sub variabel kualitas Bukti fisik ( <i>tangible</i> ).....	60
Tabel 17. Tanggapan pemustaka terhadap pelayanan dari petugas yang cepat dan akurat di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	61
Tabel 18. Tanggapan pemustaka terhadap pelayanan dari petugas yang ramah dan siap menolong di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta .....	62
Tabel 19. Tanggapan pemustaka terhadap tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta .....	63
Tabel 20. Tanggapan pemustaka terhadap kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budya UGM Yogyakarta.....	64
Tabel 21. Tanggapan pemustaka terhadap kesediaan petugas perpustakaan dalam menanggapi keluhan pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	65
Tabel 22. Jawaban responden terhadap sub variable kualitas Kehandalan ( <i>reliability</i> ).....	66
Tabel 23. Tanggapan pemustaka terhadap ketepatan jam buka pelayanan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	67
Tabel 24. Tanggapan pemustaka terhadap kemampuan petugas Perpustakaan dalam memenuhi informasi yang diinginkan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta .....	68
Tabel 25. Tanggapan pemustaka terhadap kesiapan dan kesigapan petugas perpustakaan dalam memenuhi permintaan pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta ....	69

Tabel 26. Tanggapan pemustaka terhadap kemampuan pihak perpustakaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	70
Tabel 27. Tanggapan pemustaka terhadap kejelasan prosedur di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	71
Tabel 28. Jawaban responden terhadap sub variable kualitas Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	72
Tabel 29. Tanggapan pemustaka terhadap ketrampilan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	73
Tabel 30. Tanggapan pemustaka terhadap keahlian petugas dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	74
Tabel 31. Tanggapan pemustaka terhadap kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	75
Tabel 32. Tanggapan pemustaka terhadap kecermatan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	76
Tabel 33. Jawaban responden terhadap sub variable kualitas jaminan ( <i>assurance</i> ).....	77
Tabel 34. Tanggapan pemustaka terhadap petugas perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang terbaik di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	78
Tabel 35. Tanggapan pemustaka terhadap sikap petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	79

Tabel 36. Tanggapan pemustaka terhadap komunikasi petugas dengan pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	80
Tabel 37. Tanggapan pemustaka terhadap keramahan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	81
Tabel 34. Tanggapan pemustaka terhadap keadilan petugas perpustakaan kepada seluruh pemustaka dalam hal pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	82
Tabel 39. Tanggapan pemustaka terhadap kesediaan petugas perpustakaan untuk bekerja lebih lama dalam hal memberikan pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yogyakarta.....	83
Tabel 40. Jawaban responden terhadap sub variable kualitas empati ( <i>emphaty</i> ).....	84
Tabel 41. Jawaban responden terhadap kualitas pelayanan pada Perpustakaan.....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Daftar Pernyataan Angket Penelitian.....	94
Lampiran 2. Tabulasi Uji Coba Angket Penelitian.....	97
Lampiran 3. Tabulasi Angket Penelitian.....	98
Lampiran 4. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Penelitian.....	102
Lampiran 5. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Penelitian.....	103
Lampiran 6. Nilai-nilai r Product Moment.....	105
Lampiran 7. Surat Penetapan Pembimbing.....	106
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian Kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.....	107
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian Dari Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta.....	108
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian Dari Bupati Sleman.....	109
Lampiran 11. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	110
Lampiran 12. Kartu Bimbingan Skripsi.....	111

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan pengetahuan manusia semakin hari semakin meningkat, ini membuktikan bahwa kebutuhan manusia terhadap informasi semakin meningkat pula. Perpustakaan dan pustakawan sebagai salah satu penyedia dan pengelola jasa informasi dituntut untuk lebih berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Selain itu, perpustakaan merupakan organisasi yang di dalamnya terdapat banyak informasi yang didokumentasikan secara teratur dan sistematis, sehingga dapat digunakan oleh para pemustaka sebagai sumber informasi. Sebagai pusat informasi tentu perpustakaan mempunyai standar kualitas yang baik dalam pelayanan, agar dapat memenuhi semua kebutuhan pemustaka.

Ada beberapa jenis perpustakaan, di antaranya adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi adalah unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan tata cara, administrasi dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggara sebuah perpustakaan. Yang disebut dengan perpustakaan perguruan tinggi ialah universitas, institute, sekolah tinggi, akademi, politeknik, dan perguruan tinggi lain yang sederajat (Qalyubi dkk,2003:10).

Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang menunjang proses pendidikan serta menyediakan bahan pustaka bagi pemustaka Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Berikut adalah beberapa hal yang mendorong penulis melakukan penelitian di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta:

1. Belum pernah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
2. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Perpustakaan sebagai lembaga yang bersifat *user-oriented* haruslah selalu mengedepankan mutu pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Pelayanan perpustakaan dikatakan berhasil jika dapat memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi (Evans dkk, 1992:1).

Sesuai dengan tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu menyediakan jasa peminjaman serta menyediakan jasa informasi aktif bagi pemustaka (Qalyubi dkk ,2003:11), maka perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan pemustaka. Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemustaka adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992:192).

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting karena pada umumnya pemustaka akan memilih perpustakaan yang memberikan pelayanan

paling baik bagi dirinya sehingga perpustakaan harus memberikan pelayanan yang paling baik pula. Menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi (2009:182), kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Dalam memilih informasi perpustakaan, pemustaka mempertimbangkan banyak hal terutama yang berkaitan dengan kebutuhan informasinya. Salah satu faktor informasi yang relevan dalam perpustakaan adalah nilai yang ditawarkan yang didalamnya termasuk kualitas pelayanan. Pada dasarnya pemustaka akan memilih mencari informasi ditempat yang memberikan pelayanan yang paling memuaskan bagi dirinya dengan batasan kebutuhan informasi (Harmoko, 2010:3).

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan guna meningkatkan mutu sebuah perpustakaan, maka penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta perlu dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan pada perpustakaan tersebut sudah berkualitas atau belum. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk memperjelas masalah yang akan diteliti, maka masalah yang dirumuskan adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta?.



2. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di lihat dari segi *tangible* (bukti fisik)?.
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di lihat dari segi *reliability* (kehandalan)?.
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di lihat dari segi *responsiveness* (daya tanggap)?.
5. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di lihat dari segi *assurance* (jaminan)?.
6. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di lihat dari segi *empathy* (empati)?.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di lihat dari segi *tangible* (bukti fisik).
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di lihat dari segi *reliability* (kehandalan).

4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di lihat dari segi *responsivenees* (daya tanggap).
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di lihat dari segi *assurance* (jaminan).
6. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di lihat dari segi *empathy* (empati).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari pembahasan mengenai kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta adalah:

1. Bagi pemustaka, hasil penelitian ini dapat dijadikan tolok ukur terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.
2. Bagi perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, penelitian ini dapat memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka.
3. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang perpustakaan.

#### **1.5 Sistematika Pembahasan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

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

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Menguraikan tinjauan pustaka dan landasan teori penelitian. Tinjauan pustaka memuat beberapa hasil penelitian yang relevan. Dan dalam landasan teori berisi teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian berisi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, variable penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian, metode pengumpulan data, instrument penelitian, pengujian validitas dan reabilitas, hasil pengujian dan analisis data.

**BAB IV PEMBAHASAN**

Memuat gambaran umum Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dan hasil penelitian tentang analisis kualitas pelayanan pada perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

**BAB V PENUTUP**

Berisi simpulan dan saran yang didapat dari hasil penelitian bagi peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan perolehan total nilai hitung rata-rata keseluruhan dari tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yaitu sebesar **3,27**. Hasil perolehan tersebut pada analisis interval menunjukkan kualitas pelayanan pada perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta tergolong dalam kategori **sangat baik**.
2. Kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dilihat dari sub Variabel bukti fisik (*tangible*) dengan 8 item pernyataan, maka diketahui total nilai hitung sebesar **3,28** dan dikategorikan **sangat baik**.
3. Kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dilihat dari sub Variabel kehandalan (*reliability*) dengan 5 item pernyataan, maka diketahui total nilai hitung sebesar **3,30** dan dikategorikan **sangat baik**.
4. Kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dilihat dari sub Variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan 5 item pernyataan, maka diketahui total nilai hitung sebesar **3,16** dan dikategorikan **baik**.

5. Kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dilihat dari sub Variabel jaminan (*assurance*) dengan 4 item pernyataan, maka diketahui total nilai hitung sebesar **3,33** dan dikategorikan **sangat baik**.
6. Kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dilihat dari sub Variabel empati (*empathy*) dengan 6 item pernyataan, maka diketahui total nilai hitung sebesar **3,29** dan dikategorikan **sangat baik**.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan kelengkapan koleksi bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
2. Untuk lebih meningkatkan kerapian penataan bahan pustaka sehingga pemustaka tidak kesulitan dalam mencari bahan pustaka yang diinginkan.
3. Berdasarkan hasil dari nilai total hitung, sub variable yang mempunyai nilai hitung terendah adalah daya tanggap yaitu 3,16, karena pada sub variable ini mempunyai indikator berupa ketepatan jam buka pelayanan. Untuk itu ketepatan jam buka pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta perlu ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Amri, Syaiful. 2010. “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan MAN II Surakarta”. Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Basirun. 2009. “Hubungan Antara Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Sirkulasi dengan Pemanfaatan Koleksi di Perpustakaan SMA Negeri 8 Yogyakarta”. Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Daldiri dkk. 2000. *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Madrasah*. Yogyakarta: Lembaga Pemberdayaan Perpustakaan dan Informasi (LpPI).
- Evans, G. Edward dkk. 1992. *Introduction to Library Public Services*. Colorado: Library Unlimited.
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metodologi Research II*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Handayani, Rini dkk. “Analisis Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta: *An Analysis on User Satisfaction of the Services Provided by National Library of Yogyakarta Province*.” Dalam Jurnal Sosiosains, 17(2), april 2004 halaman 303-317.
- Harmoko, Sapto. 2010. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”. Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lasa, HS. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.

- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martono. 1987. *Pengetahuan Dokumentasi dan Perpustakaan Sebagai Pustaka Informasi*. Jakarta: Karya Utama
- Nurcahyo, Andik. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Dalam <http://islamkuno.com/2008/01/16/metodologi-penelitian-kuantitatif/>, didownload pada 25 Maret 2012, pukul 08.00 WIB.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A, dan Berry, L.L, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” *Journal of Marketing Vol. 49 (Fall, 1985) p. 47*.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab.
- Rakhmat. Jalaluddin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Cetakan ke-14. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. 2009. *Pengantar Statistik: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, Agus dan Yerismas T. Keban, Ratminto. 2001. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta *Dalam Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi Vol. 2 (1) hal. 16*.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto. J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction* . Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service* . Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Undang-undang Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.  
Jakarta: Pustaka Timur.



ANGKET PENELITIAN

*Assalamu'alikum Wr. Wb.*

Perkenankan saya mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, mohon bantuan kepada Saudara untuk mengisi angket yang saya berikan. Pengisian angket ini guna untuk keperluan pengumpulan data dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”.

Saya selaku penulis, menginginkan kejujuran Saudara dalam menjawab angket ini sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya. Atas bantuan saudara semua saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 2012

Zula Khairunisa

## ANGKET

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama

Jurusan

### PETUNJUK PENGISIAN

1. Baca dengan teliti setiap pernyataan.
2. Berilah tanda *check* (  $\surd$  ) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara.
3. Keterangan : SB = Sangat Baik      TB = Tidak Baik  
                  B = Baik                             STB = Sangat Tidak Baik
4. Selamat mengerjakan dan terima kasih.

	DAFTAR PERNYATAAN	SB	B	TB	STB
<b>A.</b>	<b>Bukti Langsung yang dapat di lihat di Perpustakaan FIB UGM.</b>				
	1. Gedung perpustakaan mudah dijangkau				
	2. Kebersihan ruangan perpustakaan.				
	3. Kerapian ruangan perpustakaan				
	4. Kenyamanan ruangan perpustakaan.				
	5. Kebersihan petugas perpustakaan.				
	6. Kerapian petugas perpustakaan.				
	7. Jumlah petugas perpustakaan yang memadai.				
	8. Kejelasan informasi perpustakaan.				
<b>B.</b>	<b>Keandalan Pelayanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan FIB UGM.</b>				
	9. Pelayanan dari petugas perpustakaan yang cepat dan akurat				
	10. Pelayanan dari petugas perpustakaan yang ramah dan siap menolong.				
	11. Tanggung jawab petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan				
	12. Kesungguhan petugas perpustakaan dalam memberikan				

	elayanan				
	13. Kesiadaan petugas perpustakaan dalam menanggapi keluhan pemustaka.				
<b>C.</b>	<b>Daya Tanggap oleh pihak Perpustakaan FIB UGM dalam memberikan pelayanan.</b>				
	14. Ketepatan jam buka pelayanan perpustakaan				
	15. Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka.				
	16. Kesiapan dan kesigapan petugas perpustakaan dalam memenuhi permintaan pemustaka.				
	17. Kemampuan pihak perpustakaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.				
	18. Kejelasan prosedur yang diterapkan perpustakaan.				
<b>D.</b>	<b>Jaminan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan FIB UGM.</b>				
	19. Ketrampilan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan				
	20. Keahlian petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan.				
	21. Kejujuran petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan.				
	22. Kecermatan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan.				
<b>E.</b>	<b>Sikap Empati yang diberikan oleh pihak Perpustakaan FIB UGM kepada pemustaka.</b>				
	23. Petugas perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang terbaik.				
	24. Sikap petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan.				
	25. Komunikasi petugas perpustakaan dengan pemustaka.				
	26. Keramahan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan.				
	27. Keadilan petugas perpustakaan kepada seluruh pemustaka dalam hal pelayanan.				
	28. Kesiadaan petugas perpustakaan untuk bekerja lebih lama dalam memberikan pelayanan.				

**TABULASI UJI COBA ANGKET PENELITIAN (30) RESPONDEN  
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**

**SKOR JAWABAN RESPONDEN DARI BUTIR 1-28  
VARIABLE KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN**

Responden	Item Angket																												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	83
3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	96
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
7	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	94
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	104
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
10	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
11	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	85
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	92
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	80
20	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	96
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
22	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
23	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	89
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
25	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	81
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	85

TABULASI ANGKET PENELITIAN

Responden	Item Angket																												Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	97
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	89
4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	81
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
6	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
7	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	75
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
10	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	91
11	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
12	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	85
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	86
15	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	92
18	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
22	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
23	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	94
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	85
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103

28	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	86	
29	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	104	
30	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
31	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	89	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
34	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	77	
37	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	96	
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	96	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	82	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	81	
45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	
46	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
47	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	
48	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	82	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	95	
50	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
51	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	87	
52	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	86	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	92	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	
57	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	
58	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	
59	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	93	
																													92



92	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	87	
93	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	86
94	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	90
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	87
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	88
97	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	95
98	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	88



**HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL  
KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN**

**CORRELATIONS**

		Total			Total				Total
butir_1	Pearson Correlation	.667**	butir_2	Pearson Correlation	.646**	butir_3	Pearson Correlation	.415**	
	Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.002		Sig. (1-tailed)	.001	
	N	30		N	30		N	30	
butir_4	Pearson Correlation	.401**	butir_5	Pearson Correlation	.734**	butir_6	Pearson Correlation	.758*	
	Sig. (1-tailed)	.001		Sig. (1-tailed)	.002		Sig. (1-tailed)	.013	
	N	30		N	30		N	30	
Butir_7	Pearson Correlation	.408**	butir_8	Pearson Correlation	.490**	butir_9	Pearson Correlation	.551**	
	Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.002	
	N	30		N	30		N	30	
butir_10	Pearson Correlation	.875**	butir_11	Pearson Correlation	.812**	butir_12	Pearson Correlation	.919**	
	Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.000	
	N	30		N	30		N	30	
butir_13	Pearson Correlation	.609**	butir_14	Pearson Correlation	.500**	butir_15	Pearson Correlation	.594**	
	Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.003		Sig. (1-tailed)	.006	
	N	30		N	30		N	30	
butir_16	Pearson Correlation	.648**	butir_17	Pearson Correlation	.527**	butir_18	Pearson Correlation	.687**	
	Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.000	
	N	30		N	30		N	30	
butir_19	Pearson Correlation	.773**	butir_20	Pearson Correlation	.745**	butir_21	Pearson Correlation	.656**	
	Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.001	
	N	30		N	30		N	30	
butir_22	Pearson Correlation	.847**	butir_23	Pearson Correlation	.841**	butir_24	Pearson Correlation	.922**	
	Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.001	
	N	30		N	30		N	30	
butir_25	Pearson Correlation	.828**	butir_26	Pearson Correlation	.895**	butir_27	Pearson Correlation	.692**	
	Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.000		Sig. (1-tailed)	.000	
	N	30		N	30		N	30	
butir_28	Pearson Correlation	.470**							
	Sig. (1-tailed)	.000							
	N	30							

**HASIL UJI COBA RELIABILITAS VARIABEL  
KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	28

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	86.73	68.892	.636	.955
b2	86.97	69.964	.606	.955
b3	87.13	72.189	.353	.957
b4	87.00	71.931	.350	.957
b5	87.00	69.586	.701	.955
b6	87.07	70.202	.723	.955
b7	86.87	71.430	.352	.958
b8	86.93	70.823	.460	.957
b9	86.97	70.516	.527	.956
b10	86.87	66.533	.861	.953
b11	87.00	67.931	.795	.954
b12	86.93	66.478	.914	.952

b13	86.97	69.413	.577	.956
b14	87.20	70.303	.446	.957
b15	87.07	70.271	.556	.956
b16	87.00	69.931	.649	.955
b17	87.13	71.223	.512	.956
b18	87.07	70.478	.674	.955
b19	86.93	68.754	.745	.954
b20	86.90	68.783	.713	.955
b21	86.97	69.895	.616	.955
b22	86.97	68.447	.826	.954
b23	86.90	66.990	.826	.953
b24	86.90	67.266	.919	.953
b25	86.97	67.551	.809	.954
b26	86.90	67.472	.891	.953
b27	87.03	69.137	.673	.955
b28	87.03	70.654	.470	.957

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
90.20	74.510	8.632	28

## NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	<b>0,374</b>	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



KEMENTERIAN AGAMA RI  
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 : [adab@uin-suka.ac.id](mailto:adab@uin-suka.ac.id)

Nomor : UIN.2/IP/ PP.01.1/ 181/2012  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Perihal : **Penetapan Pembimbing**

Yogyakarta, 27 Maret 2012

Kepada Yth :

*Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.*

Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Berdasarkan judul skripsi yang diajukan oleh Saudara :

Nama : Zula Khairunisa  
NIM : 08140011  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Semester : VIII  
Judul Skripsi :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

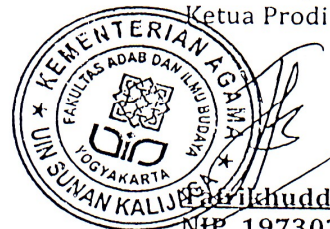
Ketua Program Studi menetapkan Saudara menjadi Pembimbing untuk penulisan skripsi yang dimaksud.

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

Demikian agar menjadi maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

a.n Dekan,  
Ketua Prodi IP,



*Wahiduddin, S.Ag., M.Pd*  
NIP. 19730205 199903 1 003

Tembusan :

1. Dekan ( *arsip Prodi IP* );
2. Penasehat Akademik;
3. Pengendali Judul;
4. Mahasiswa ybs.



KEMENTERIAN AGAMA  
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 : adab@uin-suka.ac.id

Nomor : UIN.02/DA.1/PP.00.9/ 654 /2012  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Izin Penelitian

Yogyakarta, 11 April 2012

Kepada:  
Yth. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
C.q. Kepala Biro Administrasi Pembangunan  
Sekertariat Daerah Provinsi DIY  
Komplek Kepatihan- Danurejan  
Yogyakarta 55213

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat kepada Bapak/Ibu bahwa, untuk melengkapi tugas akhir skripsi mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan diperlukan data yang akurat. Sehubungan dengan itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengizinkan bagi mahasiswa kami :

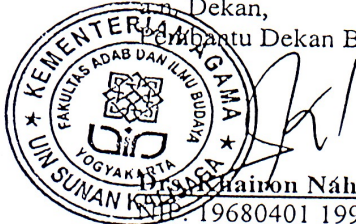
Nama : Zula Khairunisa  
NIM : 08140011  
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Tujuan : Penelitian  
Dosen Pembimbing : Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si.  
Judul Skripsi :

*ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA*

Untuk melakukan penelitian dan mencari data yang diperlukan.

Demikian permohonan ini, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan,  
Pembantu Dekan Bidang Akademik,  
  
Drs. H. Hairon Nahdiyyin, MA.  
NIP. 19680401 199303 1 005

**Tembusan :**

1. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (arsip Prodi IP)
2. Yang bersangkutan



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
 YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/3556/V/4/2012

Membaca Surat : Dekan Fak. Adab & Ilmu Budaya UIN Yogyakarta Nomor : UIN.02/DA.1/PP.00.9/654/2012  
 Tanggal : 11 April 2012 Perihal : Ijin Penelitian

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2006, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : ZULA KHAIRUNISA NIP/NIM : 08140011  
 Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta  
 Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA  
 UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA  
 Lokasi : UGM YOGYAKARTA Kota/Kab.  
 Waktu : 13 April 2012 s/d 13 Juli 2012

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Provinsi DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

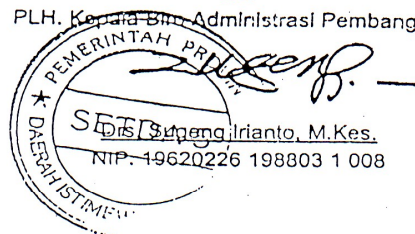
Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal 13 April 2012

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
 Ub.

PLH. Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Bupati Sleman c/q Bappeda
3. Ka. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Prov. DIY
4. Dekan Fak. Adab & Ilmu Budaya UIN Yogyakarta
5. Yang bersangkutan



**PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**  
**( B A P P E D A )**

Alamat : Jl. Parasamya No. 1 Beran, Tridadi, Sleman 55511  
 Telp. / Fax. : (0274) 868800 E-mail : bappeda@slmankab.go.id

**SURAT IJIN**

Nomor : 070 / Bappeda / 1225 / 2012

**TENTANG**  
**PENELITIAN**

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Dasar : Keputusan Bupati Sleman Nomor : 55/Kep.KDH/A/2003 tentang Ijin Kuliah, Kerja Nyata, Praktek Kerja Lapangan, dan Penelitian.  
 Menunjuk : Surat dari Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 070/3556/V/4/2012 Tanggal : 13 April 2012 Hal : Ijin Penelitian

**MENGIJINKAN :**

Kepada :  
 Nama : ZULA KHAIRUNISA  
 No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 08140011  
 Program/Tingkat : S1  
 Instansi/Perguruan Tinggi : UIN "SUKA" Yogyakarta  
 Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta  
 Alamat Rumah : Gatak, Sidoluhur, Godean, Sleman, Yk  
 No. Telp / HP : 085643364989  
 Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul :  
**"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS GAJAH MADA YOGYAKARTA"**  
 Lokasi : Kab. Sleman  
 Waktu : Selama 3 bulan mulai tanggal : 13 April 2012 s/d 13 Juli 2012

**Dengan ketentuan sebagai berikut :**

1. *Wajib melapor diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.*
2. *Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.*
3. *Ijin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.*
4. *Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Bappeda.*
5. *Ijin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.*

Demikian ijin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 13 April 2012

**Tembusan Kepada Yth. :**

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Ka. Kantor Kesatuan Bangsa Kab Sleman.
3. Ka. Dinas Dikpora Kab Sleman
4. Kabid. Sosbud Bappeda Kab Sleman
5. Camat Kec. Depok
6. Pengelola Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM Yk
7. Dekan Fak. Adab & Ilmu Budaya - UIN "SUKA" Yk
8. Pertinggal

a.n. Kepala Bappeda Kab. Sleman

Ka. Bidang Pengendalian & Evaluasi

Bid. Litbang



**SRI NURHIDAYAH, S.Si, MT**

Penata Tk. I, III/d

NIP. 19670703 199603 2 002





**UNIVERSITAS GADJAH MADA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 1107/H1. FIB/TU/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kantor Administrasi Fakultas Ilmu Budaya UGM, menerangkan bahwa:

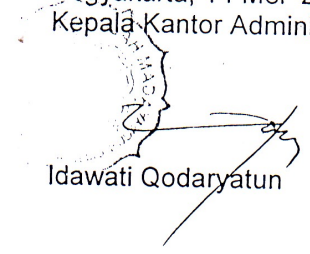
Nama Mahasiswa : Zula Khairunisa  
No. Mahasiswa : 08140011

mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian dengan judul: " Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta" mulai tanggal 13 April 2012 s.d. 5 Mei 2012.

Surat keterangan ini dibuat untuk keperluan: **Bukti telah mengadakan penelitian.**

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Mei 2012  
Kepala Kantor Administrasi

  
Idawati Qodaryatun



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
 FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
 Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949  
 Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : [adab@uin-suka.ac.id](mailto:adab@uin-suka.ac.id)

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ZULA KHAIKUNISA  
 Pembimbing : ANIS NASRUKI, S.Ag., S.I.P.  
 NIM : 08140011  
 Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN  
 FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS GADJAH MADA  
 YOGYAKARTA

No	Tanggal	Pertemuan ke	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	01 Feb '12	I	Landasan teori, pendahuluan	
2	01 Maret '12	II	Landasan teori, pendahuluan	
3	08 Maret '12	III	Landasan teori, pendahuluan, metode	
4	16 Maret '12	IV	ACC Seminar Proposal	
5	11 April '12	V	Bimbingan Bab 1, 2, 3 dan ACC Penelitian.	
6	07 Mei '12	VI	Bab I, II, III, IV, V	
7	23 Mei '12	VII	ACC Munasabah.	
8				
9				

Mahasiswa

ZULA KHAIKUNISA  
 NIM. 08140011

Yogyakarta, 16 Maret 2012

Pembimbing

Anis Nasruki, S.Ag., S.I.P., M.Si  
 NIP. 19710807 19803 1003