

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN JURUSAN TEKNIK GEOLOGI  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS GAJAH MADA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Nurul Anwar Agustiningsih**

**08140047**

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

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Anwar Agustiningsih

NIM : 08140047

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta” adalah hasil karya penulis sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan telah tercantum pada daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti pada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum. Wr . Wb.*

12 September 2013  
  
Nurul Anwar Agustiningsih

NIM. 08140047



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

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: UIN.02/DA/PP.009/2A39/2013

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI  
DI PERPUSTAKAAN JURUSAN TEKNIK GEOLOGI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nurul Anwar Agustiniingsih  
NIM : 08140047  
Telah dimunaqosyahkan pada : Jum'at, 04 Oktober 2013  
Nilai Munaqosyah : A/B

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

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

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

Penguji I

Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd  
NIP. 19730205 199903 1 003

Penguji II

M. Ainul Yaqin, S.Pd., M.Ed  
NIP. 19740612-200312 1 001

Yogyakarta, 28 Oktober 2013

Dekan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya



Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag  
NIP. 19580117 198503 2 001

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

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Saudari Nurul Anwar Agustiningsih

Kepada Yth  
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

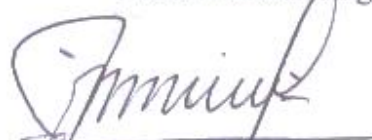
Nama : Nurul Anwar Agustiningsih  
NIM :08140047  
Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di  
Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik Universitas  
Gajah Mada Yogyakarta

Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar sarjana strata satu Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan  
Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 12 September 2013  
Dosen Pembimbing,



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

NIP.19710907 199803 1 003

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Pengertian Persepsi .....	12
2.2.2 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	13
2.2.3 Pengertian Pemustaka .....	14
2.2.4 Pelayanan Sirkulasi .....	15
2.2.4.1 Tugas Sirkulasi .....	16
2.2.4.2 Fungsi Sirkulasi .....	17
2.2.4.3 Tujuan Pelayanan Sirkulasi .....	18
2.2.4.4 Sistem Pelayanan .....	19
2.2.4.5 Sistem Peminjaman .....	20
2.2.5 Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.7 Dimensi Pelayanan Sirkulasi .....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	
3.1 Metode Penelitian .....	28

3.2 Jenis Penelitian .....	28
3.3 Tempat Penelitian .....	29
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	29
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
3.5.1 Populasi Penelitian .....	29
3.5.2 Sampel Penelitian .....	30
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.7 Variabel Penelitian .....	33
3.8 Instrumen Penelitian .....	34
3.9 Metode Analisis Data .....	37
3.9.1 Uji Validitas .....	37
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.9.3 Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan .....	42
4.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan .....	42
4.1.2 Visi dan Misi .....	43
4.1.2.1 Visi .....	43
4.1.2.2 Misi .....	44
4.1.3 Struktur Organisasi .....	44
4.1.4 Tujuan Strategis .....	45
4.1.5 Keanggotaan .....	46
4.1.6 Jam Layanan Perpustakaan .....	47
4.1.7 Klasifikasi dan Jenis Layanan .....	47
4.1.7.1 Klasifikasi .....	47
4.1.7.2 Jenis Layanan .....	48
4.1.8 Peminjaman dan Pengembalian .....	51



4.1.8.1 Peminjaman Koleksi .....	51
4.1.8.2 Pengembalian Koleksi.....	51
4.2 Uji Instrumen .....	52
4.2.1 Uji Validitas .....	52
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	54
4.3 Analisis Mean Aritmatik .....	55
4.3.1 Analisis Persepsi Pemustaka Terhadap Dimensi Kehandalan .....	56
4.3.2 Analisis Persepsi Pemustaka Terhadap Dimensi Jaminan .....	62
4.3.3 Analisis Persepsi Pemustaka Terhadap Dimensi Daya Tanggap .....	69
4.3.4 Analisis Persepsi Pemustaka Terhadap Dimensi Empati.....	73
4.3.5 Analisis Persepsi Pemustaka Terhadap Dimensi Bukti Langsung.....	79
4.3.6 Analisis Persepsi Pemustaka Terhadap Keseluruhan Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Fakultas Teknik Geologi UGM.....	86
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	88
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	
5.1 Simpulan .....	94
5.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner .....	98
Lampiran 2. Hasil Validitas dan Reliabilitas .....	99
Lampiran 3. Rekapitulasi Data 83 Responden.....	100
Lampiran 4.Surat Penetapan Pembimbing .....	101
Lampiran 5.Surat Ijin Penelitian .....	102

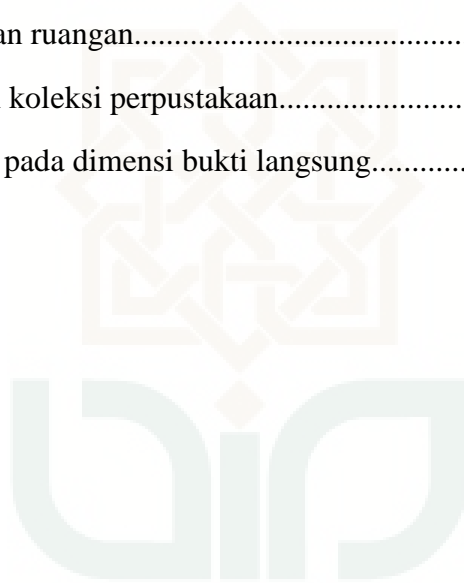




## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pengunjung Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta.....	6
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	36
Tabel 3. Struktur Organisasi Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta .....	45
Tabel 4. Klasifikasi UDC <i>Universal Decimal Classification</i> .....	48
Tabel 5. Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 7. Jam Buka Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan .....	56
Tabel 8. Kemampuan Proses Dalam Membantu Manemukan Buku Di Rak ..	57
Tabel 9. Ketelitian Petugas Dalam Melakukan Pencatatan Peminjaman di kartu Anggota dan Dibuku .....	58
Tabel 10 Kesesuaian dan Keakuratan Koleksi .....	59
Tabel 11. Keandalan Komputer Dalam Mencari Buku.....	60
Tabel 12. Analisis Indikator Keandalan.....	61
Tabel 13. Jaminan Keamanan Tas/Jaket Yang Diletakkan di Loker Penitipan Tas .....	63
Tabel 14. Denda Keterlambatan Pengembalian Koleksi.....	64
Tabel 15. Waktu/Lama Peminjaman.....	65
Tabel 16. Keadilan Petugas Dalam Melayani Pengguna Perpustakaan.....	66
Tabel 17. Bebas Pustaka .....	67
Tabel 18. Analisis Pada Dimensi Jaminan.....	68
Tabel 19. Ketanggapan Petugas Dalam Memecahkan Persoalan Di Pelayanan Sirkulasi .....	70
Tabel 20. Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Sirkulasi.....	71
Tabel 21. Analisis Pada Dimensi Daya Tanggap.....	72
Tabel 22. Sikap Petugas dalam Mendengarkan Keluhan Pengguna Perpustakaan .....	73

Tabel 23. Perhatian Petugas Dalam Melayani Kebutuhan Tertentu .....	74
Tabel 24. Kesabaran Petugas Ketika Melayani Pengguna Perpustakaan .....	75
Tabel 25. Cara berkomunikasi petugas kepada pengguna perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi.....	76
Tabel 26. keperdulian petugas dalam menjawab pertanyaan pemustaka.....	77
Tabel 27. Analisis pada dimensi empati.....	78
Tabel 28. Pengisian buku pengunjung.....	80
Tabel 29. Jumlah buku yang dipinjam.....	81
Tabel 30. Luas ruang sirkulasi.....	82
Tabel 31. Kebersihan ruangan.....	83
Tabel 32. Pemetaan koleksi perpustakaan.....	84
Tabel 33. Penilaian pada dimensi bukti langsung.....	85



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Denah Lokasi Jurusan Teknik Geologi UGM .....	43
Gambar 2. Analisis Persepsi Pemustaka .....	88



## INTISARI

### PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN JURUSAN TEKNIK GEOLOGI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Nurul Anwar Agustiningsih / 08140047

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner sebagai metode utama, wawancara, dan observasi sebagai metode pelengkap. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Teknik Geologi yang masih aktif terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Dasar Pengambilan sampel menggunakan rumus Yamane sebanyak 83 responden dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental*. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa berdasarkan rata-rata keseluruhan didapat nilai rata-rata 2,78 sehingga dapat dikategorikan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM dalam kriteria yang baik. Dalam penelitian ini terdapat 1 sub variabel dengan rincian nilai rata-rata sebagai berikut : pada dimensi kehandalan dan jaminan dengan rata-rata masing- masing sebesar 2,29 (baik), selanjutnya pada dimensi empati dengan rata-rata 2,87 (baik), dimensi daya tanggap dengan rata-rata 2,63(baik) dan dimensi pada bukti langsung dengan rata-rata 2,50(baik). Saran untuk perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta yaitu, perlunya menambah koleksi buku, perlunya penjaga khusus terhadap penitipan barang pengunjung, meningkatkan profesionalitas pegawai terhadap kemampuannya dalam melayani pemustaka, penambahan fasilitas seperti foto copy, dan perlu adanya penataan koleksi yang lebih baik sesuai dengan nomor klasifikasi, dalam jangka panjang perlu adanya pemikiran untuk mencarikan gedung yang lebih luas.

**Kata Kunci** : Persepsi Pemustaka, Pelayanan

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Swt, yang telah melimpahkan barokah dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul “ Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta” disusun untuk memenuhi syarat kelulusan S1 (Strata Satu) pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

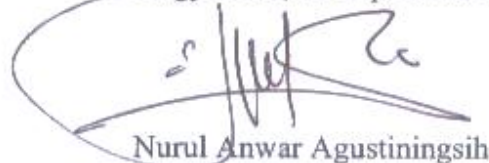
Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Hj. Siti Maryam, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Sri Rohyanti Zulaika, S.Ag.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Tafrikhuddin, S.Ag.,M.Pd dan M.Ainul Yaqin, S.Pd.,M.Ed selaku dosen penguji yang banyak memberikan masukan terhadap penyusunan skripsi.
5. Eliyas selaku Tata Usaha Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sudah banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi. *Thanks...*
6. Pihak UPT Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada Yogyakarta yang telah berkenan memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian. Terutama kepada Bapak Purwoko, SIP dan Sdr. Yudistira, SIP yang sangat membantu penulis dalam mendapatkan data lapangan.

7. Rasa hormat dan terima kasih penulis tujukan kepada keluarga terutama kepada Bapak, alm. Ibu dan Adik-adikku atas dukungan, materi dan do'a yang senantiasa menyertai.
8. Terima kasih untuk keluarga besarku trah Wartopo dan Muh. Zamzami yang sudah mensupport dan mendoakan saya dalam penyusunan skripsi.
9. Mas Deby dan keluarga yang selalu memberikan perhatian, semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih. *You're my precious.*
10. Sahabatku IP 2008. Anggiet, Jupret, Yudis, Tika, Aliem, Ratna, Devy, Ana, Nida, Avief, Ema, dan yang tidak bisa disebutkan satu per satu. *Thankyou have given colour in my life friends. Hopefully Success for us.*
11. Sahabatku Nothic, Isti, Priska, Danang, Drajat, Boneng, Apri, Nanang, Menyu, Lisa, Liana, Inana, Ika, Dadang, Deti, Zacky semuanya yang tidak bisa disebutkan satu per satu terimakasih telah memberikan semangat meski cuma via SMS dan FB. *We're friendship.*
12. Teman-teman kost Wisma Fadila dan Kost Purisari, Mbak Mila, Septi, Tika, Lia, Farida, Uus terimakasih untuk semua "*kegilaan*", dukungan dan semangat yang kalian berikan dalam penyusunan skripsi ini. *Thankyou.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima demi terciptanya karya lebih baik di masa datang.

Yogyakarta, 12 September 2013



Nurul Anwar Agustiningsih

## **MOTTO**

*“Aku adalah jiwa yang berhak untuk berhasil...  
maka akan ku gunakan apa pun yang ada pada diriku,  
untuk belajar dan bekerja, yang menjadikanku keuntungan  
bagi orang lain”. (Mario Teguh)*





## PERSEMBAHAN

*Ku persembahkan karya ini untuk :*

♥ *Bapak (H. Anshoruddin MZ, A.md) dan alm. Ibu (Waryuti) yang mendidik dan membesarkanku, Adik-adik ku Ella dan Awan semoga Allah senantiasa memberikan Ridho-Nya untuk kita.*

♥ *Almamaterku, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Menurut Sulisty-Basuki (1993:257) perpustakaan merupakan sumber informasi dari berbagai bidang ilmu. Ilmu itu tidak akan berguna apabila tidak sampai kepada pemustaka. Ada berbagai jenis perpustakaan, salah satunya adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi. Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unsur penunjang lainnya berperan serta melaksanakan kegiatan demi tercapainya visi dan misi perguruan tinggi. Peran perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai pengumpul, menyusun dan memelihara informasi untuk menunjang Tri Darma Perguruan Tinggi. Adapun tujuan UPT adalah memenuhi keperluan informasi pelajar dan mahasiswa menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, menyediakan ruangan untuk pemakai, dan menyediakan ruangan jasa peminjaman serta menyediakan jasa info aktif bagi pemakai (Qalyubi,dkk,2003:11).

Terdapat berbagai macam kegiatan di dalam Perpustakaan Perguruan Tinggi di dalam tugasnya sebagai sumber informasi dan untuk menunjang proses kegiatan belajar mengajar. Salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pelayanan dalam hal ini bisa berupa pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan foto kopi.

Pelayanan sirkulasi sering disebut sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta

sering digunakan pemustaka. Menurut Lasa Hs (2005:12) sirkulasi adalah pelayanan yang mencakup seluruh kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan baik dibaca ditempat maupun fotokopi atau dibawa pulang.

Sirkulasi yaitu suatu pekerjaan, tugas, seksi maupun bagian dari perpustakaan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi. Menurut Lasa Hs (2005:14) penyediaan jasa sirkulasi ini mutlak diperlukan dalam setiap perpustakaan dengan tujuan:

- a. agar koleksi di suatu perpustakaan dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin,
- b. agar segera diketahui anggota yang pinjam koleksi dan waktu pengambilannya,
- c. terjadinya pengebalian dalam waktu yang jelas,
- d. diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.

Pelayanan sirkulasi harus menunjukkan suatu *performance* yang baik agar pemustaka merasakan suatu lingkungan yang bagus, nyaman, ramah dan penuh dengan nuansa persahabatan. Jika pemustaka merasakan hal tersebut di atas, maka mereka akan selalu mengulangi kegiatan untuk berkunjung ke perpustakaan. Hal ini merupakan prinsip dari sebuah layanan, yaitu memberi kepuasan dan kenyamanan bagi pemustaka. Secara psikologi orang akan mengulangi atau melakukan kegiatan serupa apabila kegiatan itu menyenangkan. Untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pemustaka diperlukan suatu

sistem kerja yang baik. Sistem kerja ini biasanya sering disebut sistem sirkulasi berupa prosedur urutan kerja dalam peminjaman buku sampai pengembalian buku, bahkan perpanjangan peminjaman buku( Lasa Hs,2005:15).

Kunci keberhasilan dalam pelayanan sirkulasi adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan dapat mendorong pemustaka untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan. Menurut Wykocft dalam Tjiptono (2000:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang di maksudkan adalah pemustaka. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan dari keinginan pemustaka. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka perpustakaan maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pemustaka maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pemustaka dan berakhir pada tanggapan pemustaka. Tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan. Melihat pentingnya pelayanan sirkulasi, sudah selayaknya perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan sirkulasi yang berkualitas

sehingga proses peminjaman koleksi dapat berjalan dengan baik, lancar dan efisien.

Selanjutnya, kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Ratminto dan Atik (2005:175-176) meliputi:

1. Bukti fisik (*tangible*) adalah seperti peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*
2. Jaminan (*assurance*) adalah kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan pada *customers*
3. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
4. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan para staf untuk membantu para pemustaka dalam memberikan pelayanan dengan tanggap
5. Empati (*emphaty*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pemustaka

Sirkulasi pustaka adalah kegiatan kerja perpustakaan yang berupa pelayanan kepada masyarakat pemustaka perpustakaan yang meminjam baik untuk dibaca maupun untuk dipinjam keluar perpustakaan. Dengan pengertian ini dapat dipahami bahwa layanan sirkulasi merupakan kegiatan pekerjaan perpustakaan yang berhubungan dengan peminjaman dan pengembalian, jam buka perpustakaan, sistem peminjaman, sistem pencatatan maupun statistik pengunjung (Lasa Hs,1994:1)

Menurut Soeatminah (1992:138) mendefinisian pelayanan peminjaman adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemustaka dalam

proses peminjaman dan pengembalian pustaka. Kegiatan kerja ini sering disebut “Sirkulasi”, yang sangat penting perannya dalam perpustakaan.

Menurut Sulisty-Basuki (1994:199) pemustaka adalah orang yang ditemui tatkala orang tersebut memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Yang dimaksud pemustaka dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan Teknik Geologi UGM yang masih tercatat sebagai anggota aktif perpustakaan.

Kegiatan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta meliputi peminjaman, pengembalian, perpanjangan peminjaman dan pendaftaran anggota perpustakaan. Sistem pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi UGM selama ini sudah menggunakan sistem otomasi. Sistem otomasi yang digunakan adalah *Senayan Library Managenent System (SLiMS)*, sehingga semua kegiatan pelayanan sirkulasi sudah tidak lagi dilakukan secara manual. Perpustakaan juga berperan sebagai pensuplai data bagi para pemustaka khususnya mahasiswa Jurusan Teknik Geologi itu sendiri. Walaupun sebenarnya Perpustakaan ini juga melayani kebutuhan informasi para pemustaka misalnya karyawan, dosen, peneliti, dan masyarakat umum (Sumber: Wawancara dengan pustakawan di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi). Dari beberapa uraian diatas, tugas bagian layanan sirkulasi adalah meliputi semua kegiatan yang ada di perpustakaan khususnya yang berhubungan dengan anggota perpustakaan.

Jenis kegiatan yang dicakup dalam pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM antara lain peminjaman,

pengembalian, perpanjangan, keanggotaan, dan lain-lain. Dalam kenyataannya pemberian kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta masih harus ditingkatkan, agar pengunjung di perpustakaan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari data perkembangan jumlah pengunjung perpustakaan dalam waktu 3 tahun terakhir seperti tampak pada tabel di bawah ini.

Tabel 1

Perkembangan Jumlah Pengunjung perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta

Tahun	Jumlah Pengunjung	Prosentase
2010	9.767	
2011	11.134	14.0%
2012	8.162	-26.7%

Sumber : Data Sekunder perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung di perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta masih fluktuatif. Tahun 2010 tercatat sebanyak 9.767 pengunjung, dan meningkat tahun 2011 menjadi 11.134 pengunjung atau meningkat sebesar 14 persen. Namun demikian tahun 2012 terjadi penurunan jumlah pengunjung sebesar 26,7% yaitu menurun menjadi 8.162 pengunjung. Fenomena ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak manajemen perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta belum optimal, sehingga masih perlu adanya perbaikan-perbaikan sehingga diharapkan mampu memenuhi harapan pengunjung.



Mengingat pentingnya pelayanan sirkulasi maka dalam pemberian layanan sirkulasi tersebut harus mendapatkan perhatian yang maksimal agar dapat memuaskan pemustaka. Hal ini salah satunya bisa ditunjang oleh staf yang handal, ruangan yang memadai dan nyaman, dan koleksi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan para pemustaka. Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja dipustaka perlu memiliki keahlian atau ketrampilan khusus atau mempunyai pendidikan dibidang perpustakaan. Selain itu jumlah SDM harus mencukupi sehingga dapat memberikan layanan informasi dengan cepat dan tepat.

Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi senantiasa mempelajari dan memahami persepsi pemustakanya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pengetahuan mengenai persepsi ini sangatlah diperlukan dalam rangka menciptakan strategi pelayanan yang sesuai dengan kondisi riil di lapangan. Berbagai bentuk pelayanan yang diterima oleh pemustaka akan memberikan kesan tersendiri bagi masing-masing pemustaka. Selanjutnya kesan akan berubah menjadi pengalaman yang akan membentuk persepsi terhadap apa yang mereka terima. Dengan demikian strategi pelayanan yang dianut hendaknya berdasarkan atas persepsi pemustaka.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Melihat uraian dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat oleh penulis adalah “Bagaimana Persepsi

Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta”.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta.

1. sebagai langkah awal evaluasi pelayanan sirkulasi.
2. sebagai bahan masukan kepada pimpinan perpustakaan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta.
3. bahwa hadirnya hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penelitian yang relevan.
4. bagi peneliti, dengan melakukan penelitian tersebut maka dapat semakin memperdalam keilmuan di bidang perpustakaan.

### **1.5. Sistematika Pembahasan**

- BAB I : Bagian pendahuluan, memberikan informasi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.
- BAB II : Landasan Pustaka dan Landasan teori. Dalam bab ini diuraikan tentang teori-teori yang digunakan dan tinjauan pustaka yang pada umumnya mengacu pada penelitian sebelumnya.
- BAB III : Metodologi penelitian, dalam bab ini dijelaskan metode yang digunakan dalam penelitian yaitu tentang populasi, metode pengumpulan data, variable penelitian dan metode analisis data
- Bab IV : Pembahasan masalah meliputi gambaran umum Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada Yogyakarta dan pembahasan hasil penelitian.
- Bab V : .Penutup berisi kesimpulan, saran dari pembahasan bab-bab yang telah diuraikan sebelumnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Secara keseluruhan persepsi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi dapat dinyatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan nilai grand mean sebesar 2,78, yang berarti bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta dalam kriteria yang baik. Hasil analisis persepsi pemustakan pada masing-masing dimensi menunjukkan bahwa persepsi tertinggi terjadi pada dimensi kehandalan dan jaminan dengan rata-rata masing-masing sebesar 2,95 (baik). Selanjutnya persepsi pemustaka pada dimensi empati dengan rata-rata 2,87 (baik), persepsi pada dimensi daya tanggap dengan rata-rata sebesar 2,63 (baik) dan persepsi pemustaka terendah terjadi pada dimensi bukti langsung dengan rata-rata 2,50 tetapi masih dalam kategori yang baik.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis menyampaikan saran/rekomendasi yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi sehingga diharapkan pemustaka akan lebih puas dalam menerima jasa dalam pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta. Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan diantaranya:

1. Dalam hal kehandalan pelayanan perlu adanya penambahan koleksi buku yang menunjang aktivitas belajar mengajar di jurusan Geologi sehingga buku-buku yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka saat ini.
2. Dalam hal jaminan keamanan perlu adanya penjaga khusus terhadap penitipan barang pemustaka, sehingga pemustaka merasa nyaman ketika sedang berada di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik UGM Yogyakarta.
3. Dalam daya tanggap perlu peningkatan profesionalitas pegawai terhadap kemampuannya dalam melayani sirkulasi, sehingga dihasilkan pelayanan yang cepat terhadap setiap pengunjung termasuk pemustaka yang sedang mengalami masalah dalam pencarian buku yang diinginkan.
4. Dalam hal empati kepada pemustaka perlu adanya penambahan fasilitas fotokopi, untuk menunjang aktivitas layanan fotokopy, sehingga pemustaka tidak perlu repot mencari fotokopy di luar, untuk mendapatkan salinan koleksi yang diinginkannya.

5. Dalam hal bukti fisik dalam jangka pendek perlu adanya penataan koleksi perpustakaan yang lebih baik dengan simbol rak yang lebih jelas sesuai dengan tema buku masing-masing untuk memudahkan pemustaka mencari buku koleksi yang diinginkan. Dalam jangka panjang perlu adanya pemikiran untuk mencarikan gedung baru yang lebih luas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- .2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar..
- Basuki, Sulistyono. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama..
- .1994. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia
- Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi,dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dahlan, Al Barry. 1989. *Kamus Lengkap Ilmiah*. Jakarta:[s.n]
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia
- Em Zul, Fajri. 2003. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*.[ s.i]: Difa Publiser.
- Ghozali, Richard F. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indonesia, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Irianto, Agus.2009. *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Tahun 2003 Nomor 63 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. [http://menpan.go.id/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=7%3akepmenpan-a-rb&itemid=87&limit\\_start=20](http://menpan.go.id/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=7%3akepmenpan-a-rb&itemid=87&limit_start=20).Diakses tanggal 13 Maret 2013. Jam 12.20 wib.
- Lasa HS. 1994. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- .2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Martoatmojo, Karmidi. 1993. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.



- Nasution, S.1996. *Metode Riserch ( Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Muh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pendit, Putu Laxman.2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi : Suatu Pengantar Diskusi Epistimologi dan Metodologi*. Jakarta: CV. Kumandang.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2007. *Undang-undang No. 43 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih.2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simamora, Bilson. 2004. *Paduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Setia.
- Soedibyo, Nurhayati.1998. *Pengelolaan Perpustakaan Jilid 2*. Bandung: Alumni.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi.2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Yoety, Oka A. 2005. *Costumer Service: Cara Efektif Memuaskan Pemustaka*. Jakarta: Pradnya Paramita.

## KUESIONER

Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan  
Jurusan Teknik Geologi Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada Yogyakarta.

### **Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban anda.

I. Jenis pelayanan yang sering saya anfaatkan adalah:

- ( ) pelayanan sirkulasi yang meliputi pelayanan peminjaman, pengembalian, keanggotaan, dan lain-lain.
- ( ) pelayanan referensi yang meliputi Laporan Tugas Akhir, Skripsi, Laporan Penelitian, dan lain-lain.

Saran saya untuk pelayanan sirkulasi:

.....

.....

.....

.....

.....

II. Pertanyaan terhadap Persepsi Pemustaka (pengguna perpustakaan) Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi

**Keterangan penilaian persepsi pelayanan perpustakaan.**

**SB = Sangat Baik (4)**

**TB = Tidak Baik (2)**

**B = Baik(3)**

**STB = Sangat Tidak Baik (1)**

No	Pernyataan	SB	B	TB	STB
	<b>A.Kehandalan</b>				
1.	Jam buka pelayanan sirkulasi perpustakaan				
2.	Kemampuan petugas dalam membantu menemukan buku yang saya cari di rak				
3.	Ketelitian petugas dalam melakukan pencatatan peminjaman di Kartu Anggota dan di buku				

4.	Kesesuaian dan keakuratan koleksi				
5.	Kehandalan komputer dalam mencari judul buku				
	<b>B. Jaminan</b>				
6.	Jaminan keamanan tas/ jaket yang diletakkan dilocker penitipan tas				
7.	Denda keterlambatan pengembalian koleksi				
8.	Waktu atau lama peminjaman				
9.	Keadilan petugas dalam melayani pengguna perpustakaan				
10.	Bebas pustaka				
	<b>C. Daya Tanggap</b>				
11.	Ketanggapan petugas dalam memecahkan persoalan dipelayanan sirkulasi (missal kartu anggota yang hilang, dll)				
12.	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sirkulasi				
	<b>D. Empati</b>				
13.	Sikap petugas dalam mendengarkan keluhan pengguna perpustakaan				
14.	Perhatian petugas dalam melayani kebutuhan tertentu (missal fotocopy, koleksi referensi, majalah, dll)				
15.	Kesabaran petugas ketika melayani pengguna perpustakaan				
16.	Cara berkomunikasi petugas kepada pengguna perpustakaan dalam memberikan pelayanan sirkulasi				

17.	Kepedulian petugas dalam menjawab pertanyaan pemustaka				
.	<b>E. Bukti Langsung</b>				
18.	Pengisian buku pengunjung				
19.	Jumlah buku yang dipinjam				
20.	Luas ruangan sirkulasi				
21.	Kebersihan ruangan				
22.	Penataan koleksi perpustakaan				

Terima Kasih



## HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### Correlations

Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	Total
K1	Pearson Correlation	1	.480**	.367*	.407*	.368*	.686**
	Sig. (2-tailed)		.007	.046	.026	.045	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K2	Pearson Correlation	.480**	1	.450*	.476**	.444*	.745**
	Sig. (2-tailed)	.007		.013	.008	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K3	Pearson Correlation	.367*	.450*	1	.669**	.518**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.046	.013		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K4	Pearson Correlation	.407*	.476**	.669**	1	.668**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.026	.008	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
K5	Pearson Correlation	.368*	.444*	.518**	.668**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.045	.014	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.686**	.745**	.773**	.845**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	11.6000	4.731	.503	.822
K2	11.6000	4.524	.585	.799
K3	11.8333	4.626	.647	.783
K4	12.2000	4.028	.725	.756
K5	11.7000	4.424	.645	.782

## Correlations

Correlations

		J1	J2	J3	J4	J5	Total
J1	Pearson Correlation	1	.465**	.502**	.425*	.209	.726**
	Sig. (2-tailed)		.010	.005	.019	.268	.000
	N	30	30	30	30	30	30
J2	Pearson Correlation	.465**	1	.379*	.479**	.395*	.771**
	Sig. (2-tailed)	.010		.039	.007	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30
J3	Pearson Correlation	.502**	.379*	1	.556**	.190	.734**
	Sig. (2-tailed)	.005	.039		.001	.314	.000
	N	30	30	30	30	30	30
J4	Pearson Correlation	.425*	.479**	.556**	1	.257	.752**
	Sig. (2-tailed)	.019	.007	.001		.170	.000
	N	30	30	30	30	30	30
J5	Pearson Correlation	.209	.395*	.190	.257	1	.582**
	Sig. (2-tailed)	.268	.031	.314	.170		.001
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.726**	.771**	.734**	.752**	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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



## Reliability

### Case Processing Summary

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
J1	12.4000	4.041	.549	.705
J2	11.8000	3.752	.597	.685
J3	11.9667	3.964	.553	.703
J4	12.1000	4.024	.597	.689
J5	11.8667	4.464	.342	.777



## Correlations

Correlations

		DT1	DT2	Total
DT1	Pearson Correlation	1	.817**	.946**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
DT2	Pearson Correlation	.817**	1	.960**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.946**	.960**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

## Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DT1	2.8667	.809	.817	. <sup>a</sup>
DT2	3.1333	.602	.817	. <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.

## Correlations

Correlations

		E1	E2	E3	E4	E5	Total
E1	Pearson Correlation	1	.563**	.700**	.632**	.518**	.819**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	.563**	1	.703**	.708**	.644**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
E3	Pearson Correlation	.700**	.703**	1	.722**	.643**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
E4	Pearson Correlation	.632**	.708**	.722**	1	.458*	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
E5	Pearson Correlation	.518**	.644**	.643**	.458*	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.011		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.819**	.860**	.902**	.820**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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



## Reliability

### Case Processing Summary

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	11.2333	5.564	.702	.875
E2	11.7333	5.513	.771	.858
E3	11.5000	5.155	.831	.844
E4	11.5000	6.259	.742	.871
E5	11.6333	5.757	.660	.884

## Correlations

Correlations

		BL1	BL2	BL3	BL4	BL5	Total
BL1	Pearson Correlation	1	.561**	.218	.452*	.352	.684**
	Sig. (2-tailed)		.001	.248	.012	.056	.000
	N	30	30	30	30	30	30
BL2	Pearson Correlation	.561**	1	.561**	.326	.688**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.079	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
BL3	Pearson Correlation	.218	.561**	1	.484**	.716**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.248	.001		.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
BL4	Pearson Correlation	.452*	.326	.484**	1	.374*	.660**
	Sig. (2-tailed)	.012	.079	.007		.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30
BL5	Pearson Correlation	.352	.688**	.716**	.374*	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.056	.000	.000	.042		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.684**	.842**	.788**	.660**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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



## Reliability

### Case Processing Summary

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BL1	10.7333	3.720	.483	.817
BL2	10.7667	3.220	.717	.742
BL3	10.9000	3.334	.626	.773
BL4	10.5333	4.120	.516	.804
BL5	10.8000	3.545	.718	.748

### NILAI-NILAI $r$ PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,977	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	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,533	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

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

## REKAPITULASI DATA 83 RESPONDEN

No	KINERJA																										
	Kehandalan						Jaminan						Daya Tanggap			Empati						Bukti Langsung					
	K1	K2	K3	K4	K5	Rata2	J1	J2	J3	J4	J5	Rata2	DT1	DT2	Rata2	E1	E2	E3	E4	E5	Rata2	BL1	BL2	BL3	BL4	BL5	Rata2
1	3	2	3	3	3	2.80	2	3	3	3	2	2.60	4	3	3.50	3	2	3	3	3	2.80	2	2	2	2	2	2.00
2	3	2	2	2	3	2.40	3	3	3	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	4	3.20	3	3	3	3	3	3.00
3	2	2	2	1	2	1.80	3	3	3	3	3	3.00	2	2	2.00	3	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4	4.00
4	3	4	3	3	4	3.40	3	3	2	3	3	2.80	3	3	3.00	4	2	2	3	2	2.60	4	4	3	3	3	3.40
5	3	3	3	3	4	3.20	3	4	3	4	4	3.60	4	4	4.00	2	2	1	2	2	1.80	3	3	3	3	3	3.00
6	4	4	2	2	2	2.80	3	3	3	2	3	2.80	3	2	2.50	3	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00
7	4	3	3	3	4	3.40	3	3	4	3	4	3.40	4	4	4.00	4	3	4	3	3	3.40	3	3	3	3	2	2.80
8	3	4	2	3	3	3.00	2	2	2	2	2	2.00	3	2	2.50	3	3	3	3	3	3.00	2	2	2	3	2	2.20
9	3	3	3	3	3	3.00	3	4	3	3	3	3.20	3	3	3.00	2	2	2	2	2	2.00	3	2	1	2	2	2.00
10	2	2	2	2	2	2.00	1	2	3	3	3	2.40	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00	2	2	2	3	2	2.20
11	3	3	3	2	3	2.80	3	3	3	3	2	2.80	2	1	1.50	3	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00
12	4	4	4	4	4	4.00	3	4	4	4	4	3.80	4	4	4.00	3	3	3	3	3	3.00	3	2	3	4	3	3.00
13	4	3	3	3	3	3.20	3	4	4	4	4	3.80	4	4	4.00	2	1	2	2	2	1.80	3	2	1	3	2	2.20
14	4	4	4	4	4	4.00	3	4	2	3	3	3.00	4	4	4.00	3	3	2	3	2	2.60	3	2	2	3	2	2.40
15	3	3	3	3	3	3.00	3	3	3	2	3	2.80	3	3	3.00	3	3	3	3	2	2.80	3	3	3	3	3	3.00
16	3	3	3	2	3	2.80	1	2	2	2	2	1.80	3	3	3.00	4	3	3	3	2	3.00	2	3	3	3	3	2.80
17	4	3	3	2	2	2.80	3	2	4	3	3	3.00	3	3	3.00	4	2	3	3	2	2.80	2	2	2	3	2	2.20
18	3	3	2	2	4	2.80	3	3	3	3	3	3.00	2	3	2.50	4	2	3	3	3	3.00	2	2	3	3	3	2.60
19	2	2	2	2	2	2.00	3	3	4	4	2	3.20	1	1	1.00	2	1	2	2	2	1.80	3	3	3	3	3	3.00
20	4	4	4	4	4	4.00	2	3	3	3	3	2.80	3	2	2.50	2	2	2	2	2	2.00	2	4	3	3	3	3.00
21	2	3	4	3	3	3.00	2	4	3	3	4	3.20	3	2	2.50	3	3	3	3	2	2.80	3	3	3	3	3	3.00
22	3	3	3	2	3	2.80	3	3	3	2	4	3.00	4	4	4.00	2	2	2	3	2	2.20	2	2	2	3	2	2.20
23	3	3	3	2	3	2.80	2	4	3	3	4	3.20	4	4	4.00	3	3	4	3	3	3.20	2	3	2	2	3	2.40
24	3	3	3	2	3	2.80	2	4	3	2	3	2.80	3	2	2.50	4	4	4	4	4	4.00	2	2	2	2	2	2.00
25	4	3	3	2	3	3.00	2	3	2	3	4	2.80	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00	3	3	3	3	3	3.00
26	3	3	3	3	3	3.00	3	4	3	3	3	3.20	4	3	3.50	4	3	3	2	4	3.20	2	2	3	2	3	2.40
27	3	3	3	2	2	2.60	4	4	4	4	4	4.00	3	3	3.00	4	3	3	3	4	3.40	2	2	3	3	2	2.40
28	2	4	3	2	3	2.80	3	4	4	4	3	3.40	2	2	2.00	4	3	4	4	4	3.60	3	3	2	2	3	2.80
29	3	4	3	3	3	3.20	3	4	4	3	3	3.40	3	2	2.50	4	3	4	3	3	3.40	4	3	2	3	2	2.80
30	4	4	3	2	3	3.20	2	2	2	2	4	2.40	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3	3	2	3	3	2.80
31	3	4	4	2	3	3.20	2	4	4	4	3	3.40	2	1	1.50	3	3	3	3	3	3.00	2	3	2	3	2	2.40
32	3	3	3	2	3	2.80	2	4	4	4	3	3.40	3	2	2.50	3	3	3	3	3	3.00	3	3	2	2	3	2.60
33	3	3	3	2	3	2.80	1	3	4	4	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	2	2.80
34	3	3	4	1	4	3.00	2	3	4	3	3	3.00	3	2	2.50	3	1	3	3	3	2.60	3	3	2	1	2	2.20
35	3	4	3	2	4	3.20	2	3	3	2	3	2.60	3	2	2.50	3	2	3	4	2	2.80	2	2	1	2	1	1.60
36	4	3	3	2	4	3.20	2	2	2	2	3	2.20	2	2	2.00	3	3	4	3	3	3.20	2	2	3	2	1	2.00
37	4	3	3	2	4	3.20	2	3	3	2	4	2.80	2	2	2.00	3	2	4	4	4	3.40	2	2	3	2	2	2.20
38	3	3	4	2	3	3.00	2	3	4	3	3	3.00	3	1	2.00	3	2	4	3	3	3.00	4	2	3	3	2	2.80
39	4	3	3	3	3	3.20	3	3	3	2	3	2.80	3	2	2.50	3	3	3	3	3	3.00	2	2	2	3	1	2.00
40	3	1	3	2	3	2.40	1	3	3	3	3	2.60	3	2	2.50	2	1	2	2	2	1.80	1	2	2	1	2	1.60

41	3	3	3	2	4	3.00	2	3	4	3	3	3.00	3	3	3.00	3	2	3	3	4	3.00	3	3	3	4	3	3.20
42	4	3	4	2	2	3.00	3	3	4	4	3	3.40	3	2	2.50	3	1	3	2	3	2.40	2	3	3	2	2	2.40
43	4	3	4	1	3	3.00	2	4	4	4	3	3.40	3	3	3.00	3	3	3	2	3	2.80	3	2	2	3	3	2.60
44	4	1	3	1	3	2.40	3	3	4	3	4	3.40	3	2	2.50	4	2	4	4	4	3.60	2	2	2	2	2	2.00
45	3	3	4	1	3	2.80	3	3	3	3	3	3.00	3	1	2.00	4	1	4	4	4	3.40	1	2	1	2	1	1.40
46	3	3	3	2	3	2.80	3	3	3	3	3	3.00	3	1	2.00	3	3	3	3	3	3.00	1	2	2	2	2	1.80
47	3	2	3	2	2	2.40	2	2	2	2	3	2.20	3	2	2.50	3	3	3	3	3	3.00	1	1	1	1	2	1.20
48	3	3	4	3	3	3.20	1	2	4	4	3	2.80	2	3	2.50	3	3	3	4	3	3.20	3	2	2	3	2	2.40
49	3	2	4	2	3	2.80	1	3	4	3	4	3.00	2	2	2.00	3	2	3	3	3	2.80	4	3	2	3	1	2.60
50	3	3	2	3	4	3.00	2	3	4	3	4	3.20	3	3	3.00	2	2	4	4	2	2.80	4	3	3	3	2	3.00
51	3	3	3	2	4	3.00	2	3	4	3	3	3.00	3	1	2.00	3	4	3	3	4	3.40	3	4	1	3	3	2.80
52	4	3	4	2	2	3.00	3	4	4	3	3	3.40	3	1	2.00	3	3	3	4	4	3.40	3	4	2	2	2	2.60
53	3	2	4	2	3	2.80	3	3	4	3	3	3.20	3	2	2.50	3	3	3	3	4	3.20	3	3	2	3	3	2.80
54	2	2	2	1	2	1.80	2	2	2	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2	2	2	2	2	2.00
55	3	3	2	2	3	2.60	2	2	2	2	3	2.20	3	3	3.00	1	2	1	2	2	1.60	4	2	3	2	2	2.60
56	3	2	3	1	3	2.40	4	4	3	3	3	3.40	2	2	2.00	3	1	3	3	3	2.60	3	2	3	3	3	2.80
57	3	3	2	2	3	2.60	1	3	3	3	4	2.80	3	2	2.50	3	2	2	3	3	2.60	3	3	4	3	1	2.80
58	3	3	3	2	4	3.00	2	3	3	3	4	3.00	3	3	3.00	4	1	3	4	3	3.00	3	2	4	4	2	3.00
59	3	4	3	2	3	3.00	3	3	3	3	4	3.20	3	2	2.50	4	1	3	3	4	3.00	2	4	4	3	3	3.20
60	3	4	2	2	3	2.80	2	4	4	3	4	3.40	3	2	2.50	4	2	2	4	4	3.20	2	3	3	4	3	3.00
61	2	3	3	3	3	2.80	2	4	4	3	3	3.20	2	2	2.00	3	2	2	3	3	2.60	3	3	3	3	2	2.80
62	4	3	3	3	3	3.20	2	3	3	3	3	2.80	2	2	2.00	4	3	4	3	3	3.40	4	3	3	3	2	3.00
63	4	3	3	3	3	3.20	2	3	3	3	3	2.80	3	3	3.00	4	2	4	4	4	3.60	3	3	3	3	3	3.00
64	3	3	4	3	4	3.40	2	3	3	3	3	2.80	3	2	2.50	3	2	3	3	3	2.80	1	2	2	2	1	1.60
65	4	4	4	3	4	3.80	1	3	3	3	3	2.60	3	2	2.50	3	2	3	3	3	2.80	3	3	3	4	3	3.20
66	4	4	4	3	4	3.80	2	4	4	4	4	3.60	2	3	2.50	3	1	2	3	3	2.40	3	2	2	2	2	2.20
67	4	4	4	2	4	3.60	2	4	3	3	4	3.20	4	3	3.50	1	1	3	3	3	2.20	1	2	2	1	1	1.40
68	4	4	4	2	4	3.60	2	4	3	3	4	3.20	3	2	2.50	2	3	3	3	3	2.80	1	1	1	2	2	1.40
69	3	3	3	1	3	2.60	3	4	3	3	3	3.20	3	2	2.50	4	3	4	4	4	3.80	2	2	2	3	2	2.20
70	3	3	3	2	3	2.80	3	4	3	4	3	3.40	2	3	2.50	4	2	3	3	4	3.20	2	2	2	3	3	2.40
71	3	4	3	1	4	3.00	4	3	3	2	3	3.00	3	2	2.50	3	2	3	4	2	2.80	2	2	1	2	1	1.60
72	3	3	4	1	4	3.00	3	3	4	3	3	3.20	3	2	2.50	3	2	3	3	3	2.80	3	3	2	1	2	2.20
73	4	3	3	2	4	3.20	2	2	2	2	3	2.20	2	1	1.50	3	1	4	3	3	2.80	2	2	3	2	1	2.00
74	4	4	4	3	4	3.80	1	4	4	4	4	3.40	4	2	3.00	4	2	4	4	4	3.60	4	4	3	4	3	3.60
75	3	3	3	2	4	3.00	2	3	4	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3	3	4	3.20	3	4	2	3	2	2.80
76	2	2	3	2	2	2.20	1	2	2	2	2	1.80	3	2	2.50	3	2	2	2	2	2.20	2	2	2	2	2	2.00
77	4	3	4	2	2	3.00	1	4	4	3	3	3.00	3	2	2.50	3	2	3	4	4	3.20	3	4	1	2	3	2.60
78	3	4	4	2	3	3.20	2	4	4	4	3	3.40	2	2	2.00	3	2	3	3	3	2.80	2	3	2	3	2	2.40
79	3	2	4	3	3	3.00	2	3	4	3	3	3.00	3	1	2.00	3	1	3	3	4	2.80	3	3	2	3	3	2.80
80	4	4	3	2	3	3.20	3	2	2	2	4	2.60	3	2	2.50	3	1	4	3	3	2.80	3	3	2	3	3	2.80
81	2	2	2	2	2	2.00	1	2	2	2	2	1.80	2	2	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2	2	2	2	2	2.00
82	3	3	2	2	4	2.80	1	3	3	3	3	2.60	2	3	2.50	4	2	3	3	3	3.00	2	2	1	3	3	2.20
83	3	3	2	3	3	2.80	2	2	2	2	3	2.20	3	1	2.00	1	2	1	2	2	1.60	4	2	1	2	3	2.40
Rata2	3.20	3.05	3.11	2.23	3.16	2.95	2.29	3.14	3.20	2.94	3.18	2.95	2.89	2.36	2.63	3.06	2.30	2.96	3.04	3.00	2.87	2.59	2.59	2.35	2.66	2.31	2.50