

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN METODE  
SERVQUAL DAN KANO**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Industri



**Diajukan oleh :**

**Yunita Dwi Jayani**

**07660039**

**Kepada :**

**Program Studi Teknik Industri**

**Fakultas Sains dan Teknologi**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga**

**Yogyakarta**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yunita Dwi Jayani

NIM : 07660039

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul  
**"Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode Servqual dan Kano "**  
Adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Yogyakarta, 29 September 2013

Yang menyatakan



Yunita Dwi Jayani  
NIM : 07660039



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal :  
Lamp :

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

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

Nama : Yunita Dwi Jayani  
NIM : 07660039  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode Servqual dan Kano

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Teknik Industri

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Pembimbing I

Ira Setyaningsih, S.T, M.Sc  
NIP. 19790326 200604 2 002

Yogyakarta, 27 September 2013  
Pembimbing II

Siti Husna AINU Syukri, S.T, M.T  
NIP. 19761127 200604 2 001



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3226/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Servqual dan Kano

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :  
Nama : Yunita Dwi Jayani  
NIM : 07660039  
Telah dimunaqasyahkan pada : 10 Oktober 2013  
Nilai Munaqasyah : A / B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Siti Husna AINU Syukri, M.T  
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I

Yandra Rahadian Perdana, M.T  
NIP.19811025 200912 1 002

Penguji II

Hasti Hasanati, M.T

Yogyakarta, 24 Oktober 2013  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D  
NIP. 19580919 198603 1 002

## KATA PENGANTAR



*Asslamu 'alaikum Wr. Wb.*

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam yang menciptakan hukum dan mekanisme yang sempurna di dunia, atas segala nikmat, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode Servqual dan Kano**” (Studi Kasus pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Berkenaan dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis ingin menyapa sebagai tanda bahagia dengan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas semua pertolongan, nikmat, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya yang diberikan kepada penulis.
2. Orang tua serta kakak dan adik tercinta atas semua kesabaran, nasehat, do'a yang tiada henti terucap, dukungan moril dan materiil yang penulis sangat butuhkan, dan limpahan kasih sayang tanpa syarat.

3. Dosen pembimbing Ibu Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc. dan Ibu Siti Husna AINU Syukri, S.T., M.T. dengan segala kesabaran telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Kepala perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, Bapak M. Solihin Arianto, S.Ag., SIP., MLIS.yang telah memberi ijin penulis untuk melakukan penelitian di perpustakaan sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan lancar.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah membimbing penulis selama belajar di UIN Sunan Kalijaga.
6. Seluruh *staff* perpustakaan atas bantuan dalam penelitian ini.
7. Seluruh mahasiswa selaku responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner.
8. Kawan-kawan KKN Sendari angkatan 70 yang selalu memberi motivasi dan dukungannya. Semoga selalu diberi kesehatan dan sukses selalu.
9. Sahabat-sahabat terbaik (tiara, ifah , dewi) yang selalu menjadi inspirasi untuk menjadi lebih baik.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan teknik industri angkatan 2007 atas kebersamaannya.
11. Sahabat seperjuangan (Mita, Iin, Ambar, Chani) yang selalu mengingatkan, menghibur dan semua waktu untuk menggila bersama.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuannya.

Akhirnya, penulis berharap karya ini dapat bermanfaat baik bagi diri penulis maupun bagi orang lain.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 29 September 2013

Penyusun

**Yunita Dwi Jayani**  
**07660039**



# Persembahkan dariku .....

*Aku persembahkan sebuah karya sederhana ini untuk .....*

*Kedua Orang Tuaku yang selalu mencintaiku*

*Kakak dan adikku tercinta yang selalu mendukungku*

*Sahabat-sahabat terbaik yang selalu member motivasi*

*Almamaterku ..... UIN SUNAN KALIJAGA*

*Bangsa dan Negara*

*Terima kasih .....*

*Sebuah kata yang sederhana yang mewakili seluruh ungkapan hatiku*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
Latar Belakang Masalah .....	1
Perumusan Masalah .....	3
Tujuan .....	3
Batasan Masalah .....	4
Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	6
2.2. Dasar Teori.....	10

2.2.1	Klasifikasi Produk .....	10
2.2.2	Konsep dan Definisi Jasa.....	11
2.2.3	Karakteristik Jasa.....	12
2.2.4	Definisi Kualitas .....	13
2.2.5	Dimensi Kualitas .....	14
2.2.6	Kualitas Pelayanan .....	16
2.3	Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	18
2.4	Dimensi Servqual .....	20
2.5	Metode Kano.....	22
2.6	Kuesioner Metode Kano .....	25
2.7	Pernyataan Jawaban dalam Kuesioner .....	26
2.8	Keuntungan mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan dengan model Kano.....	28
2.9	Pengolahan data dengan Metode Kano.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1	Objek Penelitian.....	31
3.2	Data Penelitian .....	31
3.2.1	Data Primer .....	31
3.2.2	Data Sekunder .....	32
3.3	Pengumpulan Data .....	32

3.3.1 Penentuan Sumber Data .....	32
3.3.2 Metode Yang Digunakan Dalam Penelitian.....	36
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4 Metode Pengolahan Data .....	39
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.5 Pembahasan.....	42
3.6 Kesimpulan Dan Saran .....	42
3.7 Diagram Alir Penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Pengolahan Data .....	44
4.1.1 Identifikasi Responden.....	44
4.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian .....	45
4.1.3 Perhitungan Gap Skor Dengan Metode Servqual .....	62
4.1.4 Diagram Kartesius .....	66
4.1.5 Pengklasifikasian Atribut Layanan Dengan Metode Kano.....	68
4.1.6 Penghitungan Jumlah Masing-Masing Kategori Kano Dalam Tiap Atribut .....	70
4.1.7 Penentuan Kategori Kano Untuk Tiap Atribut Layanan.....	72
4.1.8 Penggolongan Atribut Layanan menggunakan Servqual dan Kano .....	74
4.1.9 Penyebab Rendahnya Kinerja Atribut .....	77

<b>4.2 PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
4.2.1 Analisa Pengukuran <i>Service Quality</i> .....	81
4.2.2 Analisa Metode Kano .....	83
4.2.3 Analisa hasil pengolahan integrasi Servqual dan KANO .....	86
4.2.4 Menentukan Rekomendasi Tindakan Untuk Perbaikan Yang Memiliki Kinerja Rendah.....	90
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>95</b>
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran .....	97
Daftar Pustaka	
Lampiran	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2.2	Tabel Evaluasi Kano .....	29
Tabel 3.1	Tabel Jumlah Sampel Berdasarkan Fakultas .....	35
Tabel 3.2	Tabel Atribut Pelayanan Dalam kuesioner .....	37
Tabel 4.1	Uji Validitas Skala Harapan untuk Atribut <i>Tangibles</i> .....	46
Tabel 4.2	Uji Validitas Skala Harapan untuk Atribut <i>Reliability</i> .....	47
Tabel 4.3	Uji Validitas Skala Harapan untuk Atribut <i>Responsiveness</i> .....	48
Tabel 4.4	Uji Validitas Skala Harapan untuk Atribut <i>Assurance</i> .....	48
Tabel 4.5	Uji Validitas Skala Harapan untuk Atribut <i>Empaty</i> .....	49
Tabel 4.6	Uji Validitas Skala Kinerja untuk Atribut <i>Tangibles</i> .....	49
Tabel 4.7	Uji Validitas Skala Kinerja untuk Atribut <i>Reliability</i> .....	50
Tabel 4.8	Uji Validitas Skala Kinerja untuk Atribut <i>Responsiveness</i> .....	51
Tabel 4.9	Uji Validitas Skala Kinerja untuk Atribut <i>Assurance</i> .....	51
Tabel 4.10	Uji Validitas Skala Kinerja untuk Atribut <i>Empaty</i> .....	52
Tabel 4.11.	Uji Validitas pertanyaan fungsional untuk Atribut <i>Tangibles</i> .....	53
Tabel 4.12.	Uji Validitas pertanyaan fungsional untuk Atribut <i>Reliability</i> .....	54
Tabel 4.13.	Uji validitas pertanyaan fungsional untuk Atribut <i>Responsivness</i> .....	54
Tabel 4.14.	Uji Validitas pertanyaan fungsional untuk Atribut <i>Assurance</i> .....	55
Tabel 4.15.	Uji Validitas pertanyaan fungsional untuk Atribut <i>Empaty</i> .....	55
Tabel 4.16.	Uji Validitas pertanyaan disfungsional untuk Atribut <i>Tangibles</i> .....	56
Tabel 4.17.	Uji Validitas pertanyaan disfungsional untuk Atribut <i>Reliability</i> .....	57
Tabel 4.18.	Uji Validitas pertanyaan disfungsional untuk Atribut <i>Responsiveness</i> ...	57
Tabel 4.19.	Uji Validitas pertanyaan disfungsional untuk Atribut <i>Assurance</i> .....	58
Tabel 4.20.	Uji Validitas pertanyaan disfungsional untuk Atribut <i>Empaty</i> .....	59
Tabel 4.21.	Uji Reliabilitas Skala Harapan.....	60
Tabel 4.22.	Uji Reliabilitas Skala Kinerja .....	60

Tabel 4.23. Uji Reliabilitas Pertanyaan Fungsional.....	61
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Pertanyaan Disfungsional .....	61
Tabel 4.25. Nilai Harapan, Kinerja dan Skor GAP Untuk Masing-Masing Aribut....	63
Tabel 4.26. Nilai Harapan, Kinerja dan Skor GAP Tiap Dimensi.....	65
Tabel 4.27. Hasil pengklasifikasian berdasarkan kategori KANO .....	68
Tabel 4.28. Hasil Penghitungan Jumlah Masing-Masing Kategori Kano dalam Tiap Atribut.....	70
Tabel 4.28. Hasil Penentuan Kategori Kano Untuk Tiap Atribut Layanan .....	72
Tabel 4.29. Integrasi Servqual dan Kano.....	74
Tabel 4.30. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Hasil Integrasi <i>Servqual</i> dan Kano.....	76



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	18
Gambar 2.2 Diagram Kategori Atribut Kano.....	25
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	43
Gambar 4.1. sampel tiap fakultas.....	44
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja .....	66
Gambar 4.3 Diagram Perbandingan Nilai Harapan & Kinerja .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Profil Perpustakaan
- Lampiran 2. Jumlah Anggota Perpustakaan
- Lampiran 3. Kuesioner Servqual
- Lampiran 4. Kuesioner Kano
- Lampiran 5. Data Kuesioner Servqual
- Lampiran 6. Data Kuesioner Kano
- Lampiran 7. Uji Instrumen Servqual
- Lampiran 8. Uji Instrumen Kano





## ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN KANO

YUNITA DWIJAYANI  
07660039

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

### ABSTRAK

*Perpustakaan merupakan salah satu sarana atau fasilitas untuk menunjang proses belajar mahasiswa. Di dalam perpustakaan mahasiswa dapat memperoleh segala informasi baik berupa buku, artikel, jurnal, laporan-laporan penelitian maupun dokumen lainnya. Selain dalam bentuk teks maupun buku, informasi yang dibutuhkan mahasiswa juga bisa diperoleh dalam bentuk jurnal-jurnal online yang dapat diakses melalui internet. Berbagai fasilitas diatas sudah disediakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Akan tetapi sudahkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perpustakaan tersebut dapat memenuhi kepuasan mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, mengetahui atribut layanan apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan, serta upaya apa yang bisa direkomendasikan untuk perbaikan. Metode yang digunakan yaitu metode Servqual dan Kano. Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa selaku pengguna perpustakaan. Dengan metode Servqual diperoleh hasil bahwa kualitas perpustakaan masih bisa dikatakan rendah. Hal ini dibuktikan dengan seluruh skor Gap antara nilai kinerja dan nilai harapan dari tiap atribut layanan bernilai negatif (-). Kemudian dengan metode Kano diperoleh hasil yaitu ada sepuluh atribut layanan yang mendapat prioritas perbaikan. Atribut tersebut antara lain ketersediaan fasilitas internet, ketersediaan loker, kesegeraan petugas membantu pengunjung yang mengalami kesulitan, ketanggapan petugas dalam merespon keluhan/ masukan pengunjung, ketepatan waktu petugas dalam memberikan permintaan pengunjung, kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasinya, kelengkapan koleksi buku, kemudahan prosedur untuk memanfaatkan jasa layanan yang tersedia, dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan.*

*Kata kunci : Kano, Servqual, Atribut, Prioritas perbaikan*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era modern, kebutuhan akan informasi adalah mutlak yang harus terpenuhi dalam kehidupan manusia. Pemanfaatan informasi tersebut tentunya sudah merambah ke seluruh bidang atau aspek kehidupan. Bahkan penyampaian infomasinya pun semakin canggih seiring dengan perkembangan teknologi informasi.

Di negara-negara maju kebutuhan akan informasi dapat terpenuhi dengan sangat baik. Hal ini dikarenakan masyarakatnya sudah terbiasa mengakses informasi dengan berbagai cara untuk mereka manfaatkan dalam kehidupan sehari-hari. Karena didukung teknologi yang canggih masyarakat di negara maju bisa memperoleh informasi dimanapun dan kapanpun.

Teknologi informasi merupakan sarana penyedia ilmu pengetahuan yang tidak habis-habisnya digali dan dimanfaatkan oleh siapa saja yang membutuhkannya. Bagi masyarakat luas pada umumnya dan kalangan mahasiswa khususnya, perpustakaan merupakan salah satu lembaga penyedia informasi yang dibutuhkan ketika mencari jawaban atas permasalahan berbagai dokumen seperti laporan penelitian, jurnal, atau bahkan buku teks. Berbagai

dokumen tersebut tersedia di perpustakaan. Oleh karena itulah perpustakaan berperan penting sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan mahasiswa.

Kualitas pendidikan di universitas dapat ditingkatkan tidak hanya dengan meningkatkan sumberdaya manusianya sebagai pengajar akan tetapi harus diimbangi dengan tersedianya fasilitas perpustakaan yang memadai. Dengan adanya fasilitas perpustakaan yang memadai, mahasiswa akan semakin termotivasi untuk semangat belajar. Salah satunya adalah Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang merupakan fasilitas yang disediakan untuk para mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan akan informasi dan kebutuhan bahan kuliah. Permasalahan yang muncul adalah apakah fasilitas dan layanan yang diberikan perpustakaan sudah memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Mahasiswa selalu menilai atribut-atribut yang ada berdasarkan kepuasan dalam diri mereka. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui fasilitas dan layanan perpustakaan yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa adalah metode Servqual.

Dengan metode Servqual, pihak perpustakaan dapat mengetahui kriteria pelayanan yang diinginkan mahasiswa dan juga mengetahui apakah mahasiswa sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedang apabila digabungkan dengan metode Kano, pihak perpustakaan dapat mengetahui atribut pelayanan mana yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam usulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sudah memenuhi kepuasan mahasiswa ?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki atribut tersebut?

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
2. Mengetahui atribut apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan supaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
3. Mengetahui upaya-upaya yang bisa direkomendasikan untuk perbaikan atribut layanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

## **1.4 Batasan Masalah**

1. Penelitian dilakukan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga
2. Penelitian difokuskan pada mahasiswa UIN Sunan Kalijaga sebagai pengguna jasa perpustakaan.

3. Penelitian difokuskan pada layanan sirkulasi

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Dapat dijadikan masukan kepada pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanannya.
- b. Membantu pihak perpustakaan mengetahui atribut-atribut layanan dan fasilitas yang diharapkan oleh mahasiswa.
- c. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan ini, peneliti memberikan gambaran isi dari penyusunan laporan yang dapat diperinci sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini terdapat tinjauan pustaka yang berisi tentang perbandingan penelitian yang telah dilakukan. Selain itu terdapat juga landasan teori yang berisi tentang teori-teori yang

akan digunakan sebagai acuan dalam pemecahan masalah.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang objek penelitian, data dan sumber data serta penerapan langkah pemecahan masalah dalam penelitian ini.

### BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini menjelaskan tentang hasil pengumpulan data, pengolahan dengan metode servqual dan kano dan dilanjutkan pembahasan mengenai hasil pengolahan tersebut.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan atas semua yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dan memberikan saran-saran yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa selaku konsumen masih dapat dikatakan rendah. Hal ini dibuktikan dari nilai kesenjangan antara tingkat harapan dan tingkat kinerja seluruh atribut layanan yang bernilai negatif.
2. Atribut-atribut pelayanan yang mendapat prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebagai berikut:
  - a. Ketersediaan fasilitas internet/hotspot
  - b. Ketersediaan loker
  - c. Kesegeraan petugas membantu pengunjung yang mengalami kesulitan
  - d. Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan/ masukan dari pengunjung
  - e. Ketepatan waktu petugas dalam memberikan layanan
  - f. Ketanggapan petugas dalam merespon permintaan pengunjung
  - g. Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasinya
  - h. Kelengkapan koleksi buku

- i. Kemudahan prosedur untuk memanfaatkan jasa layanan yang tersedia
  - j. Keramahan petugas saat memberikan pelayanan
3. Rekomendasi perbaikan yang diberikan kepada pihak perpustakaan UIN

Sunan Kalijaga antara lain :

- a. Melakukan kegiatan perawatan/ *maintanance* secara terjadwal pada komputer yang disediakan untuk akses internet
- b. Menambah stopkontak
- c. Memperbaiki seluruh loker yang rusak
- d. Menambah koleksi buku
- e. Membuat papan petunjuk penggunaan MPS (multi purpose station) dan diletakkan disamping MPS
- f. Menjadwalkan kegiatan diskusi, dialog, ataupun workshop khususnya bertemakan pengelolaan pengetahuan dan keterampilan teknis kepustakawanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pustakawan.
- g. Menjadwalkan kegiatan diskusi, dialog, ataupun workshop khususnya bertemakan pengelolaan kepribadian dan keterampilan sosial khusus bagi pustakawan.
- h. Membuat forum khusus baik offline maupun online untuk pemustaka yang ingin menyampaikan saran maupun keluhan mengenai pelayanan perpustakaan.



## 5.2 Saran

Pada bagian ini, ada beberapa hal yang ingin kami sarankan kepada pihak Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yaitu sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan rekomendasi terhadap tiap indikator kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk mencapai kinerja yang optimal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Azizul Khizah.2007. analisis kualitas layanan perpustakaan dengan metode kano berdasarkan dimensi servqual. Yogyakarta
- Dorothea W. Ariani. 1990. Pengendalian Kualitas Statistik. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gasperz, V. 2001, *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Horst-Artur Crostack, Christian Kern and Robert Refflinghaus.2010. The suitability of Kano's method for the requirements of the cutlery industri. Dortmund, Germany
- IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security, Application of Kano Model to Discuss Tourist Demands on Service Quality in Recreational Travel VOL.11 No.3, March 2011
- Joon yoon *et al.*2011. A structural approach to examine the quality attributes of e-shopping malls using the Kano model. soul.Korea
- Kotler, P. 1999, *Marketing Jilid I*, Erlangga, Jakarta.
- Li-Fen Tsai, Y i-Mei Liu. 2011. Application of Kano Model to Discuss Tourist Demands on Service Quality in Recreational Travel.
- Massay,Fildariani dkk.2010. analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano.Semarang
- Montgomery, D. C. 1985. Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik. Terjemahan: Zanzawi, S. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Moses L. Singgih and Nurita Ardhiyani.2010. Integrating Servqual with Kano into Quality Function Deployment (QFD) for Better Quality of Services Case Study.Sidoarjo

- Muzakiyah. 2010.” Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan *Lean SERVPERF (Lean Service dan Service Performance)*. Skripsi S-1. UIN Sunan kalijaga. Yogyakarta.
- Nurmaliya, Illa S. (2010) “ Analisis kualitas jasa dan kepuasan konsumen berdasarkan model servqual pada RBG.RZI yogyakarta; skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Puspitasari. 2010. analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi importance performance analysis (ipa) dan model kano. Semarang.
- Sauerwein.E.Bailon. F, Matzer. K, Hinterhuber. H.H, 1996. *The Kano Model : How To Delight Your Customer’s*, International Working Seminar Production Economics,Innsbruck/Igls/Austria,pp.313-327.
- Sia Mal Kong and Kanesan Muthusamy.2010. Using service gaps to classify quality attributes.Malaysia
- Singgih Moses L, Nurita Ardhiyani.2010. Integrating SERVQUAL with KANO into Quality Function Deployment (QFD) for Better Quality of Services Case Study: PT Pos Indonesia, Branch Office of Sidoarjo. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.Surabaya
- Sugiyono, 2003, Statistik Untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 1997, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono F. 1997, Strategi Pemasaran Edisi II, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta
- Tjiptono, F.(2005). Prinsip-prinsip total *quality service*. Edisi V, Yogyakarta : penerbit Andi
- Tontini Ge´rson, Ame´lia Silveira.2007. Identification of satisfaction attributes using competitive analysis of the improvement gap. Department of Business Management, Regional University of Blumenau – FURB, Blumenau, Brazil.

Walden.D.,1993."A special issue on Kano's methods for understanding customer defined quality,"*The center for quality of management journal*, vol.2. no.4, pp.3-35.One Alewifw Center Suite 450, Cambridge Massachusetts.

Yamit, Z. 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonosia, Yogyakarta.

Zeithaml, V.A., M.J.Bitner, 1996. *Servis Marketing*, New Jersey: The McGraw-Hill Companies,Inc.



## **LAMPIRAN 1 Profil Perpustakaan**

### **A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

#### **1. Sejarah Singkat Perpustakaan Terpadu UIN Sunan Kalijaga**

Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga merupakan sumber pembelajaran serta sumber intelektual yang amat penting dalam fungsinya sebagai pusat layanan informasi yang diperlukan oleh sivitas akademika dalam mencapai program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Keberadaan UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga senantiasa tidak terpisahkan dengan institusi induknya, yaitu Perguruan Tinggi Islam Negeri (PTAIN) yang didirikan pada tanggal 26 September 1951 berdasarkan PP No.34 Tahun 1950. kemudian penggabungan PTAIN Yogyakarta dengan Akademi Dinas Ilmu Agama (ADIA) Jakarta menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) “Al Jami’ah al Islamiyah al Hukumiyah” di Yogyakarta pada tanggal 24 Agustus 1960 berdasar PP No. 11 Tahun 1960. dalam perkembangannya IAIN Sunan Kalijaga mengalami perubahan dari Institute menjadi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 14 Oktober 2004 berdasar Keputusan Presiden No.50 Tahun 2004. Sejalan dengan perkembangan sejarah UIN Sunan Kalijaga tersebut, UPT Perpustakaan mengalami peningkatan status, terutama setelah diberlakukannya Keputusan Menteri Agama (KMA) No.14 Tahun 1988 tentang perubahan status yang

semula Perpustakaan merupakan bagian dari Perpustakaan Pusat yang secara struktural berada di bawah Sekretaris Institut, menjadi Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan yang secara struktural berada langsung di bawah Rektor. Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga merupakan sumber pembelajaran serta sumber intelektual yang amat penting dalam fungsinya sebagai pusat layanan informasi yang diperlukan oleh sivitas akademika dalam mencapai program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga didirikan seiring berdirinya institusi induknya yaitu Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) pada tanggal 26 September 1951. Kemudian pada tanggal 24 Agustus 1960 PTAIN Yogyakarta digabung dengan Akademi Dinas Ilmu Agama (ADIA) Jakarta menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada tanggal 21 Juni 2004 IAIN Sunan Kalijaga berubah menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga

## **2. Visi dan Misi**

### **Visi**

Mengembangkan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai perpustakaan penelitian berbasis keislaman dan keilmuan

### **Misi**

1. Mengembangkan sumber-sumber belajar yang unggul dalam keislaman dan keilmuan
2. Meningkatkan akses ke sumber-sumber penelitian dalam bidang keislaman dan keilmuan berbasis teknologi informasi.
3. Meningkatkan kualitas layanan prima yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
4. Memperkuat hubungan kerja sama dengan lembaga terkait untuk meningkatkan akses ke sumber-sumber yang relevan.

### 3. Struktur Organisasi

**Struktur Organisasi Perpustakaan**  
**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**  
**Tahun 2012/2013**

**Kepala** : M. Solihin Arianto, S.Ag., SIP., MLIS.

**Wakil Kepala** : Widyastuti Kartini, S.Sos.

**Kasubag Administrasi** : Pamuji, MIP

**Kepala Bidang**

Kabid Layanan Pemustaka : Dra. Ida Nur'aini Hadna, M.Pd.

Kabid Layanan Teknis : Sri Astuti, SIP. MIP

Kabid Layanan Teknologi Informasi : Suharyanta, SE., S.IPI.

Kepala Urusan

**Kaur Umum dan Kepegawaian** : Agung Aridunta Herumurti, SH

Staf :

1. Sri Puryandari, S.IP
2. Nur Arifin
3. Darwaji
4. Minto Warsono
5. Basuki effendi. S.Sos

**Kaur Informasi** : Isrowiyanti, S.Ag., SS.

Staf :

1. Badriyah
2. Puji Hartati, S.IP

**Kaur Pengembangan dan Pemeliharaan Koleksi** : Siti Pamularsih, S.Sos., S.IPI.

Staf :

1. Sri Lestari, A.Md.
2. Ngadiman.
3. Harniyati, SH.
4. Suhardi, S.Sos
5. Syamsuddin
6. Umar Santoso

**Kaur Sistem Informasi dan Jaringan** : Sugeng Hariyanto, SIP.

Staf :

1. Taufiq Kurniawan, SIP.
2. Fatchul Hijrih, S.Kom.



**Kaur Pengolahan Koleksi** : Retno Jumilah, SH.

Staf :

1. Dra. Nuryatie Achmad
2. Dra. Khusnul Khotimah, SS.

**Kaur Repository Digital** : Dra. Irhamny

Staf :

1. Edi Prasetya, S.Kom
2. Miftahul Ulum

**Kaur Referensi dan Serial** : Nashruddien, S.Sos.I

Staf

1. Zaenal Arifin, S.Sos.I.,S.IPI
2. Tri Raharjo
3. Etty Nurhayati
4. Wahyani, S.Ag.,SS
5. A. Daldiri, S.Sos
6. Anik Rosidah,S.IP

**Kaur Sirkulasi** : Drs. Bambang Heru Nurwoto

Staf

1. Sri Sudarwati
2. Muhammad Warsun, S.Pdi
3. Triono
4. Eni Kusumastuti
5. Dra. Retno Wuri W (Layanan Corner)
6. Drs. moh. Tantowi, M.Si

**Struktur Organisasi Kelompok Pustakawan  
Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Tahun 2012 / 2013**

**Ketua Kelompok Pustakawan : A. Daldiri, S.Sos.**

Anggota :

Nashruddien, S.Sos.I.

Dra. Nuryatie Achmad

Tri Banati, BA

Dra. Retno Wuri Wuryandari

Retno Jumilah, SH.

Widyastuti Kartini, S.Sos.

Dra. Irhamny

Dra. Khusnul Khotimah, SS.

Isrowiyanti, S.Ag., SIP.

Drs. Sunarto

Muhammad Warsun, S.Pd.I.

Siti Pamularsi, S.Sos., S.IPI.

Sri Astuti, SIP. MIP

Sri Lestari, SIP

Harniyati, SH

#### 4. Keanggotaan

1. Anggota perpustakaan adalah seluruh Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga yang telah mengikuti user education perpustakaan UIN Sunan Kalijaga
2. Tempat mendaftar menjadi anggota di bagian informasi di lantai 1 gedung perpustakaan UIN Sunan Kalijaga (bagian tengah sebelah unlock gate masuk perpustakaan)
3. Syarat menjadi anggota perpustakaan UIN Sunan Kalijaga
  - Civitas Akademika UIN Sunan Kalijaga
  - Mengumpulkan pas foto 2x3 (1 lembar)
  - Membayar biaya Administrasi Rp.2000,-
4. lama masa berlaku menjadi anggota perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah selama menjadi mahasiswa aktif UIN Sunan Kalijaga
5. Syarat menjadi Anggota Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga untuk dosen dan pegawai UIN SUKA
  - Menunjukkan identitas yang berlaku
  - mengisi formulir pendaftaran
  - Menyerahkan pas photo 2x3 (1lembar)

## 5. Koleksi

Berdasarkan pengelompokannya koleksi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dibagi menjadi dua, yaitu: 1) Berdasarkan klasifikasi dan 2) Berdasarkan jenis layanan.

### 1. Klasifikasi

Berdasarkan klasifikasinya, koleksi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dibedakan menjadi 2 yaitu:

- a. Koleksi umum yang menggunakan sistem klasifikasi DDC (Dewey Decimal Classification)

Klasifikasi DDC:

000 = Karya umum (Penelitian, Perpustakaan & Informasi, Ilmu Komputer)

100 = Filsafat dan Psikologi Umum

200 = Agama

300 = Ilmu-ilmu Sosial (Ekonomi, Pendidikan, Hukum, Statistik)

400 = Bahasa

500 = Ilmu-ilmu Murni (Matematika, Fisika, Kimia, Biologi)

600 = Ilmu-ilmu Terapan

700 = Kesenian dan Olah Raga

800 = Kesusasteraan (Novel dan Cerpen)

900 = Sejarah, Geografi, Biografi

b. Koleksi Islam yang menggunakan sistem klasifikasi DDC versi Islam.

2X0 = Islam (umum)

2X1 = Al Qur'an dan Ilmu Terkait

2X2 = Hadis dan Ilmu Terkait

2X3 = Aqid dan Ilmu Kalam

2X4 = Fikih

2X5 = Akhlak Tasawuf

2X6 = Sosial Budaya

2X7 = Filsafat dan perkembangannya

2X8 = Aliran dan Sekte

2X9 = Sejarah Islam dan modernisasi

## 2. Jenis Layanan

Layanan perpustakaan menganut sistem layanan terbuka (*open access*). Berdasarkan layanannya, koleksi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dibedakan menjadi 7 yaitu:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman dan pengembalian koleksi. Sistem yang digunakan dalam layanan ini adalah SISTEM TERBUKA (*open access*), yaitu pemustaka memilih/mencari, mengambil sendiri koleksi yang diperlukan. Peminjaman dan pengembalian koleksi dilakukan secara mandiri melalui MPS (Multi Purpose Station) dan MPK (Multi Purpose Kiosk).

Jenis-jenis layanan

- 1) Layanan Peminjaman (di lantai tiga)
- 2) Layanan Pengembalian (di lantai satu)
  - a) Lewat MPS dan Bookdrop ( Khusus pengembalian koleksi yang tidak terlambat )
  - b) Lewat Counter Petugas ( khusus pengembalian buku yang terlambat)
  - c) Layanan buku tandon dilantai 4

Koleksi tandon merupakan koleksi cadangan ( c.1) yang hanya bisa dibaca di tempat atau difotokopi.

## **b. Layanan Referensi**

Koleksi referensi merupakan koleksi yang hanya dapat dibaca di tempat atau difotokopi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Koleksi referensi berada di lantai 2 gedung perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bagian barat.

Jenis koleksi Referensi

1.1 Sumber informasi/buku-buku rujukan umum tercetak antara lain:

- a. Ensiklopedi, contoh: Ensiklopedi Islam; Ensiklopedi Indonesia; Ensiklopedi Alqur'an; Ensiklopedi Britannica; Ensiklopedi Hukum dll.
- b. Kamus, contoh: Kamus Umum Bahasa Indonesia; Kamus Inggris-Indonesia; Kamus Istilah Perpustakaan; Harrod's Librarins' Glossary, dll.
- c. Buku Pegangan/ pedoman/ handbooks, contoh: A Middle East Studies Handbook , A Reader's Guide to the Great

Religions, Pedoman Pengindonesiaan Nama dan Kata Asing dll.

d. Biografi, contoh: Jagat Wartawan Indonesia; Who's who in the Arab world; B.J. Habibie Kisah Hidup dan Kariernya dll.

e. Geografi dan Sejarah, contoh: Negara dan Bangsa; Ribuan Gunung; Ribuan Alat Batu: Prasejarah Song Keplek Gunung Sewu, Jawa Timur; Island of Bali dll.

f. Direktori, contoh: Direktori Naskah Nusantara; Direktori Pegawai Perpustakaan di Lingkungan Universitas Islam Indonesia 2005; Directory of west European Indonesianits 1987; dll.

g. Buku tahunan atau almanak, contoh: Almanak Dewi Sri 1988; Almanak Kepolisian Republik Indonesia Tahun 2001-2002-2003; The World Bank: 2002 World Development Indicators; The World Almanac and Book of Facts 2003; dll.

h. Terbitan pemerintah, contoh: Undang-undang; Peraturan Pemerintah; Keputusan Presiden, dll.



- i. Bibliografi, contoh: Bibliografi Parapsikologi=the Bibliography of Parapsychology; A Classified Bibliography Literature on the Acts of The Apostles; Bibliography of Bali Publications from 1920-1990; dll.
  - j. Indeks, contoh: Mu'jam Al Mufahras Li Alfadz Al Qur'an; Mu'jam Al Mufahras Li –Alfadz Al Hadist, Indeks Majalah Ilmiah Indonesia; Index Islamicus; dll.
  - k. Abstrak, contoh: Abstrak Hasil Kajian Kerukunan Umat Beragama di Indonesia Kumpulan Abstrak Hasil Penelitian 2001-2004; Kumpulan Ringkasan Penelitian 2002-2003; dll.
1. Pathfinder, contoh: Subyek pathfinder tentang Pendidikan anak; akuntansi; komputer; Tasawuf; dll.
  - 2) Koleksi Tugas Akhir, meliputi Skripsi, Tesis, Disertasi, Laporan Penelitian
  - 3) Sumber informasi/buku-buku rujukan Islam elektronik “*Maktabah Syamilah*” Maktabah Syamilah merupakan koleksi kitab bidang studi Islam dalam format digital, mencakup 2000 kitab yang dikelompokkan dalam 31

bidang, memuat lebih dari 20.000 jilid kitab, 6.250 judul.

Software ini memuat berbagai kitab dalam berbagai bidang :

- a. Tafsir (lebih 52 kitab)
- b. Ulumul Qur'an (lebih 43 kitab).
- c. Fiqih: kitab di lingkungan 4 madzhab diletakkan terpisah.
- d. Tasawuf/ Akhlak.

### **c. Layanan Serial**

Layanan serial atau layanan koleksi terbitan berseri merupakan layanan yang menyediakan koleksi berupa publikasi yang terbit secara berkala, baik jurnal ilmiah maupun majalah populer. Layanan serial menyediakan berbagai publikasi dari dalam dan luar negeri yang hanya diperkenankan untuk dibaca di tempat atau difotokopi di Perpustakaan. Ruang Serial terletak di lantai 2 gedung perpustakaan UIN Sunan Kalijaga di bagian barat.

### **Jenis Koleksi serial**

#### **1. Jurnal Ilmiah**

##### **A. Jurnal Elektronik**

Pemustaka dapat mengakses dan mendownload e-journal secara gratis melalui <http://www.lib.uin-suka.ac.id/>. E-Journal yang saat ini dilayankan adalah:

- 1) AAAS (American Association for the Advancement of Science) : AAAS merupakan database sains dalam bentuk jurnal, berita (news), majalah, karir, blog, multimedia.
- 2) Emerald : E-Journal ini menyajikan lebih dari 290 judul jurnal meliputi subyek Business : Management and Economic, Library and Information Studies, Social Sciences, Engineering, dan Language and Linguistics.
- 3) Garuda (Garba Rujukan Digital) : Portal ini menyediakan link ke situs lain di dalam negeri untuk mengakses karya tulis, tugas akhir, laporan penelitian dan karya umum.

#### B. Jurnal tercetak

Koleksi jurnal tercetak yang dilayankan dapat dikategorikan menurut subyeknya:

- 1) Studi dan Pemikiran Islam : Al-Jami'ah, Ulumuna, Ibdah, Dialogia, Al-Ulum, Akademika, Al-Ijtihad
- 2) Perpustakaan : Fihris, Al-Maktabah, WIPA, Biblio-Kusuka, Media Informasi, Sangkakala, dll.

- 3) Ekonomi : Al-Iqtishad Jurnal Ekonomi Islam, Eksibisi, dll.
- 4) Pendidikan : Indo-Islamika, Nadwa, Tadris, Mukaddimah, Lektur, dll.
- 5) Dakwah : Dialog, Ilmu Dakwah, Bina Al Ummah
- 6) Islam dan Sosial Budaya : Islamic Culture, Ulumul Qur'an, Al Tajdid, Thaqafat al- Taqrib, Madania,
- 7) Sains dan Teknologi : Jurnal Sains dan Teknologi, Matematika, dll.
- 8) Sosial Politik : Negarawan, Islamic and the Modern Age, dll.
- 9) Bidang Penelitian : Jurnal Penelitian, Jurnal Penelitian Walisongo, dll.

## 2. Majalah

Koleksi majalah yang dimiliki antara lain: Hidayatullah, Suara Muhammadiyah, Trubus, Tempo, PC Media, Intisari, Sabili, dll.

## 3. Surat Kabar

Surat kabar atau harian yang dilanggan antara lain, Republika, Kompas,

Kedaulatan Rakyat, Radar Jogja, dan Bernas Jogja.

## 4. Kliping

Topik-topik kliping yang dilayankan meliputi : Agama,  
Ekonomi,  
Hukum, Keluarga Berencana, Kesehatan, Pendidikan, Sosial  
Politik, dll.

**d. Layanan Multimedia**

Ruang multimedia terletak di lantai 2 gedung perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebelah selatan ruang serial. Jenis layanan Multimedia adalah :

1. Layanan Sirkulasi multimedia
2. Layanan koleksi digital
3. Layanan print/cetak koleksi digital
4. Layanan penerimaan tugas akhir

Fasilitas yang ada di Multimedia meliputi :

1. Computer dengan CD/DVD room, headset/ speaker aktif
2. Tape recorder dan perangkat audio
3. DVD player
4. LCD TV
5. Komputer untuk akses digilib.

**e. Layanan Corner**

1. Difabel Corner

Difabel Corner merupakan unit layanan yang disediakan khusus bagi pemustaka difabel (different ability) atau pemustaka yang berkebutuhan khusus. Keberadaan difabel corner merupakan upaya dalam mendukung UIN Sunan Kalijaga sebagai kampus inklusif. Kampus inklusif merupakan kampus yang memberikan akses pendidikan yang setara bagi semua orang termasuk kalangan difabel. Unit layanan yang bertempat di lantai satu ini menyediakan berbagai sarana dan materi adaptif bagi pemustaka Difabel. Sarana dan materi yang dimaksudkan, antara lain software pembaca monitor yang memungkinkan difabel netra mengoperasikan berbagai program komputer dan akses internet. Selain itu, terdapat pula audio book, buku digital, buku-buku dalam format Braille. Difabel corner terletak di lantai 1 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bagian tengah.

## 2. Canadian Corner

Canadian Resource Centre (CRC) of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, secara resmi dibuka pada tanggal 10 Desember 2007. CRC of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan hasil kerjasama UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, McGill University Montreal Canada dan Kedutaan Besar Canada di Indonesia.

Corner ini menyediakan koleksi informasi dalam bentuk buku-buku referensi terpilih, jurnal/buletin, CD-ROM dan DVD serta software. Disamping itu, ada pula tesis yang ditulis oleh mahasiswa Indonesia mengenai Kanada (misalnya Pendidikan Islam di Kanada). Canadian Corner terletak di lantai 3 gedung perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bagian timur bersebelahan dengan Iranian Corner.

### 3. Iranian Corner

Iranian Corner merupakan hasil kerjasama antara Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dengan Kedutaan Besar Republik Islam Iran dan Islamic Cultural Center (ICC) Jakarta. Iranian Corner dibuka secara resmi pada tanggal 29 November 2007. Corner ini menyediakan buku-buku tentang Negara Republik Islam Iran maupun tentang Syi'ah seperti koleksi Filsafat Islam, Tafsir hadis Syi'ah, doktrin, fikih dan tokoh-tokoh Syi'ah, revolusi Iran, kebudayaan Iran, dll. Disediakan juga koleksi CD/DVD maupun channel TV Timur Tengah. Iranian Corner terletak di lantai 3 gedung perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bagian timur bersebelahan dengan Canadian Corner

Lampiran 2 Jumlah anggota Perpustakaan

NO	fakultas	JURUSAN	tahun agktan																								jumlah		total
			2011			2010			2009			2008			2007			2006			2005			2004			L	P	
			L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML			
1	& ILMU BU	BSA	80	74	154	60	45	105	67	37	104	65	15	80	32	29	61	17	5	22	25	8	33	3	0	3	349	213	
		SKI	89	52	141	63	46	109	59	37	96	26	17	43	25	18	43	9	4	13	10	0	10	0	0	0	281	174	
		PII	35	60	95	34	61	95	19	32	51	5	0	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94	153	
		IP	57	40	97	44	72	116	63	81	144	58	43	101	18	12	30	4	1	5	6	1	7	0	0	0	250	250	
		BING	25	37	62	44	53	97	50	43	93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	119	133	
2	DAKWAH	KPI	75	77	152	57	60	117	72	56	128	49	26	75	41	17	58	18	9	27	18	4	22	7	5	12	337	254	
		BPI	51	71	122	18	47	65	29	54	83	28	25	53	17	19	36	6	4	10	2	5	7	0	0	0	151	225	
		PMI	45	43	88	31	29	60	9	18	27	13	10	23	13	9	22	1	1	2	6	1	7	3	0	3	121	111	
		MD	74	65	139	42	38	80	39	26	65	20	12	32	23	4	27	8	0	8	6	1	7	0	0	0	212	146	
		IKS	47	68	115	30	41	71	12	8	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	89	117	
3	RIAH & HU	IH	102	81	183	110	84	194	102	34	136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	314	199	
		AS	76	19	95	60	17	77	66	32	98	75	26	101	35	3	38	18	2	20	14	2	16	2	0	2	346	101	
		PMH	56	16	72	20	8	28	29	4	33	35	3	38	30	2	32	15	0	15	12	3	15	0	0	0	197	36	
		JS	70	37	107	31	15	46	69	19	88	42	17	59	30	4	34	10	0	10	9	0	9	1	0	1	262	92	
		MU	59	37	96	30	21	51	59	28	87	56	26	82	17	14	31	7	0	7	8	1	9	1	0	1	237	127	
		KUI	74	79	153	115	129	244	66	92	158	81	66	147	44	38	82	28	16	44	14	5	19	4	1	5	426	426	
4	IAH & KEG	PAI	117	138	255	126	112	238	128	144	272	144	98	242	92	66	158	29	15	44	19	3	22	1	0	1	656	576	
		PBA	61	81	142	48	71	119	88	94	182	70	84	154	19	8	27	18	8	26	12	2	14	0	1	1	316	349	
		KI	69	94	163	30	59	89	84	88	172	83	59	142	18	20	38	10	5	15	6	2	8	0	0	0	300	327	
		PGMI	29	56	85	19	48	67	36	86	122	41	40	81	14	2	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	139	232	
5	AGAMA	AF	52	21	73	47	10	57	15	4	19	20	1	21	17	4	21	4	1	5	13	0	13	5	1	6	173	42	
		PAI	35	16	51	27	14	41	33	19	52	16	12	28	16	6	22	6	3	9	4	1	5	0	1	1	137	72	
		TH	82	75	157	63	48	111	85	31	116	75	9	84	27	6	33	16	3	19	8	4	12	1	1	2	357	177	
		SA	49	23	72	47	30	77	34	25	59	30	11	41	0	0	0	0	0	0	6	1	7	1	0	1	167	90	
6	DAN TEKN	PMAT	20	34	54	20	47	67	10	33	43	51	48	99	20	44	64	7	4	11	6	7	13	0	0	0	134	217	
		MAT	29	19	48	22	19	41	19	19	38	23	21	44	14	15	29	8	4	12	7	3	10	0	2	2	122	102	
		FIS	31	18	49	11	10	21	15	10	25	11	4	15	16	17	33	5	4	9	0	0	0	0	0	0	89	63	
		KIM	28	22	50	22	25	47	17	23	40	23	13	36	10	26	36	10	2	12	9	8	17	0	0	0	119	119	
		BIO	18	30	48	11	32	43	17	19	36	23	17	40	15	20	35	10	11	21	4	0	4	0	0	0	98	129	
		TIF	57	31	88	92	36	128	44	18	62	89	22	111	46	25	71	20	19	39	4	2	6	0	0	0	352	153	
		TID	41	9	50	36	13	49	31	11	42	67	9	76	21	8	29	20	4	24	17	1	18	0	0	0	233	55	
		PKIM	19	31	50	14	41	55	9	29	38	42	28	70	13	16	29	1	3	4	3	2	5	0	0	0	101	150	
		PBIO	17	33	50	17	41	58	9	26	35	36	27	63	5	32	37	3	8	11	1	2	3	0	0	0	88	169	
		PFIS	21	27	48	23	28	51	10	33	43	33	35	68	10	26	36	8	14	22	6	3	9	1	0	1	112	166	
7	AL DAN HU	PSI	61	86	147	40	67	107	18	52	70	51	54	105	21	39	60	13	6	19	10	9	19	0	1	1	214	314	
		SOS	41	13	54	31	13	44	15	17	32	28	9	37	31	9	40	15	3	18	7	2	9	0	0	0	168	66	
		IKOM	85	60	145	67	38	105	53	30	83	75	28	103	36	28	64	8	2	10	11	1	12	0	0	0	335	187	
	JUMLAH	1977	1773	3750	1602	1568	3170	1580	1412	2992	1584	915	2499	787	586	1373	352	161	513	283	84	367	30	13	43	8195	6512	14707	





**KUESIONER SERVICE QUALITY**  
**PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

**PETUNJUK PENGISIAN**

Program Studi :

\*mohon diisi

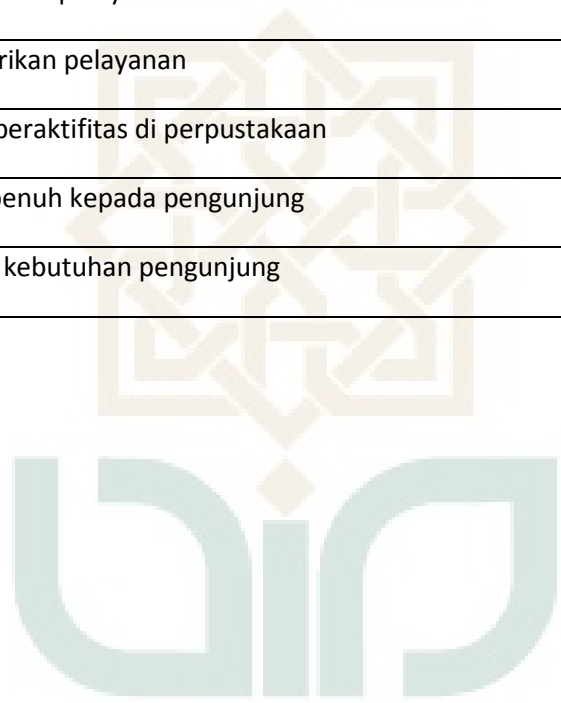
Isilah pertanyaan dibawah ini menyangkut Harapan Anda dan pelayanan yang anda rasakan dalam mengunjungi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sesuai skala penilaian yang tersedia dengan memberi tanda centang ( ✓ ) terhadap pilihan jawaban anda untuk setiap nomor pertanyaan.

SKALA PENILAIAN	
Harapan Pengunjung	Kinerja Perpustakaan
1. Tidak Mengharapkan	1. Tidak Puas
2. Kurang Mengharapkan	2. Kurang Puas
3. Cukup Mengharapkan	3. Cukup Puas
4. Mengharapkan	4. Puas
5. Sangat Mengharapkan	5. Sangat Puas





24	Petugas memiliki pengetahuan tentang perpustakaan																		
25	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung																		
26	Pengunjung percaya terhadap petugas yang memberikan pelayanan																		
27	Kesopanan petugas saat memberikan pelayanan																		
28	Keramahan petugas saat memberikan pelayanan																		
29	Keamanan pengunjung sewaktu beraktifitas di perpustakaan																		
30	Petugas memberikan perhatian penuh kepada pengunjung																		
31	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung																		





	<i>Tangible</i>						<i>Tangible</i>					
1	Kondisi ruangan bersih						Kondisi ruangan tidak bersih					
2	Penataan ruangan baik						Penataan ruangan tidak baik					
3	Fasilitas tempat duduk nyaman						Fasilitas tempat duduk tidak nyaman					
4	Jumlah loker memadai						Jumlah loker tidak memadai					
5	Ruang tunggu nyaman						Ruang tunggu tidak nyaman					
6	Kondisi fasilitas toilet bersih						Kondisi fasilitas toilet tidak bersih					
7	Penyediaan koleksi buku lengkap						Penyediaan koleksi buku tidak lengkap					
8	Fasilitas fotocopy memadai						Fasilitas fotocopy tidak memadai					
9	Ketersediaan koleksi nonbuku (kaset/CD) lengkap						Ketersediaan koleksi nonbuku (kaset/CD) tidak lengkap					
10	Fasilitas internet memadai						Fasilitas internet tidak memadai					
11	Ketersediaan mesin peminjaman & pengembalian (MPS) yang memadai						Ketersediaan mesin peminjaman & pengembalian (MPS) tidak memadai					

12	Ketersediaan sarana penelusuran informasi/katalog (OPAC) yang memadai					Ketersediaan sarana penelusuran informasi/katalog (OPAC) tidak memadai					
13	Petugas berpenampilan rapi					Petugas berpenampilan tidak rapi					
	<b>Reliability</b>					<b>Reliability</b>					
14	Petugas memberikan layanan dengan tepat waktu					Petugas memberikan layanan tidak tepat waktu					
15	Waktu pelayanan (jam buka/tutup) disiplin sesuai aturan yang ada					Waktu pelayanan (jam buka/tutup) tidak disiplin sesuai aturan yang ada					
16	Petugas selalu menyampaikan informasi secara akurat					Petugas menyampaikan informasi secara tidak akurat					
17	Koleksi tersedia sesuai dengan informasi yang ada					Koleksi tersedia tidak sesuai dengan informasi yang ada					
18	Prosedur untuk memanfaatkan layanan perpustakaan mudah					Prosedur untuk memanfaatkan layanan perpustakaan tidak mudah					
	<b>Responsiveness</b>					<b>Responsiveness</b>					

19	Petugas melayani pengunjung dengan cepat					Petugas melayani pengunjung dalam waktu yang lama				
20	Petugas dapat memecahkan masalah pengunjung dengan tepat					Petugas tidak dapat memecahkan masalah pengunjung dengan tepat				
21	Petugas segera membantu jika melihat pengunjung mengalami kesulitan					Petugas tidak segera membantu jika melihat pengunjung mengalami kesulitan				
22	Petugas tanggap dalam merespon permintaan pengunjung					Petugas tidak tanggap dalam merespon permintaan pengunjung				
23	Petugas tanggap dalam merespon keluhan/masukan					Petugas tidak tanggap dalam merespon keluhan/masukan				
	<b>Assurance</b>					<b>Assurance</b>				
24	Petugas memiliki pengetahuan tentang perpustakaan					Petugas tidak memiliki pengetahuan tentang perpustakaan				
25	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung					Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pengunjung				



26	Pengunjung percaya terhadap petugas yang memberikan pelayanan					Pengunjung tidak percaya terhadap petugas yang memberikan pelayanan				
27	Petugas bersikap sopan dalam memberikan layanan					Petugas bersikap tidak sopan dalam memberikan layanan				
28	Petugas bersikap ramah dalam memberikan layanan					Petugas bersikap tidak ramah dalam memberikan layanan				
29	Pengunjung merasa aman saat beraktifitas dalam perpustakaan					Pengunjung merasa tidakj aman saat beraktifitas dalam perpustakaan				
	<b>Empathy</b>					<b>Empathy</b>				
30	Petugas memberikan perhatian penuh kepada pengunjung					Petugas tidak memberikan perhatian penuh kepada pengunjung				
31	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung					Petugas tidak memahami kebutuhan pengunjung				



<b>22</b>	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	2	4
<b>23</b>	4	3	3	3	4	2	3	5	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4
<b>24</b>	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
<b>25</b>	5	3	4	2	2	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
<b>26</b>	3	4	3	2	2	1	2	1	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4
<b>27</b>	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
<b>28</b>	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3
<b>29</b>	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>30</b>	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	5
<b>31</b>	5	4	5	4	1	1	5	1	1	1	5	4	1	4	4	3	4	5
<b>32</b>	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
<b>33</b>	3	3	5	3	4	5	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5
<b>34</b>	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
<b>35</b>	5	4	3	5	2	4	5	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4
<b>36</b>	4	4	3	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4
<b>37</b>	5	4	3	5	4	5	5	3	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4
<b>38</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
<b>39</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>40</b>	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>41</b>	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
<b>42</b>	3	4	5	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3
<b>43</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>44</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>45</b>	3	3	4	2	2	1	2	4	3	3	4	4	4	2	1	2	2	4
<b>46</b>	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>47</b>	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4

48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
49	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
53	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	3	3	5	3	4	5	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3
59	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
60	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5
61	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3
62	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
63	3	5	3	3	3	3	5	2	1	1	4	5	2	3	4	4	3	4
64	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5
66	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5
67	3	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
69	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4
70	5	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4
71	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
72	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4

<b>74</b>	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
<b>75</b>	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5
<b>76</b>	3	2	2	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
<b>77</b>	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>78</b>	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
<b>79</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>80</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>81</b>	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>82</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>83</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>84</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>85</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
<b>86</b>	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
<b>87</b>	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>88</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
<b>89</b>	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
<b>90</b>	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>91</b>	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
<b>92</b>	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>93</b>	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
<b>94</b>	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
<b>95</b>	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>96</b>	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
<b>97</b>	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>98</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>99</b>	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5

100	5	4	5	5	3	2	4	4	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

RESPONSIVENESS					ASSURANCE						EMPATY		
NO	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
7	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
8	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3
9	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5
10	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
13	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
14	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5
18	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4
19	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3



48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	3	3	3
59	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
60	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3
61	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	1	3	3
62	3	4	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3
63	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2
64	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
65	4	3	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	3
66	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
67	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
68	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
69	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
70	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
71	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5
73	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4



74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
83	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
89	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4
90	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
91	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
93	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
94	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
97	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	4	2	3	4	3	5	4	3	3

100	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

### A. Skala Kinerja

TANGIBLES														RELIABILITY				
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	2	3	2	3	1	1	4	3	2	1	2	2	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5
5	3	2	1	1	3	2	4	2	3	4	2	3	4	1	1	1	1	1
6	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3
7	3	3	3	3	4	4	1	2	2	1	3	3	2	3	4	4	3	2
8	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	2
9	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3
10	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4
12	4	3	3	4	4	2	2	1	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3
13	4	4	5	3	2	4	3	1	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4
14	3	4	4	3	3	3	2	2	2	5	4	4	3	3	4	2	2	3
15	4	4	5	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3
16	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	5	5	2	3	2	2
17	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
18	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
20	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3

21	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
22	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3
23	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	5
24	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3
25	4	3	3	2	2	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3
26	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3
27	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	2	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2
29	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
30	3	4	5	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
31	1	3	4	5	5	5	3	4	5	1	1	2	4	1	3	2	3	2
32	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
33	3	3	5	4	4	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
34	5	5	5	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2
35	3	2	4	1	1	2	1	3	1	3	3	4	1	3	3	2	2	1
36	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
37	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4	5	3	4	4
38	4	4	2	1	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2
39	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
40	4	3	4	3	3	3	2	1	1	2	3	4	4	4	4	4	1	2
41	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4
42	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
45	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3
46	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3

47	4	4	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4
48	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3
49	4	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2
50	4	4	1	3	3	3	1	1	1	2	4	4	2	2	3	2	3	2
51	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
52	4	3	3	2	4	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2
53	3	3	5	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
54	4	2	3	3	4	3	1	1	1	1	2	2	4	3	3	2	2	2
55	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3
56	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
57	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
58	3	3	4	5	4	5	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
59	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
60	4	3	4	2	4	4	1	3	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3
61	4	3	3	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1
62	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
63	4	5	3	4	2	2	2	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4
64	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4
65	3	4	5	3	4	3	5	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	5
66	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	5	3	3	4	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
69	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4
70	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4
71	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
72	5	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3

73	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
74	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	1	2
75	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3
76	2	2	2	3	4	3	3	1	2	2	4	4	5	3	3	3	5	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
78	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3
79	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
80	4	5	4	3	4	3	3	2	1	3	4	5	4	4	4	4	3	4
81	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3
82	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3
83	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
86	3	3	4	3	3	4	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
88	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3
89	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	2	2
90	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
91	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3
94	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3
95	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
96	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2
97	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
98	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	4	3	2	2	3	1	1	2

99	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4
100	5	4	5	5	3	3	4	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5

RESPONSIVENESS						ASSURANCE						EMPATY	
NO	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	1	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3
6	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
7	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4
8	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3
9	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
10	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4
11	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
12	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
13	3	2	2	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3
14	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	5	5	3
15	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
16	5	2	3	2	3	5	5	5	5	3	5	2	5
17	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
18	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
19	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
20	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3

21	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
22	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3
23	5	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4
24	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4
25	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2
26	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
27	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3
28	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
30	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4
31	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
33	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
34	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2
35	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3
36	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
37	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
38	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2
39	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
40	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
41	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3
42	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
43	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
45	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
46	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2

47	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
49	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
50	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	3	3	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
53	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
54	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
55	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
56	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
57	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
58	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
59	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2
60	5	3	4	3	2	4	4	5	3	3	4	1	2
61	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3
62	3	4	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3
63	4	4	4	3	2	4	4	5	3	5	4	4	3
64	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
65	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4
71	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
72	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4









44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	5	5	4	5	1
46	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1
47	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
49	1	1	3	2	4	2	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	4	4
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	2	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
52	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
53	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	4	3	3	5	2
54	1	3	2	5	5	4	5	5	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
55	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	1
56	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1
57	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	1
58	1	3	2	5	4	4	5	5	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4
59	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2
60	2	1	3	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	4	2	3	1
61	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	2	3	3	1	4	3	3	1
62	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4
63	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1
65	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	1	4	3	2	2	4	3	2
66	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
67	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
69	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1





18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
22	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1
23	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
24	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	3	1	2
25	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	3
26	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3
30	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
31	1	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	2	5
32	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	3	3
33	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2
34	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
35	2	3	3	2	1	3	4	4	2	3	2	3	3
36	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3	3
37	2	1	3	2	1	1	2	3	1	1	1	3	3
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
39	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	2	3	3
40	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	3
41	3	3	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	3
42	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
43	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3

44	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
45	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2
46	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	4	4	5	4	4	2	3	4	4	5	2	3	4
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
52	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
53	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
55	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2	2
56	1	2	1	2	2	3	3	4	2	2	3	4	4
57	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2	2
58	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2
59	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
60	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1
61	2	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2
62	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
63	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2
64	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
65	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	1	1	3
66	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3
67	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
68	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2
69	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2



70	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2
71	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2
72	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4
73	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
74	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
75	3	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	2	2	2	4	2	2	3	2	5	2	2	5	5
80	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2
81	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
82	2	2	2	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2
83	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2
89	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1
93	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
94	1	2	3	1	2	3	1	3	1	2	1	1	1
95	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2





43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	2	2	2	2	5
46	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
52	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
54	5	3	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	5	5	3	2	2
55	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5
56	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5
57	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5
58	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5
59	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4
60	5	5	3	4	5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5
61	4	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	1	3	4	4	5	2	3
62	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4
63	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4
64	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4
65	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	2	3	2	3	3	4	1
66	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3
67	4	2	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4
68	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1

69	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
70	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
71	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5		
72	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	2	3	2	3	4	3	
73	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
76	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
80	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
81	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	3	
82	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
83	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
85	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	
86	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	
87	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
88	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
89	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
90	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
92	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	
93	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
94	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1



17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	1	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2
23	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
24	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5
25	3	4	3	3	5	5	5	4	5	3	3	4	5
26	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
27	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
28	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
29	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4
30	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
31	5	3	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	1
32	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	3	3
33	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
34	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
35	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3
36	4	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3
37	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
39	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5
40	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3
41	3	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3
42	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4





69	2	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
70	2	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
71	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4
72	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2
73	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
80	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
82	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4
83	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3
88	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3
89	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5
93	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
94	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2

95	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3
100	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	5	5



## Lampiran 7 Uji instrumen Servqual

### A. Uji validitas dan reliabilitas tingkat harapan

#### 1. Tangibles

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	48.73	73.995	.678	.919
X2	48.93	73.857	.607	.921
X3	48.90	69.334	.845	.912
X4	48.93	70.133	.736	.916
X5	48.93	71.513	.645	.919
X6	49.07	64.823	.807	.913
X7	48.60	69.559	.753	.915
X8	49.00	70.069	.658	.919
X9	49.27	71.926	.513	.925
X10	48.67	73.402	.593	.921
X11	48.80	74.028	.654	.919
X12	48.97	72.378	.661	.919
X13	49.20	72.097	.622	.920

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	13

#### 2. Reliability

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X14	16.70	9.321	.812	.865
X15	16.83	9.109	.766	.872
X16	16.80	8.510	.796	.865
X17	16.83	8.075	.788	.870
X18	16.70	10.355	.614	.903

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	5

## 3. Responsiveness

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X19	16.63	7.826	.662	.874
X20	16.73	7.582	.694	.867
X21	16.40	7.903	.759	.855
X22	16.53	7.430	.767	.850
X23	16.63	6.930	.754	.855

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	5

## 4. Assurance

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X24	20.43	11.771	.694	.911
X25	20.30	12.976	.669	.911
X26	20.40	12.110	.797	.895
X27	20.50	11.983	.782	.896
X28	20.47	12.120	.783	.896
X29	20.57	11.151	.854	.885

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	6

## 5. Empaty

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X30	3.97	.723	.600	. <sup>a</sup>
X31	3.97	.654	.600	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	2

## B. Uji validitas dan reliabilitas tingkat kinerja

### 1. Tangibles

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	36.17	54.076	.703	.890
X2	36.17	52.719	.783	.886
X3	36.45	52.899	.511	.898
X4	36.83	53.076	.624	.892
X5	36.69	53.007	.663	.890
X6	36.72	55.778	.383	.902
X7	37.00	51.571	.663	.890
X8	37.14	50.980	.661	.890
X9	37.24	51.047	.682	.889
X10	36.69	54.007	.462	.900
X11	36.48	52.901	.628	.891

X12	36.62	51.815	.734	.887
X13	36.48	54.544	.491	.897

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	13

2. Reliability

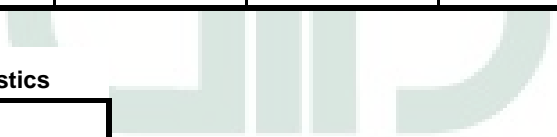


**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X14	12.60	7.903	.478	.820
X15	12.47	7.637	.704	.755
X16	12.73	7.030	.705	.749
X17	12.63	7.482	.623	.775
X18	12.63	7.964	.546	.797

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	5



### 3. Responsiveness

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X19	12.43	8.806	.420	.836
X20	12.70	7.803	.716	.753
X21	12.63	8.171	.678	.766
X22	12.63	7.482	.671	.763
X23	12.53	7.637	.599	.787

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	5

### 4. Assurance

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X24	16.03	11.895	.729	.865
X25	16.03	12.102	.778	.857
X26	16.13	11.706	.798	.853
X27	16.17	11.730	.808	.852
X28	16.33	13.678	.565	.889
X29	15.97	12.723	.566	.892

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

### 5. Empaty

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X30	3.57	.599	.540	. <sup>a</sup>
X31	3.53	.671	.540	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	2



## Lampiran 8 Uji instrumen Kano

### A. Uji validitas dan reliabilitas Funcional

#### 1. Tangibles

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	21.07	34.478	.458	.788	.869
X2	20.80	32.579	.556	.852	.863
X3	20.93	34.340	.417	.699	.870
X4	20.47	30.947	.613	.812	.859
X5	20.67	32.575	.474	.561	.867
X6	20.60	32.041	.679	.762	.858
X7	20.77	32.599	.621	.818	.861
X8	20.10	29.266	.596	.769	.862
X9	20.17	29.247	.644	.835	.858
X10	20.47	29.844	.600	.705	.861
X11	20.73	33.444	.562	.772	.864
X12	20.60	32.110	.668	.864	.858
X13	20.23	30.461	.490	.566	.870

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.872	.886	13

## 2. Reliability

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X14	6.57	3.840	.785	.619	.734
X15	6.43	3.771	.604	.435	.783
X16	6.37	3.757	.576	.392	.794
X17	6.50	3.983	.632	.437	.773
X18	6.67	4.437	.478	.349	.815

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.816	.822	5

## 3. Responsivness

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X19	6.60	4.179	.558	.497	.693
X20	6.33	3.816	.651	.565	.656
X21	6.47	4.051	.599	.519	.679
X22	6.23	3.840	.423	.333	.743
X23	6.23	3.702	.430	.310	.746

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.747	.770	5

#### 4. Assurance

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X24	8.30	8.562	.722	.570	.813
X25	8.20	8.993	.703	.700	.817
X26	8.27	9.720	.551	.524	.846
X27	8.43	9.633	.583	.643	.840
X28	8.57	9.771	.601	.696	.837
X29	8.23	9.220	.684	.611	.821

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.854	.853	6

#### 5. Empaty

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	------------------------------	----------------------------------

X30	1.90	.990	.755	.570	. <sup>a</sup>
X31	1.87	.809	.755	.570	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.858	.861	2

### B. Uji validitas dan reliabilitas disfuncional

#### 1. Tangibles

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	52.13	61.844	.840	.981	.910
X2	52.13	61.844	.840	.979	.910
X3	52.33	63.816	.736	.894	.914
X4	52.30	63.872	.729	.831	.915
X5	52.33	65.264	.769	.894	.914
X6	52.10	65.955	.762	.832	.914
X7	52.27	66.478	.753	.831	.915
X8	52.70	64.838	.699	.841	.916
X9	52.77	69.564	.381	.714	.928
X10	52.53	63.430	.712	.867	.915
X11	52.30	68.217	.573	.876	.920
X12	52.40	69.283	.445	.790	.925
X13	52.50	69.707	.431	.778	.925

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.923	13

## 2. Reliability

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X14	17.77	6.530	.791	.647	.760
X15	17.80	7.407	.518	.397	.840
X16	17.87	7.016	.664	.535	.798
X17	17.77	7.771	.601	.488	.816
X18	17.87	7.085	.645	.464	.803

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.838	.839	5

### 3. Responsivness

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X19	17.70	7.114	.664	.711	.823
X20	17.63	8.309	.667	.681	.823
X21	17.53	6.464	.762	.720	.795
X22	17.63	8.309	.610	.545	.834
X23	17.50	8.259	.665	.542	.823

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.851	.856	5

### 4. Assurance

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X24	21.60	12.593	.523	.543	.828
X25	21.73	12.547	.607	.464	.815
X26	21.90	11.059	.711	.695	.791
X27	21.43	12.254	.547	.696	.824
X28	21.63	10.516	.639	.764	.810
X29	21.70	11.045	.683	.668	.797

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.838	.840	6

### 5. Empaty

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X30	4.23	1.082	.789	.623	. <sup>a</sup>
X31	4.00	1.103	.789	.623	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	.882	2

Lampiran 9

Tabel r

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	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	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,387	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	0,288
9	0,668	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 (1999). Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta