

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT
DESA “APMD” YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan

Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)



Disusun Oleh:

Haris

09140110

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

2014

Marwiyah, S.Ag.,SS.,M.LIS.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA NINAS

Hal : Skripsi

Lamp :

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

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Haris

Nim : 09140110

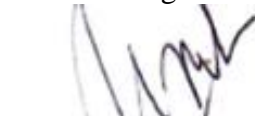
Judul Skripsi : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta

Dapat diajukan kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Starta Satu Ilmu Perpustakaan.

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

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 24 februari 2014
Pembimbing



Marwiyah, S.Ag.,SS.,M.LIS.
NIP. 19690905 20003 2 001



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.009/2014

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD" YOGYAKARTA

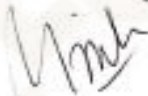
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Hans
NIM : 09140110
Telah dimunaqsyahkan pada : Senin, 3 Februari 2014
Nilai Munaqsyah : B+

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

TIM MUNAQSYAH

Ketua Sidang


Marwiyah, S.Ag.,SS.,M.LIS.
NIP. 19690905 20003 2 001

Penguji I


Dra. Labibah Zain, M.LIS.
NIP. 19681103 199403 2 005

Penguji II


Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
NIP. 19630128 199403 1 001

Yogyakarta, 19 Februari 2014

Dekan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Marwiyah, M.Ag.
NIP. 19681117 198503 2 001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Haris
Nim : 09140110
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas pelayanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 03 Februari 2014



Haris

(09140110)

Motto

Kata Kata Indah Untuk Ibu dan Ayah

Jika Ayah adalah matahari untuk siang hari dalam hidup kita, maka Ibu adalah bulan untuk malam harinya. Kita teramat membutuhkan mereka, sekalipun terkadang kita menyombongkan diri merasa telah mampu tanpa mereka. Nyatanya, tanpa matahari dan bulan, hidup ini entah jadi apa. Dan kita, tanpa Ayah dan Ibu, bukanlah siapa-siapa.

Sebelum engkau dikandung, Ibu menginginkan engkau ada. Sebelum engkau dilahirkan, Ibu telah mengasihimu. Sebelum engkau keluar dari kandungan, Ibu pun rela mati untukmu. Inilah keajaiban kasih sayang Ibu. (Maureen Hawkins)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh cinta, skripsi ini ku sembahkan kepada:

- Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
- Kedua orang tuaku tersayang yang senantiasa mendorong mendoakan dan melimpahkan kasih sayangnya kepadaku.
- Teman-teman SI khusus kelas L, terimakasih telah menghiasi cerita hidupku saat-saat kuliah dulu.
- Temanku toha, kamu telah membantu dan mengajariku cara-cara uji validitas dan reliabilitas, kalo gak ada kamu mungkin skripsi ini tidak akan selesai.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Rasulullah SAW, kepada keluarga, para sahabatnya dan umat akhir zaman, telah diberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang bertajuk “persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”, disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu perpustakaan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan do'a semua pihak yang terlibat didalamnya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr.Siti Maryam, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S,Ag., M.Si., selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan segenap dosen jurusan IP yang telah memberikan penulis ilmu perpustakaan.
3. Ibu marwiyah, S.Ag.,SS.,M.LIS., selaku pembimbing dalam penulisan skripsi yang telah banyak mengarahkan dalam penulis skripsi ini.

4. Kepada pihak STPMD “APMD” yang telah memberikan izin penelitian.
5. Orang tuaku, kakak-kakakku, sepupuku, temanku dimanapun kalian berada terimakasih atas dukungan doa, semoga dan motivasi penulis selama menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas semua dukungan dan partisipasinya.

Semoga skripsi bisa bermanfaat, dan berharap apa yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal kebaikan yang diberkahi Allah SWT. Aamiin.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 21 Januari 2014

Peneliti

Haris

(09140110)

INTISARI

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
PERPUSTAKAAN STPMD “APMD” YOGYAKARTA.**

Oleh: Haris/09140110

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan STPMD “APMD” Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan STPMD “APMD” Yogyakarta dengan mengambil sampel 94 mahasiswa yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan STPMD “APMD” Yogyakarta, dan pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data diolah dengan alat bantu SPSS (*Statistical Package For Social Science*) Versi 19 for Windows. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan perpustakaan STPMD “APMD” Yogyakarta. Indikator untuk mengukur persepsi mahasiswa berdasarkan teori *servqual*, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan STPMD “APMD” Yogyakarta dikategorikan baik dengan hasil total nilai rata-rata 3,006, dengan rincian 2,94 untuk dimensi kehandalan, 2,98 untuk dimensi daya tanggap, 3,12 untuk dimensi jaminan, 3,03 untuk dimensi empati, dan 2,96 untuk dimensi bukti fisik. Dari nilai rata-rata tersebut, persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan STPMD “APMD” Yogyakarta dikategorikan baik.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, pelayanan perpustakaan.

ABSTRACT

STUDENTS’S PERCEPTION TOWARDS SERVICE QUALITY

IN THE LIBRARY OF STPMD “APMD” OF YOGYAKARTA

By: Haris/09140110

The aim of this research is to know student’s perception toward the service quality in the library of STPMD “APMD” in Yogyakarta. This research is a descriptive quantitative research. The research is done in the library of STPMD “APMD” in Yogyakarta by using sample from 94 students who have been registered as the members of the library of STPMD “APMD” of Yogyakarta. The method used to take the sample is *accidental sampling* method. The data is collected using questionnaire method, interview, observation, and documentation. The data is analyzed using SPSS (*Statistical Package For Social Science*) version 19 for Windows. The variable characteristic in this research is single that is the serving quality in the library of STPMD “APMD” of Yogyakarta. *Servqual theory* is used as an indicator to measure the perception of the students, that are reliability, perceptive ability, guaranty, emphaty, and physical evidence. The result of this research shows that the student’s perception toward service quality in library of STPMD “APMD” of Yogyakarta is considered as good by the total result of average value 3,006, the detail are 2,94 for reliability dimension, 2,98 for perceptive ability dimension, 3,12 for guaranty dimension, 3,03 for emphaty dimension, and 2,96 for physical evidence dimension. From those average value, the student’s perception toward service quality in the library of STPMD “APMD” of Yogyakarta is considered good.

Key Word: service quality, library service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Peneliatian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Pembahasan	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	10
2.2.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	11
2.2.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
2.2.4 Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	15
2.2.5 Persepsi	15
2.2.6 Mahasiswa Sebagai Pemakai Perpustakaan	18
2.2.7 Kualitas Pelayanan	19
2.2.8 Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	21
2.2.9 Pengertian Pelayanan	21
2.2.10 Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan.....	24
2.2.11 Sistem Layanan	26
2.2.12 Sumber Daya Manusia	28
2.2.13 Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi.....	28
2.2.13 Dimensi Kualitas Pelayanan	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Penelitian.....	33
3.2 Waktu penelitian	33
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian	33
3.4 Jenis Penelitian.....	34
3.5 Variabel Penelitian	34
3.6 Tehnik Pengumpulan Data	40
3.7 Populasi dan Sampel	42
3.7.1 Populasi	42
3.7.2 Sampel.....	42
3.8 Jenis dan Sumber Data	44
3.9 Metode Analisis Data.....	45

3.9.1 Analisis Validitas	45
3.9.2 Analisis Reliabilitas	46
3.9.3 Analisis Data	47
BAB IV PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN	
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	
DESA “APMD” YOGYAKARTA.	
4.1 Gambaran Umum	50
4.1.1 Sejarah.....	50
4.1.2 Koleksi	51
4.1.3 Struktur Organisasi	52
4.1.4 Personalia	52
4.1.5 Sistem Pelayanan	55
4.1.6 Jam Pelayanan.....	55
4.1.7 Prosedur Pelayanan	56
4.1.8 Penelusuran Informasi.....	57
4.1.9 Statistik.....	58
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian	59
4.2.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	59
4.2.2 Hasil Uji Validitas.....	60
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.3 Pembahasan.....	65
4.4 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perrustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.....	65
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kisi-Kisi Variabel dan Indikator	35
Tabel 2 Keadaan Koleksi di Perrustakaan Pekolah Tinggi Pembangunan MasyarakatDesa “APMD” Yogyakarta	51
Tabel 3 Jumlah Personil Yang Dimiliki Di Perpustakaan Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.....	53
Tabel 4 Jumlah Perabot Yang Dimiliki Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “Yogyakarta	59
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Yang Tidak Valit Dimendi Kehandalan.....	61
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Yang Valid Dimensi Kehandalan	62
Tabel 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
Tabel 8 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Membantu Menemukan Informasi Yang Dibutuhkan oleh pemakai	66
Tabel 9 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kecepatan Petugas Layanan Sirkulasi Dalam Memberikan Informasi kepada Pemakai	67
Tabel 10 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Ketepatan dan Kejelasan Petugas Layanan Sirkulasi Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Pemakai Perpustakaan	68
Tabel 11 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kehandalan Fasilitas-Fasilitas Perpustakaan Seperti Koleksi Perpustakaan, Komputer Untuk Memudahkan Pemakai Pencarian Informasi	69
Tabel 12 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Keakuratan Komputer Yang Di Sediakan Perpustakaan Dalam Pencarian Informasi Dan Koleksi Perpustakaan	70
Tabel 13 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Prosedur Meminjaman Dan Pengembalian Koleksi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.....	71

Tabel 14	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	72
Tabel 15	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kecepatan Petugas Petugas Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemakai	74
Tabel 16	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kesiediaan Petugas LayananSirkulasi Untuk Membantu Pemakai Dalam Mencari Informasi Yang Dibutuhkannya.....	75
Tabel 17	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Menyediakan Informasi Yang Dibutuhkan Oleh Pemakai Perpustakaan...	76
Tabel 18	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kesiapan Petugas Layanan Sirkulasi Untuk Merespon Permintaan Pemakai Perpustakaan YangDibutuhkannya.....	77
Tabel 19	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Merasakan Kemudahan Dalam Mengakses Layanan-Layanan Yang Ada Di Perpustakaan.....	78
Tabel 20	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kecepatan Waktu Dalam Melakukan Layanan Peminjaman Dan Pengembalian	79
Tabel 21	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	80
Tabel 22	Data Sebaran Persepsi Mahaiswa Terhadap pengetahuan petugas Tentang Kebutuhan Yang diinginkan Oleh Pengguna Perpustakaan	83
Tabel 23	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kenyamanan dan Rasa Aman Pada Saat Mengakses Layanan.....	84
Tabel 24	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Keramahan Petugas Perpustakaan Dalam Melayani Pemakai Perpustakaan	85

Tabel 25	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Petugas Perpustakaan Dalam Menjawab Pertanyaan-Pertanyaan Pemakai Perpustakaan.....	86
Tabel 26	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>).....	87
Tabel 27	Data Sebaran Persepsi Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memahami Kebutuhan Pemakai	89
Tabel 28	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Mampu Berkomunikasi Dengan Jelas, Menyenangkan dan Mampu Menangkap keinginan Pengguna Pada Saat Memberikan Pelayanan	90
Tabel 29	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Petugas Perpustakaan Dalam Memberikan Perhaian Individual Kepada Pemakai	91
Tabel 30	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kesabaran Petugas Perpustakaan Dalam Melayani Pengguna.....	92
Tabel 31	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada Dimensi Empati (<i>emphaty</i>).....	93
Tabel 32	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Sarana Temu Kembali Informasi Yang Disediakan Oleh Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta	95

Tabel 33	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Keberhasilan Dan Kenyamanan Ruang Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.....	96
Tabel 34	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana Pendukung Kegiatan Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta Seperti AC, Meja, Kursi Dan Penerangan Ruangan.....	97
Tabel 35	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Penampilan Dan Cara Perpakaian Petugas Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta	98
Tabel 36	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan Koleksi Perpustakaan Yang Disediakan Untuk Menunjang Kuliah Mahasiswa Di Perpustakaan Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.....	99
Tabel 37	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Fasilitas-Fasilitas Perpustakaan Memadai Dengan Kebutuhan Pemakai	100
Tabel 38	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemudahan Dalam Menggunakan Fasilitas Perpustakaan Dalam Rangka Mencari Informasi Yang Dibutuhkan Oleh Pemakai	101
Tabel 39	Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	103
Tabel 40	Penafsiran Rata-Rata Mahasiswa Terhadap Kualita Pelayanan Di Perpustakaan STPMD “APMD” Yogyakarta.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Perpustakaan STPMD “APMD” Yogyakarta52



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola untuk kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan. Dalam perpustakaan perguruan tinggi harus dilengkapi berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi (PT) merupakan unit pelayanan teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama 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 (Qalyubi dkk, 2007:10).

Persaingan yang begitu ketat diberbagai bidang pelayanan perpustakaan membuat pustakawan yang terlibat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi pengguna terutama yang berhubungan langsung dengan masalah pelayanan (Supriyanto, 2001:14) Menurut Markel (dalam Handayani, 2004: 304) perpustakaan yang berorientasi kepada pengguna akan selalu membuat produk yang *up to date*, sumber daya manusia yang professional, serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk pengguna. Dengan demikian, perpustakaan tidak lagi hanya berperan sebagai tempat penyimpanan buku dan memberikan layanan peminjaman buku, akan tetapi sudah menjadikan informasi yang dimiliki sebagai komoditi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Perpustakaan perguruan tinggi (PT) adalah unit pelaksanaan teknis (UPT) perguruan tinggi bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan tridarma perguruan tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Qalyubi, 2007: 10).

Dilihat dari segi proses pelayanannya, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan dan penyebarluasan informasi. Sedangkan dari segi program kegiatannya, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat layanan informasi untuk program pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Mudjito, 1994: 14)

Kualitas pelayanan di perpustakaan menurut Soetminah (1992:129) merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik atau buruknya suatu kualitas pelayanan perpustakaan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada pelanggannya agar harapan mereka dapat terpenuhi.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian mengimbangi harapan pengguna (Masruri, 2003:10). Kualitas pelayanan menurut Wyckof (dalam Ellitan, 2003:230) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pengguna. Dengan demikian aspek penilaian terhadap kualitas

pelayanan dalam penelitian ini mencakup berbagai faktor yang berkaitan yaitu kemampuan petugas, fasilitas yang disajikan, jam pelayanan, sikap petugas, perhatian personal terhadap kebutuhan pengguna, kesediaan dalam memberikan layanan dan tanggap terhadap permasalahan pengguna.

Dari wawancara pada tanggal 4 februari 2014 jam 09.00 WIB terhadap beberapa mahasiswa, respon yang di berikan kepada pelayanan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang kurang ramah terhadap pengguna perpustakaan
2. Penataan koleksinya kurang rapi dan ada sebagian koleksi di rak tidak sesuai dengan nomor kelasnya, sehingga pengguna koleksi tersebut sangat susah untuk di cari.
3. Fasilitas perpustakaan masih kurang terutama Komputer untuk pencarian informasi dan kursi dan meja tidak sesuai dengan banyaknya mahasiswa yang ada di STPMD “APMD” Yogyakarta.

Sebagai perpustakaan perguruan tinggi maka Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan penggunanya. Pengguna yang dimaksudkan ini adalah mahasiswa. Tapi kenyataannya ada sebagian pengunjung perpustakaan terutama mahasiswa yang mengeluh dengan pelayanan yang diterimanya seperti yang disebut diatas. Sesuai dengan latar belakang di atas, penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan di

Perpustakaan STPMD “APMD” Yogyakarta berdasarkan persepsi pengguna perpustakaan. Pengguna yang dimaksud adalah mahasiswa STPMD “APMD” Yogyakarta karena mahasiswa pengguna layanan perpustakaan paling banyak dan sering memanfaatkan layanan perpustakaan. Dari persepsi pengguna inilah yang akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pembangunan Masyarakat Desa (APMD) Yogyakarta.

Penelitian menggunakan sampel data secara incidental atau penentuan sampel berdasarkan kebetulan, tidak ada pembagian menurut fakultas maupun jurusan yang ada di UPT perpustakaan Sekolah Pembangunan Masyarakat Desa (APMD) Yogyakarta.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan
2. Untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan Perpustakaan Sekolah Pembangunan Masyarakat Desa (APMD) Yogyakarta.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian antara lain:

1. Bagi peneliti
Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Sekolah Pembangunan Masyarakat Desa (APMD) Yogyakarta.
2. Bagi Perpustakaan
Sebagai bahan masukan bagi perpustakaan dalam menentukan kebijakan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan Sekolah Pembangunan Masyarakat Desa (APMD) Yogyakarta.
3. Bagi Pembaca
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua kalangan pembaca .

1.4 Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 berisi tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

Bab II berisi tentang tinjauan pustaka dan landasan teori. Tinjauan pustaka berisi uraian mengenai penelitian sejenis yang pernah dilakukan, landasan teori memaparkan berkaitan persoalan yang diteliti.

Bab III berisi tentang metode penelitian dalam uraian bab tersebut meliputi tempat penelitian, subyek penelitian dan obyek penelitian, jenis penelitian, variable, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode analisis data yang berkaitan dengan analisis Validitas, analisis reliabilitas dan analisis data.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Secara keseluruhan, kelima sub variable tersebut diperoleh nilai rata-rata 3,006. Perolehan ini dalam Rumus Artmatik Mean, berdasarkan nilai nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta tergolong baik.

Berdasarkan hasil Pembahasan yang telah dilakukan, diketahui bahwa masing-masing sub variable penelitian adalah kehandalan (*reliability*) diperoleh nilai sebesar 2,94, daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh nilai sebesar 2,98, jaminan (*assurance*) diperoleh nilai sebesar 3,12, empati (*empathy*) diperoleh nilai sebesar 3,03 dan bukti fisik (*tangible*) diperoleh nilai 2,96. Meskipun indikator-indikator secara keseluruhan tergolong baik.

Namun dari kelima dimensi tersebut ada beberapa kriteria nilai rata-rata terendah atau dipersepsikan oleh mahasiswa tidak baik sehingga dibutuhkan perhatian dan perbaikan, yaitu:

1. Kecepatan petugas perpustakaan dalam menindak lanjuti keluhan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

2. Perlengkapan koleksi perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
3. Komputer untuk mempercepat pencarian informasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta diajukan saran-saran sebagai pelengkap hasil penelitian sebagai berikut:

1. Petugas perpustakaan harus cepat dalam menindak lanjuti keluhan pengguna perpustakaan agar kebutuhannya cepat terpenuhi.
2. Memperhatikan untuk kelengkapan koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
3. Perlunya penambahan komputer untuk mempercepat pencarian informasi di Perpustakaan Sekolah tinggi pembangunan masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi .2006. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin .1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Basuki, Sulistyio .1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 1994. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian / Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ellita, Lenna .2003. “ *Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan*”. *Dalam Strategi Baru Manajemen pemasaran*. Usmara, A (ed). Yogyakarta: Amara Books.
- Handayani, Rini .2006. *Analisis Kepuasan Pemakai Terhadap pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewah Yogyakarta*. Fakultas Adab Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga.
- Hermawan S, Rachman .2006. *Etika Kepustakaan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustaka Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Kotler, Philip .1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat .2001. *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Martoatmotjo, Karmidi .1998. *Menejemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martoatmotjo, Karmidi .2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Mudjito .1994. *Pembinaan Minat Baca*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nursalam, Toha .1998. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Qalyubi, Syihabuddin dkk .2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Ratmito & Atik Septi Winarsi .2005. *Manajemen pelayanan : pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Simamora, Bilson .2004. *Panduan Riset Pelilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri. & Effendi, Sofyan .1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3S
- Soeatminah .1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta kanisius.
- Sugiyono .2006. *Metode Penelitian Administrasi: Di lengkapi Dengan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugyono .2013. *Metode Penelitian Menejemen*. Alfabeta: Bandung.
- Sukandarrumidi .2012. *Metode Penelitian/Petunjuk Untuk Penelitian Pemula*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Suherman .2009. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*. Bandung: PT. Saga Visi Paripurna.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa .2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandi .2007. *Service, Quality and Statisfaktion*. Yogyakarta: Andi
- Trimo, Soejono .1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.43. Tahun 2007, Tentang Perpustakaan.
- Wijayanti, Lukidkk .2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Peperlemen Pendidikan RI Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Yulia, Yuyu .2009. *Pengembangan Koleksi*. Jakarta: Univesitas Terbuka

Yusuf, Pawit M .1991. *Mengenal Dunia Perpustakaan dan Informasi*. Bandung: Bina Cipta



LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Perkenalkan saya mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Jurusan Ilmu Perpustakaan, dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul “ Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta ”, saya memerlukan data untuk penelitian tersebut. Data yang saya butuhkan adalah berbentuk angket yang nanti akan diisi oleh mahasiswa Sekolah Tinggi Pembangunan masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Berdasarkan hal tersebut saya menninginkan kejujuran dari teman-teman dalam menjawabnya sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Haris

09140110

Lampiran : 1**KUESIONER****PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT
DESA “APMD” YOGYAKARTA.****IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Fakultas/Jurusan :

Petunjuk Pengisian

1. Pahami dengan teliti setiap pertanyaan dan jawablah yang paling sesuai dengan keadaan dan pendapat saudara.
2. Berilah tandabulat (O) pada pilihan jawaban yang anda kehendaki pada jawaban yang telah tersedia.

Pertanyaan:**A. Keandalan**

1. Bagaimana kemampuan petugas Perpustakaan dalam membantu penemuan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik

2. Bagaimana kecepatan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pemakai yang dibutuhkannya?
 - a. Sangat baik
 - b. baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
3. Bagaimana ketepatan dan kejelasan petugas perpustakaan dalam menyampaikan informasi kepada Pengguna perpustakaan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
4. Menurut anda bagaimana kehandalan fasilitas-fasilitas perpustakaan seperti perlengkapan koleksi perpustakaan dan komputer untuk mempercepat pencarian informasi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik

5. Menurut anda bagaimana keakuratan komputer yang disediakan perpustakaan dalam pencarian informasi dan koleksi?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik

6. Menurut anda bagaimana prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi di Perpustakaan Sekolah Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik

B. DayaTanggap

7. Bagaimana kecepatan petugas perpustakaan dalam menindak lanjuti keluhan pengguna perpustakaan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik

8. Bagaimana kesediaan petugas perpustakaan untuk membantu pemakai dalam mencari informasi yang dibutuhkannya?
 - a. Sangat baik
 - b. baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik

9. Bagaimana menurut anda kemampuan petugas dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai perpustakaan?
- Sangat baik
 - baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
10. Bagaimana kesiapan petugas perpustakaan untuk merespon permintaan pemakai perpustakaan yang dibutuhkannya?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
11. Apakah anda merasakan kemudahan dalam mengakses layanan-layanan yang ada di perpustakaan?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
12. Bagaimana kecepatan waktu dalam melakukan layanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik

C. Jaminan

13. Menurut saudara bagaimana pengetahuan petugas tentang kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
14. Bagaimana kenyamanan dan rasa aman pada saat mencari koleksi perpustakaan?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
15. Menurut anda bagaimana Keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pemakai perpustakaan?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
16. Bagaimana kemampun petugas perpustakaan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan Pemakai perpustakaan?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik

D. Empati

17. Bagaimana kemampuan petugas perpustakaan dalam memahami kebutuhan pemakai?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
18. Apakah menurut Anda petugas mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan, dan mampu menangkap keinginan Pengguna pada saat memberikan pelayanan ?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
19. Bagaimana kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian individual kepada pemakai?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik

20. Bagaimana kesabaran petugas perpustakaan dalam melayani Pengguna ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Tidak baik
- d. Sangat tidak baik

E. BuktiLangsung

21. Bagaimana menurut anda tentang sarana temu kembali informasi yang disediakan oleh Perpustakaan Sekolah Perguruan Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Tidak baik
- d. Sangat tidak baik

22. Bagaimana menurut anda keberhasilan dan kenyamanan ruang perpustakaan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Tidak baik
- d. Sangat tidak baik

23. Bagaimana sarana dan prasarana pendukung kegiatan petugas perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta seperti, AC, Meja, Kursi dan penerangan ruangan?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
24. Bagaimana menurut saudara penampilan dan cara berpakaian petugas perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
25. Bagaimana kelengkapan koleksi perpustakaan yang disediakan untuk menunjang kuliah mahasiswa di Perpustakaan Sekolah Masyarakat Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik

26. Bagaimana menurut anda fasilitas-fasilitas perpustakaan memadai dengan kebutuhan pemakai?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik
27. Bagaimana kemudahan dalam menggunakan fasilitas perpustakaan dalam rangka mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemakai?
- Sangat baik
 - Baik
 - Tidak baik
 - Sangat tidak baik

Lampiran: 2

A. Hasil Uji Validitas

1. Kehandalan

		Correlations						
		KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KH6	TOTAL
KH1	Pearson Correlation	1	.402**	.389**	.574**	.442**	.250*	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.015	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KH2	Pearson Correlation	.402**	1	.307**	.228*	.278**	.321**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.027	.007	.002	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KH3	Pearson Correlation	.389**	.307**	1	.218*	.313**	.379**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.035	.002	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KH4	Pearson Correlation	.574**	.228*	.218*	1	.495**	.379**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.035		.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KH5	Pearson Correlation	.442**	.278**	.313**	.495**	1	.387**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.002	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KH6	Pearson Correlation	.250*	.321**	.379**	.379**	.387**	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.015	.002	.000	.000	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	.718**	.561**	.610**	.746**	.753**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94

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

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

Lampiran: 3

2. Daya Tanggap

Correlations

		DT1	DT2	DT3	DT4	DT5	DT6	TOTAL
DT1	Pearson Correlation	1	.493**	.396**	.341**	.276**	.215*	.614**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.007	.038	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
DT2	Pearson Correlation	.493**	1	.493**	.486**	.480**	.459**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
DT3	Pearson Correlation	.396**	.493**	1	.501**	.494**	.266**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.009	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
DT4	Pearson Correlation	.341**	.486**	.501**	1	.339**	.362**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.001	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
DT5	Pearson Correlation	.276**	.480**	.494**	.339**	1	.502**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.001		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
DT6	Pearson Correlation	.215*	.459**	.266**	.362**	.502**	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.038	.000	.009	.000	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	.614**	.797**	.734**	.712**	.740**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94

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

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

Lampiran: 4

3. Jaminan

		Correlations				
		JM1	JM2	JM3	JM4	TOTAL
JM1	Pearson Correlation	1	.289**	.306**	.302**	.653**
	Sig. (2-tailed)		.005	.003	.003	.000
	N	94	94	94	94	94
JM2	Pearson Correlation	.289**	1	.332**	.501**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.005		.001	.000	.000
	N	94	94	94	94	94
JM3	Pearson Correlation	.306**	.332**	1	.475**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.000	.000
	N	94	94	94	94	94
JM4	Pearson Correlation	.302**	.501**	.475**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000
	N	94	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	.653**	.710**	.755**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94

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

Lampiran: 5

4. Empati

		Correlations				
		EM1	EM2	EM3	EM4	TOTAL
EM1	Pearson Correlation	1	.313**	.336**	.262*	.681**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.011	.000
	N	94	94	94	94	94
EM2	Pearson Correlation	.313**	1	.502**	.281**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.006	.000
	N	94	94	94	94	94
EM3	Pearson Correlation	.336**	.502**	1	.284**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.006	.000
	N	94	94	94	94	94
EM4	Pearson Correlation	.262*	.281**	.284**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.011	.006	.006		.000
	N	94	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	.681**	.726**	.748**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94

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

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

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
TOT	Pearson	.778**	.799**	.705**	.520**	.768**	.718**	.769**
AL	Correlation							1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94

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

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

Lampiran: 6**B. Hasil Uji Reliabilitas****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	94	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	94	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	27