

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODE KESENJANGAN PADA PERPUSTAKAAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS
GADJAH MADA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan



Disusun Oleh:

**SRI WIDYATI
08141169**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2013**

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

NOTA DINAS

Hal: Skripsi
Sri Widiyati

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

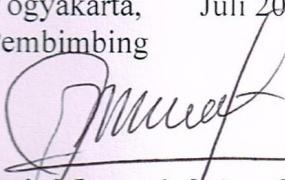
Setelah membaca, meneliti, serta memberi petunjuk dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi

Nama : Sri Widiyati
NIM : 08141169
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : ***"Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Kesenjangan
Pada Perpustakaan Fakultas Teknologi Pertanian
Universitas Gadjah Mada Yogyakarta"***

Dapat diajukan pada sidang munaqosah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah. Atas perhatian bapak saya ucapan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Juli 2013
Pembimbing

Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP. 19710907199803 1 003



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.009/2406/2013

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE KESENJANGAN PADA
PERPUSTAKAAN FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS GADJAH
MADA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama	:	Sri Widiyati
NIM	:	08141169
Telah dimunaqosyahkan pada	:	27 Agustus 2013
Nilai Munaqosyah	:	A-

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

Pengaji I

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

Pengaji II

Drs. Budiyono, SIP
NIP 19620410 1993303 1 004

Yogyakarta, 07 Oktober 2013
Dekan

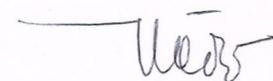


Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag
NIP. 19580117 198503 2 001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini adalah asli hasil karya/penelitian sendiri, bukan jiplakan dari karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juli 2013



Sri Widiyati

INTISARI

Sri Widjati. 2013. Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Kesenjangan Pada Perpustakaan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Teknologi Pertanian UGM berdasarkan besarnya kesenjangan pelayanan dengan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL , yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis kesenjangan, tingkat kesesuaian, dan Analisis Kepentingan Kinerja (IPA). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner, dokumentasi, dan wawancara. Responden penelitian berjumlah 95 orang mahasiswa FTP UGM yang menjadi anggota perpustakaan. Hasil penelitian berdasarkan analisa kesenjangan menunjukkan bahwa keseluruhan variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai negatif, yang berarti pelayanan Perpustakaan FTP UGM belum bisa memenuhi harapan dari pemustakanya, sehingga diperlukan perbaikan kualitas pelayanan di semua variabel. Dari perhitungan tingkat kesesuaian menunjukkan nilai kesesuaian dibawah 100%, sehingga masih diperlukan peningkatan agar dapat memenuhi harapan pemustaka. Sedang dari analisis IPA diperoleh tiga atribut yang terletak di kuadran A yaitu, ketersediaan koleksi yang relevan dan memadai, memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan, dan dapat diandalkan dalam menangani masalah pemustaka. Strategi perbaikan yang perlu diprioritaskan adalah penambahan koleksi berbahasa Indonesia, penambahan jumlah karyawan, pelatihan, penanaman disiplin dan etos kerja, serta penambahan komputer untuk akses katalog.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, analisa kesenjangan, Servqual, Perpustakaan FTP UGM, tingkat kesesuaian, metode IPA

ABSTRACT

Sri Widjati. 2013. The Service Quality Analysis with the Method of Gaps in the Library Faculty of Agricultural technology, Gadjah Mada University

The aims of the research is to determine the service quality level on the Library of the Faculty of Agricultural Technology Gadjah Mada University, based on the numbers of service disparities refer to five services quality dimension, there are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Then the result of it was analyzed using gap analysis, the compliances level and Importance-Performance Analysis (IPA). The technique of the data collection using questionnaires, documentation, and interviews. The respondents of the research were 95 of FTP UGM students whom are the member of the library. The result showed that based on the gap analysis calculation the overall variables of services quality shows a negative value. Which means the service quality of FTP UGM Library can not meet the expectations of its users, so it needs improvement to all variables. Based on the compliance level calculation indicates the suitability value is under 100%. So it still needs to improve in order to fulfill users expectation. Where as from IPA analysis has obtained three attributes located in quadrant A, there are the availability of relevant and adequate collection , providing services at the promised time , and reliable in dealing with users. The improvement strategy need to be prioritized is the addition of a collection of Indonesian books , increasing the number of employees , training , discipline and work ethic , as well as the addition of a computer to access the catalog.

Key words : the service of quality, gap analysis, servqual, FTP UGM Library, the level of compliance, IPA methods

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas karunia dan ridha-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Kesenjangan Pada Perpustakaan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik kelulusan Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si., selaku Ketua Progam Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Anis Masruri S.Ag., SIP., M.Si., selaku pembimbing, yang dengan tulus ikhlas memberikan bimbingan dan arahan yang bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Faizal Syarifudin, S.Ag., SS., M.Si. selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Budiyono selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan arahan untuk perbaikan skripsi ini.

6. Ibu Marwiyah, S.Ag., SS., M.LIS. selaku dosen pembimbing akademik, atas dukungannya selama masa studi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah berbagi ilmu dan berbagi semangat kepada penyusun.
8. Keluargaku tercinta: Mas Koeh, Uut, Hendra, Tito, Dias, Kayla, Elang, Dane, dan Sri. Terimakasih atas kesabaran dan cinta kasihnya, kalian semua sumber semangatku.
9. Pak Elyas, Pak Darwaji, Bu Titik, atas bantuan dan keramahannya.
10. Teman-teman di Perpustakaan FTP UGM (M'Sum, AB, serta Fungah) terima kasih atas kebersamaan dan pengertiannya.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran akan penulis terima dengan lapang dada. Semoga bermanfaat untuk pengembangan keilmuan selanjutnya.

Yogyakarta, Juli 2013
Penulis,

Sri Widyati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Pelayanan Perpustakaan	22
2.2.3 Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	22
2.2.4 Analisa Kesenjangan	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37

3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	38
3.4	Variabel Penelitian	38
3.4.1	Jenis variabel	39
3.4.2	Definisi Operasional.....	39
3.4.3	Instrumen penelitian	40
3.5	Metode pengumpulan data	42
3.6	Populasi dan Sampel	43
3.6.1	Populasi	43
3.6.2	Sampel.....	43
3.7	Metode Analisa Data.....	45
3.7.1	Uji Validitas dan Realibilitas	45
3.7.2	Analisis Kualitas Pelayanan	48
3.7.3	Analisa Kesenjangan	48
3.7.4	<i>Importance–Performance Analysis</i>	50
	BAB IV PEMBAHASAN.....	56
4.1	Gambaran Umum Perpustakaan FTP UGM	56
4.1.1	Sejarah Perpustakaan FTP UGM	56
4.1.2	Kedudukan dan tugas pokok	59
4.1.3	Visi dan Misi	60
4.1.4	Struktur Organisasi.....	61
4.1.5	Sumber Daya Manusia	64
4.1.6	Anggaran	64
4.1.7	Koleksi	65
4.1.8	Sistem dan Jenis Pelayanan.....	68

4.2	Analisis dan Pembahasan	71
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	71
4.2.2	Analisa Kualitas Pelayanan.....	75
4.2.2.1	<i>Reliability</i> (keandalan)	76
4.2.2.2	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	77
4.2.2.3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	79
4.2.2.4	<i>Emphaty</i> (Empati)	81
4.2.2.5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	82
4.2.3	Analisa Kesenjangan	83
4.2.4	<i>Importance-Performance Analysis</i>	90
4.2.4.1	Tingkat Kesesuaian	90
4.2.4.2	Diagram <i>Cartesius</i>	94
BAB V	PENUTUP.....	100
5.1	Simpulan.....	100
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA		103

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	42
Tabel 2	Format Penilaian Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan	43
Tabel 3	Format Penilaian Ekspektasi Pemustaka Terhadap Pelayanan	43
Tabel 4	Rerata Skor Tiap Variabel.....	51
Tabel 5	Perhitungan Rata-Rata Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan	54
Tabel 1	Personalian Perpustakaan FTP UGM	66
Tabel 2	Data Koleksi Perpustakaan FTP UGM s/d Desember 2010	67
Tabel 3	Jam Buka Layanan	73
Tabel 4	Tabel Nilai r Product Moment	74
Tabel 5	Uji Validitas Kuesioner	75
Tabel 6	Kategori Koefisien Reliabilitas	77
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi	77
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi	78
Tabel 9	Penilaian Responden Untuk Variabel Reliability	79
Tabel 10	Penilaian Responden Untuk Variabel Responsiveness	81
Tabel 11	Penilaian Responden Untuk Variabel Assurance	83
Tabel 12	Penilaian Responden Untuk Variabel Empathy.....	84
Tabel 13	Penilaian Responden Untuk Variabel Tangibles	86
Tabel 14	Rerata Skor Untuk Tiap Variabel.....	88
Tabel 15	Penilaian Tingkat Kesesuaian Responden	95
Tabel 16	Tingkat Kesesuaian Tiap Dimensi	96
Tabel 17	Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Karakteristik Jasa	17
Gambar 2	Model Kualitas Pelayanan.....	34
Gambar 3	Diagram Cartesius	55
Gambar 4	Struktur Organisasi Makro Perpustakaan FTP UGM	64
Gambar 5	Struktur Organisasi Mikro Perpustakaan FTP UGM	65
Gambar 6	Diagram Cartesius Untuk Semua Variabel	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	107
Lampiran 2 Uji Validitas Persepsi	111
Lampiran 3 Uji Validitas Ekspektasi.....	113
Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner Bagian Persepsi	115
Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner Bagian Ekspektasi	118
Lampiran 6 Penilaian dan Tingkat Kepentingan Variabel <i>Reability</i>	121
Lampiran 7 Penilaian dan Tingkat Kepentingan Variabel <i>Responsiveness</i>	122
Lampiran 8 Penilaian dan Tingkat Kepentingan Variabel <i>Assurance</i>	123
Lampiran 9 Penilaian dan Tingkat Kepentingan Variabel <i>Empathy</i>	124
Lampiran 10 Penilaian dan Tingkat Kepentingan Variabel <i>Tangibles</i>	125



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu hal yang penting di dunia industri jasa, karena menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam mewujudkan tujuan lembaga tersebut. Sutardji dan Maulidyah (2006: 33) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) perlu mendapatkan perhatian yang lebih dibandingkan dengan bisnis produk, karena banyak faktor *intangible* yang sulit untuk diidentifikasi. Kualitas pelayanan ini menjadi penentu bagi keberhasilan suatu lembaga penyedia jasa untuk tetap bertahan dalam dunia persaingan tidak terkecuali perpustakaan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan, pada bab I pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa:

“perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.”

Sebagai salah satu lembaga penyedia jasa (*service provider*) di bidang informasi, perpustakaan dituntut untuk memberikan perhatian penuh kepada kualitas. Tanpa adanya perhatian penuh kepada kualitas maka perpustakaan akan ditinggalkan oleh pemustakanya, oleh karena itu perpustakaan perlu mengembangkan kualitas pelayanan (*service quality*) yang menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan pemustaka.

Perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan menjadi semakin penting karena, masyarakat tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi salah satu subjek penentu dalam penilaian tersebut (Kaihatu, 2008:67; Irmansyah, 2005:2). Mengacu pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, baik tidaknya kualitas suatu perpustakaan tercermin dari penilaian pemustaka. Penilaian akan muncul ketika kegiatan pelayanan tersebut dilangsungkan. Hal ini terjadi karena dalam kegiatan tersebut terjadi interaksi antara pemustaka dengan perpustakaan. Suatu pelayanan dinilai dan dipersepsikan baik dan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Sebaliknya apabila tidak sesuai dengan apa yang diharapkan akan dipersepsikan buruk, sehingga akan menimbulkan kesenjangan antara persepsi dan harapan dari pemustaka perpustakan.

Menurut Tjiptono (2008:28) harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau menggunakan suatu produk. Harapan dibentuk oleh pengalaman masa lampau, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan perusahaan jasa. Setelah menerima jasa, mereka akan membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada di bawah jasa yang diharapkan, mereka tidak berminat lagi pada penyedia jasa tersebut. Jika jasa yang diterimanya memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia ini lagi.

Mewujudkan kebutuhan dan harapan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Hal tersebut dikarenakan penilaian terhadap kualitas suatu produk atau layanan merupakan sesuatu yang tidak mudah dirumuskan dan diukur skala tinggi rendahnya karena sangat subyektif. Persepsi terhadap suatu layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat penilaian yang berbeda. Sebab ukuran kualitas antara orang yang satu dengan yang lain akan berbeda tergantung dari pengalaman yang pernah dialaminya.

Salah satu cara untuk menilai kualitas suatu pelayanan adalah dengan mengidentifikasi seberapa besar tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan pemustaka dengan persepsi mereka terhadap kinerja perpustakaan yang telah diterima. Metode yang umum digunakan adalah metode yang diadopsi dari bidang pemasaran yaitu metode *Servqual*.

Metode *Servqual* merupakan metode yang dapat digunakan untuk menentukan atribut kebutuhan pelanggan dan menghitung gap antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Dengan demikian dapat digunakan untuk menentukan atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki (Irmansyah, 2005:1, Kaihatu, 2008:67).

Metode *servqual* merupakan metode yang dikembangkan oleh Zeithaml, dkk (1988:23) antara lain: (1) *tangibles* (bukti fisik) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi, (2) *reliability* (keandalan), sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya sejak pertama, (3) *responsiveness* (daya tanggap),

yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap, (4) *assurance* (jaminan) menunjukan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan *image* atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan di benak konsumen terhadap perusahaan, dan (5) *empathy* (empati), meliputi kepedulian dan perhatian individual yang diberikan pihak perusahaan kepada pelanggan.

Dimensi-dimensi inilah yang perlu dilakukan oleh pihak penyedia jasa agar kesenjangan terhadap kualitas pelayanan dapat diminimalisir. Demikian juga halnya dengan Perpustakaan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (selanjutnya disebut dengan Perpustakaan FTP UGM). Sebagai unsur penunjang dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi lembaga induknya, Perpustakaan FTP UGM turut berperan serta dalam mewujudkan visi induknya sebagai pusat unggulan dalam bidang agroindustri. Wujud dukungan tersebut diberikan dalam bentuk penyediaan informasi yang relevan dengan bidang studi serta pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pemustaka. Prioritas utama yang perlu diperhatikan pengelola Perpustakaan FTP UGM adalah, sejauh mana pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan pemustaka. Oleh karena itu pihak perpustakaan di dalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan, harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan oleh pemustaka. Dengan demikian antara kebijakan pelayanan

dengan keinginan dan harapan pemustaka untuk dilaksanakan oleh pihak perpustakaan tidak menimbulkan suatu kesenjangan. Dalam arti bahwa, kualitas pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pemustaka. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan, di situlah tercipta nilai pelayanan yang berkualitas.

Untuk mewujudkan hal tersebut pihak pengelola Perpustakaan FTP UGM telah berusaha melakukan pembenahan pelayanan perpustakaan serta sarana pendukungnya sebagai berikut.

1. Penyediaan fasilitas perpustakaan seperti ruangan nyaman berpendingin udara, hotspot, mesin fotokopi, *locker*, katalog *online* serta komputer yang terkoneksi internet.
2. Penyediaan berbagai jenis pelayanan meliputi pelayanan sirkulasi, referensi, penelusuran literatur, bimbingan pemakai, fotokopi, internet, *scanning* dan *printing*.
3. Sejak bulan September 2007 menerapkan sistem informasi perpustakaan berbasis web (SIPUS V-0.1) yang dapat diakses melalui intranet maupun internet.
4. profesionalisasi karyawan dengan cara mengirim petugas perpustakaan untuk studi lanjut, pelatihan, dan seminar.

Meskipun telah berusaha untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya namun keluhan dari pemustaka tentang pelayanan yang kurang sesuai

dengan kebutuhan mereka tetap saja muncul¹. Keluhan-keluhan tersebut antara lain kurangnya buku-buku berbahasa Indonesia, jumlah komputer untuk katalog yang kurang memadai, serta kecepatan pelayanan yang menurut pemustaka masih kurang baik. Hal ini memberi gambaran bahwa konsep pelayanan tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pemustaka. Atau, barangkali ada kesenjangan tentang konsep pelayanan menurut pustakawan dan pemustaka. Oleh karena itu pihak perpustakaan perlu mengetahui dimensi-dimensi apa saja yang diharapkan oleh pemustaka, serta menilai kebijakan pelayanan apa saja yang telah dilaksanakan.

Berdasar latar belakang di atas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di Perpustakaan FTP UGM dengan 5 variabel dari dimensi *Servqual*, yaitu variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis kesenjangan, tingkat kesesuaian dan Analisis Kepentingan Kinerja (IPA/*Importance-Performance Analysis*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimakah Tingkat Kesenjangan Pelayanan menurut pemustaka di Perpustakan Fakultas Teknologi Pertanian UGM?”

¹ Wawancara dengan Penanggung Jawab Perpustakaan FTP UGM pada tanggal 7 Februari 2011 jam 11.00 WIB.

1.3 Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesenjangan pelayanan menurut pemustaka Perpustakaan FTP UGM.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat baik bagi peneliti, pembaca dan juga institusi yang dijadikan tempat penelitian. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi penulis

Dari penelitian ini, penulis berharap dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan dengan melalui praktik penelitian langsung untuk lebih memahami bidang ilmu perpustakaan terutama kajian tentang kesenjangan kualitas pelayanan.

2. Bagi pembaca

Hasil penelitian yang akan dilaksanakan nanti diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kajian yang berkaitan dengan kesenjangan kualitas pelayanan perpustakaan.

3. Bagi institusi

Sebagai bahan masukan kepada pengelola Perpustakaan FTP UGM tentang hasil kinerjanya dalam memenuhi harapan pemustaka. Diharapkan

dari masukan ini akan menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan perpustakaan ke depan.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Tinjauan pustaka berupa hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan topik dengan penelitian ini. Landasan teori menguraikan teori-teori dan konsep yang dijadikan dasar berpikir dan penyusunan kerangka pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab III Metode Penelitian. Pada bab ini berisi uraian mengenai jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, variabel penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

Bab IV Analisis dan Pembahasan. Dalam bab ini berisi beberapa sub bab sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, disajikan secara sistematis dengan mengacu pada rumusan masalah.

BAB V Penutup, merupakan simpulan dari penelitian yang dilakukan dan menguraikan saran-saran untuk peningkatan kinerja pada Perpustakaan Fakultas Teknologi Pertanian UGM.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat diambil simpulan bahwa, berdasarkan hasil perhitungan skor yang diperoleh dari butir-butir pertanyaan tentang kualitas pelayanan Perpustakaan FTP UGM, menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi. Hal ini bisa dilihat dari perhitungan kesenjangan yang menunjukkan bahwa keseluruhan variabel kualitas pelayanan bernilai negatif, yang berarti tingkat ekspektasi pemustaka terhadap kualitas pelayanan ternyata lebih tinggi dari persepsi mereka terhadap kinerja perpustakaan. Dengan demikian masih diperlukan peningkatan dan perbaikan untuk semua variabel kualitas pelayanan. Kontribusi kesenjangan tertinggi adalah dari variabel *assurance* sebesar -0,60, kemudian diikuti variabel *reliability* (-0,48), *responsiveness* (-0,46), *empathy* (-0,46) dan yang terakhir adalah variabel *tangibles* (-0,37).

5.2 Saran

Dari simpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Perpustakaan FTP UGM, sebagai berikut.

1. Dari variabel *assurance* yang pelu diprioritaskan perbaikannya adalah adanya jaminan ketersediaan koleksi perpustakaan yang relevan dan

memadai, sehingga perlu dilakukan penambahan koleksi yang relevan dengan bidang studi di FTP UGM, terutama yang berbahasa Indonesia.

2. Dari variabel *reliability* yang perlu dibenahi adalah pemenuhan janji dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Langkah yang dapat dilakukan pihak manajemen perpustakaan adalah dengan melakukan penambahan SDM. Di samping itu kualitas SDM juga perlu ditingkatkan dengan cara mengirimkan staf perpustakaan untuk mengikuti studi lanjut, pelatihan, magang, maupun seminar untuk menambah wawasan. Selain itu perlu juga dilakukan pemantauan berkaitan dengan kinerja karyawan yang harus disesuaikan dengan SOP yang ada. Perpustakaan perlu memberikan *briefing* (pengarahan) kepada staf terutama tentang kedisiplinan dan etos kerja, sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka merupakan atribut yang perlu ditingkatkan dari variabel *empathy*. Pemustaka datang ke perpustakaan dengan berbagai tujuan. Perbedaan tujuan ini menuntut perlakuan yang berbeda pula. Hal tersebut dapat diantisipasi dengan cara mengamati, mendengarkan, serta lebih aktif bertanya apa yang diinginkan pemustaka. Dalam berinteraksi dengan pemustaka hendaklah bersikap sopan dan ramah, serta berusaha dengan penuh perhatian untuk mendengarkan permintaan dan kebutuhan pemustaka tanpa membedakan pemustaka yang satu dengan yang lain.

4. Pada variabel *responsiveness* yang perlu dibenahi adalah perpustakaan selalu siap merespons permintaan pemustaka. Pemustaka menginginkan pelayanan yang lebih cepat, namun petugas tidak langsung merespons permintaan mereka. Hal ini terjadi karena kurangnya petugas perpustakaan, sehingga menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan. Langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menambah SDM, ataupun merekrut tenaga *part time*. Di samping itu juga diperlukan peningkatan rasa kepedulian petugas terhadap pemustakanya.
5. Dari variabel *tangibles* yang perlu ditingkatkan adalah ketersediaan sarana temu kembali informasi. Sebaiknya perpustakaan menambah komputer untuk akses katalog, agar pemustaka tidak perlu mengantri jika ingin mencari koleksi melalui OPAC. Sosialisasi bahwa katalog bisa diakses melalui laptop yang dibawa pemustaka perlu dilakukan, karena di perpustakaan sudah tersedia *hotspot*. Perlu juga disosialisasikan bahwa komputer untuk akses internet juga bisa untuk akses katalog (OPAC).

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary dan Philip Kotler. 2008. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education.
- Ari, Sudrajad. 2001. Pelayanan di Perpustakaan: Sebuah Jasa. *Info Persada, Media Informasi Perpustakaan*, Volume 1, Nomor 1.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman Edisi Ketiga*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional
- Dixon, Benn dan Alessandro Napolitano. 2005. *Service Quality In Relation To Tangibility*. Dalam <http://www.eki.mdh.se/upsatser/foretagsekonomi/>, tanggal 12 April 2010, pukul 7.45.
- Evans, G. Edward; Anthony J. Amodeo; Thomas L. Carter. 1992. *Introduction to Library Public Services 5th ed*. Englewood: Libraries Unlimited.
- Fakultas Teknologi Pertanian UGM. 2007. *Katalog Fakultas Teknologi Pertanian UGM 2006-2007*. Yogyakarta: Fak. Teknologi Pertanian UGM.
- Foster, S. Thomas. 2004. *Managing Quality: An Integrative Approach*. New Jersey: Pearson Education.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Ginting, Rosnani. 2005. Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan Pustaka Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Metode Quality Functional Deployment di Perpustakaan USU Medan. *Jurnal Komunikasi Penelitian*, Volume 17, Nomor 1.
- Goetsch, David L. dan Stanley Davis. 1995. *Implementing Total Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- Guilford, J. P. (1956). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: Mc Graw-Hill Book Co. Inc.

- Irmansyah, Muhammad. 2005. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Di Perpustakaan ‘X’). Dalam *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi I, 25-26 Pebruari 2005*. Surabaya: Program Studi Magister Manajemen Teknologi Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Juran, Joseph M., dkk. 1998. *Juran's quality handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi. 2004. *Panduan Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Volume 10, Nomor 1. Dalam <http://www.petra.ac.id/>, tanggal 27 Maret 2009, pukul 13.51.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam <http://www.menpan.go.id/>, tanggal 12 April 2010, pukul 08.20.
- Kerlinger, Fred N. 1986. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lasa Hs. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla, John A. and John C. James. 1977. Importance-Performance Analysis: An Easily-Applied Technique For Measuring Attribute Importance and Performance Can Further The Development Of Effective Marketing Programs. *Journal of Marketing*, Volume 41, Nomor 1. Dalam <http://www.jstor.org/stable/1250495>
- Masruri, Anis. 2002. “Kualitas Pelayanan Perpustakaan: Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”. Thesis. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Nasir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Negi, Rakshit. 2009. User's Perceived Service Quality of Mobile Communications: Experience From Ethiopia. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Volume 26, Nomor 7.

- Novita Sari. 2006. Analisis Kualitas Pelayanan Badan Perpustakaan Propinsi Jambi. *Percikan: Pemberitaan Ilmiah*, 119:1-10. Dalam <http://isjd.pdii.lipi.go.id/> tanggal 27 Maret 2009, pukul 13.40.
- Nurlela dan Maksum. 2004. Akses Informasi dan Persepsi Peserta Diklat Terhadap Jasa Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Volume 13, Nomor 2.
- Parasuraman, A.; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, Volume 49, Nomor 4, Autumn pp.41-50. Dalam <http://www.jstor.org/stable/1251430>, tanggal 12 April 2010 pukul 12:48.
- Parasuraman, A.; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Volume 64, Nomor 1. Dalam <http://www.jstor.org/stable/>, tanggal 12 April 2010 pukul 11:35.
- Pendit, Putu. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.
- Saefuddin, M. 1993. *Organisasi dan Manajemen Industri*. Yogyakarta: Liberty
- Saleh, Abdul Rahman. 2001. Pelayanan Perpustakaan. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Salim, Peter. 2006. *The Contemporary English-Indonesian Dictionary: with British and American Pronounciation and Spelling*. Jakarta: Media Pustaka.
- Santoso, Singgih. 2006. Menggunakan SPSS dan Excel Untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sub Proyek Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dirjen Dikti. 1979. *Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan & Kebudayaan.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Supramono; Sugiarto. 1993. *Statistika*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidiyah. "Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pemustaka Perpustakaan: Studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian" Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 15, Nomor 2, 2006*
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tim Penyusun Kamus Besar bahasa Indonesia. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husen. 2002. Metode Riset Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Perpustakaan Republik Indonesia Tahun 2007 No 43*. Dalam www.pnri.go.id/uploaded_files, tanggal 10 Maret 2008 pukul 9.15
- Wicaksono, Agung. 2008. "Kualitas Layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional Berdasarkan Harapan dan Persepsi Agggota". Skripsi. Prodi Ilmu Perpustakaan Fak. Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Zeithaml, Valarie A.; Leonard L. Berry; A. Parasuraman. 1988. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *The Journal of Marketing*, Voume 52, Nomor 2. Dalam <http://www.jstor.org/stable/1251263>, tanggal 12 April 2010 pukul 13:00.

Lampiran 1
Kuesioner

Kepada Yth.

Saudara/i Responden

Dalam rangka penyusunan tugas akhir yang berjudul “*analisa Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Kesenjangan Pada Perpustakaan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*” saya memohon kesediaan saudara/I responden untuk mengisi kuesioner ini. Adapun kuesioner ini akan digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian yang saya lakukan.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat tugas akhir untuk meraih gelar sarjana strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Oleh karena itu, kami sangat mengharap bantuan dan kesediaan anda sekalian, untuk mengisi kuesioner sesuai dengan harapan dan persepsi anda tentang pelayanan di Perpustakaan FTP UGM. Hal yang berhubungan dengan data dan identitas saudara/saudari akan saya rahaikan.

Atas perhatian, Kerjasama, dan waktu yang diberikan saya ucapan terima kasih.



Yogyakarta, 21 Januari 2011

Hormat saya,

Sri Wid�ati

Lanjutan Lampiran 1

I. Identitas Responden

1. Nama (Boleh tidak :
diisi)
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Strata : a. D3 b. S1 c. S2/S3
4. Semester :

II. Persepsi dan harapan pemustaka

A. Persepsi Pemustaka

Berilah tanda *check list* () pada kolom yang sesuai dengan **PERSEPSI ANDA** atas pelayanan yang **telah anda terima dari Perpustakaan FTP UGM**

Keterangan:

- | | | |
|----------------------------|---------------------|---------------|
| 1. Sangat tidak baik (STB) | 2. Tidak Baik (TB) | 3. Netral (N) |
| 2. Baik (B) | 5. Sangat Baik (SB) | |

NO	PERSEPSI ANDA	PENILAIAN PENDAPAT				
		STB	TB	N	B	SB
A	Keandalan (Reliability)					
1.	Menyediakan pelayanan seperti yang dijanjikan.					
2.	Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan.					
3.	Ketrampilan petugas perpustakaan dalam bekerja					
4.	Pencatatan transaksi peminjaman/ pengembalian buku tanpa kesalahan					
5.	Dapat diandalkan dalam menangani masalah pemustaka.					
B	Daya Tanggap (Responsiveness)					
1.	Layanan pembuatan kartu anggota dilakukan secara cepat					
2.	Layanan peminjaman/pengembalian buku dilakukan dengan cepat.					
3.	Menginformasikan kepastian waktu pelayanan					
4.	Petugas selalu siap merespons permintaan pemustaka.					
5.	Petugas bersedia membantu pemustaka					
6.	Kemudahan memperoleh informasi secara cepat.					
C	Jaminan (Assurance)					
1.	Petugas memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pemustaka.					
2.	Petugas memiliki sikap menyenangkan.					
3.	Petugas sopan dan ramah.					
4.	Prosedur layanan tidak berbelit					
5.	Ketersediaan koleksi yang relevan dan memadai					

Lanjutan Lampiran 1

D	Empati (Empathy)					
1.	Perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka.					
2.	Perpustakaan memberi perhatian yang sama kepada semua pemustaka.					
3.	Perpustakaan memberi perhatian pribadi kepada pemustaka.					
4.	Kepedulian staf terhadap pemustaka perpustakaan					
5.	Komunikasi yang harmonis petugas perpustakaan ketika melayani pemustaka.					
E	Bukti Fisik (Tangibles)					
1.	Ruangan perpustakaan yang nyaman (AC, penerangan).					
2.	Ketersediaan sarana temu kembali informasi (katalog)					
3.	Ketersediaan sarana pendukung (tempat penitipan tas, hotspot, internet).					
4.	Ketersediaan rambu-rambu perpustakaan.					
5.	Penampilan petugas yang rapi dan menarik.					

B. Harapan Pemustaka

Berilah tanda *check list* () pada kolom yang sesuai dengan **HARAPAN ANDA** atas pelayanan yang **anda terima dari Perpustakaan FTP UGM**

Keterangan:

- | | | |
|-------------------------|-------------------|-----------|
| 1. Sangat tidak penting | 2. Tidak penting | 3. Netral |
| 2. Penting | 5. Sangat penting | |

NO	PERSEPSI ANDA	PENILAIAN PENDAPAT				
		STP	TP	N	P	SP
A	Keandalan (Reliability)					
1.	Menyediakan pelayanan seperti yang dijanjikan.					
2.	Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan.					
3.	Ketrampilan petugas perpustakaan dalam bekerja					
4.	Pencatatan transaksi peminjaman/ pengembalian buku tanpa kesalahan					
5.	Dapat diandalkan dalam menangani masalah pemustaka.					
B	Daya Tanggap (Responsiveness)					
1.	Layanan pembuatan kartu anggota dilakukan secara cepat					
2.	Layanan peminjaman/pengembalian buku dilakukan dengan cepat.					
3.	Menginformasikan kepastian waktu pelayanan					
4.	Petugas selalu siap merespons permintaan pemustaka.					
5.	Petugas bersedia membantu pemustaka					
6.	Kemudahan memperoleh informasi secara cepat.					

Lanjutan Lampiran 1

C	Jaminan (Assurance)					
1.	Petugas memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pemustaka.					
2.	Petugas memiliki sikap menyenangkan.					
3.	Petugas sopan dan ramah.					
4.	Prosedur layanan tidak berbelit					
5.	Ketersediaan koleksi yang relevan dan memadai					
D	Empati (Empathy)					
1.	Perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka.					
2.	Perpustakaan memberi perhatian yang sama kepada semua pemustaka.					
3.	Perpustakaan memberi perhatian pribadi kepada pemustaka.					
4.	Kepedulian staf terhadap pemustaka perpustakaan					
5.	Komunikasi yang harmonis petugas perpustakaan ketika melayani pemustaka.					
E	Bukti Fisik (Tangibles)					
1.	Ruangan perpustakaan yang nyaman (AC, penerangan).					
2.	Ketersediaan sarana temu kembali informasi (katalog)					
3.	Ketersediaan sarana pendukung (tempat penitipan tas, hotspot, internet).					
4.	Ketersediaan rambu-rambu perpustakaan.					
5.	Penampilan petugas yang rapi dan menarik.					

Lampiran 2

Uji Validitas Persepsi

UJI VALIDITAS PERSEPSI

Lanjutan Lampiran 2

UJI VALIDITAS PERSEPSI

Lampiran 3

UJI VALIDITAS EKSPEKTASI

UJI VALIDITAS EKSPEKTASI

Lampiran 4
Rekapitulasi Kuesioner Bagian Persepsi

REKAPITULASI KUESIONER BAGIAN PERSEPSI

RESP	Reliability					Responsiveness						Assurance					Empathy					Tangibles					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	3	4	4	3	5	3	2	4	4	5	4	3	4	5	4	2	3	3	4	5	4	3	2	4	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
6	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	
8	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
9	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	
10	3	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4
13	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
14	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	2	2
15	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	4
16	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3
17	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	2	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4
19	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5
20	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
23	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4
25	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4
30	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	
31	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	

Lanjutan Lampiran 4

REKAPITULASI KUESIONER BAGIAN PERSEPSI

RESP	Reliability					Responsiveness						Assurance					Empathy					Tangibles				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
33	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	5	5	4	5
34	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4
35	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	3	3	1	5	5	5	3	4	4
36	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3
37	2	2	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4
38	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	5	5	5	2	3	3	5	3	4	4	4
39	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	5	3	4
43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
45	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	2	5
46	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4
47	4	3	4	4	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	5	5	5	4	4
48	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5		
49	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
50	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	5
60	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
61	3	2	3	4	4	5	5	3	2	2	3	4	4	4	2	1	3	2	1	2	3	5	4	4	3	5
62	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
63	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	

Lanjutan Lampiran 4

REKAPITULASI KUESIONER BAGIAN PERSEPSI

RESP	Reliability					Responsiveness						Assurance					Empathy					Tangibles				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
64	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	5	3	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4
67	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
69	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4
71	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4
72	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
73	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
74	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
75	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3
76	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
78	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	5	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4
79	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4
80	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
81	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
82	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4
83	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
84	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
86	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5
87	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
90	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4
91	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
92	4	3	3	5	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	5	4	4	2
93	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	5	3	4	5	5
94	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4

Lampiran 5

Rekapitulasi Kuesioner Bagian Ekspektasi

REKAPITULASI KUESIONER BAGIAN EKSPEKTASI

RESP	Reliability					Responsiveness						Assurance					Empathy					Tangibles				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4
3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
13	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
14	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4
16	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
19	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
20	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4
21	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4
24	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	2	2	3	5	4	5	4	5
26	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3
29	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
31	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4

Lanjutan Lampiran 5

REKAPITULASI KUESIONER BAGIAN EKSPEKTASI

Lanjutan Lampiran 5

REKAPITULASI KUESIONER BAGIAN EKSPEKTASI

RESP	Reliability					Responsiveness						Assurance					Empathy					Tangibles				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
66	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	
67	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4
71	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
75	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
76	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	2	4	4	5	5	5	4
77	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4
78	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
79	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
82	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
83	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	5	5	4
85	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
87	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4
88	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	
91	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
92	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	4	5	4	4	3
93	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
95	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5

Lampiran 6
Penilaian Responden Terhadap Variabel *Reliability*

Penilaian Responden Terhadap Variabel *Reliability*

NO	Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
<i>Reliability</i>							
A	1 Menyediakan Pelayanan seperti yang dijanjikan	7	72	15	1	0	370
	2 Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan	10	64	17	4	0	365
	3 Ketrampilan petugas perpustakaan dalam bekerja	11	64	20	0	0	371
	4 Pencatatan transaksi peminjaman/ pengembalian buku tanpa kesalahan	20	60	15	0	0	385
	5 Dapat diandalkan dalam menangani masalah pemustaka	7	61	25	2	0	358

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Variabel *Reliability*

NO	Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
<i>Reliability</i>							
A	1 Menyediakan Pelayanan seperti yang dijanjikan	44	43	8	0	0	416
	2 Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan	44	47	4	0	0	420
	3 Ketrampilan petugas perpustakaan dalam bekerja	46	42	7	0	0	419
	4 Pencatatan transaksi peminjaman/ pengembalian buku tanpa kesalahan	39	46	10	0	0	409
	5 Dapat diandalkan dalam menangani masalah pemustaka	42	44	9	0	0	413

Lampiran 8
Penilaian Responden Terhadap Variabel *Responsiveness*

Penilaian Responden Terhadap Variabel *Responsiveness*

NO	Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
A	<i>Responsiveness</i>						
	1 Perpustakaan memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota secara cepat	17	50	24	4	0	365
	2 Pelayanan peminjaman/ pengembalian buku dilakukan dengan cepat	15	64	16	0	0	379
	3 Perpustakaan menginformasikan kepada pemustaka tentang kepastian waktu pelayanan	8	53	31	3	0	351
	4 Petugas perpustakaan selalu siap merespons permintaan pemustaka	10	60	22	3	0	362
	5 Petugas perpustakaan bersedia membantu pemustaka	1	19	54	21	0	285
	Kemudahan dalam memperoleh informasi secara cepat	17	51	25	2	0	368

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Variabel *Responsiveness*

NO	Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
A	<i>Responsiveness</i>						
	1 Perpustakaan memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota secara cepat	37	50	8	0	0	409
	2 Pelayanan peminjaman/ pengembalian buku dilakukan dengan cepat	35	52	8	0	0	407
	3 Perpustakaan menginformasikan kepada pemustaka tentang kepastian waktu pelayanan	31	51	13	0	0	398
	4 Petugas perpustakaan selalu siap merespons permintaan pemustaka	40	46	9	0	0	411
	5 Petugas perpustakaan bersedia membantu pemustaka	41	46	8	0	0	413
	6 Kemudahan dalam memperoleh informasi secara cepat	57	32	6	0	0	431

Lampiran 8

Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

NO	Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
Assurance							
A	1 Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pemustaka.	6	55	32	2	0	350
	2 Petugas perpustakaan memiliki sikap yang menyenangkan	15	61	16	3	0	373
	3 Petugas perpustakaan sopan dan ramah	16	63	13	3	0	377
	4 Prosedur layanan tidak berbelit-belit	20	58	15	2	0	381
	5 Ketersediaan koleksi yang relevan dan memadai	11	42	31	10	1	337

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Variabel Assurance

NO	Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
Assurance							
A	1 Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pemustaka.	32	48	14	1	0	396
	2 Petugas perpustakaan memiliki sikap yang menyenangkan	44	43	8	0	0	416
	3 Petugas perpustakaan sopan dan ramah	49	41	5	0	0	424
	4 Prosedur layanan tidak berbelit-belit	56	34	5	0	0	431
	5 Ketersediaan koleksi yang relevan dan memadai	62	26	7	0	0	435

Lampiran 9

Penilaian Responden Terhadap Variabel *Empathy***Penilaian Responden Terhadap Variabel *Empathy***

NO	Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
P	<i>Empathy</i>						
	1 Perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka.	3	52	38	2	0	341
	2 Perpustakaan memberi perhatian yang sama kepada semua pemustaka	10	61	20	4	0	362
	3 Perpustakaan memberi perhatian pribadi kepada pemustaka.	5	29	48	12	1	310
	4 Kepedulian staf terhadap pemustaka	6	52	35	2	0	347
	5 Komunikasi yang harmonis petugas perpustakaan ketika melayani pemustaka	15	59	19	1	1	371

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Variabel *Empathy*

NO	Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
A	<i>Empathy</i>						
	1 Perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka.	33	53	9	0	0	404
	2 Perpustakaan memberi perhatian yang sama kepada semua pemustaka	38	45	12	0	0	406
	3 Perpustakaan memberi perhatian pribadi kepada pemustaka.	16	39	26	12	2	340
	4 Kepedulian staf terhadap pemustaka	24	52	18	1	0	384
	5 Komunikasi yang harmonis petugas perpustakaan ketika melayani pemustaka	41	50	4	0	0	417

Lampiran 10

Penilaian Responden Terhadap Variabel *Tangibles***Penilaian Responden Terhadap Variabel *Tangibles***

NO	Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
<i>Tangibles</i>							
A	1 Ruangan perpustakaan yang nyaman (AC, penerangan)	50	37	7	1	0	421
	2 Ketersediaan sarana temu kembali informasi	27	44	18	6	0	377
	3 Ketersediaan sarana pendukung (tempat penitipan tas, hotspot, internet)	34	45	13	3	0	395
	4 Ketersediaan rambu-rambu perpustakaan	8	47	34	6	0	342
	5 Penampilan petugas rapi dan menarik	17	62	14	2	0	379
							1914

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Variabel *Tangibles*

NO	Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
<i>Tangibles</i>							
A	1 Ruangan perpustakaan yang nyaman (AC, penerangan)	58	31	5	1	0	431
	2 Ketersediaan sarana temu kembali informasi	57	31	7	0	0	430
	3 Ketersediaan sarana pendukung (tempat penitipan tas, hotspot, internet)	58	30	7	0	0	431
	4 Ketersediaan rambu-rambu perpustakaan	37	44	13	1	0	402
	5 Penampilan petugas rapi dan menarik	32	49	14	0	0	398

No.	Atribut	Total P (Kinerja)	Total P (Kepentingan)	Rerata P (X)	Rerata E (Y)
1	A1	370	416	3,89	4,38
2	A2	365	420	3,84	4,42
3	A3	371	419	3,91	4,41
4	A4	385	409	4,05	4,31
5	A5	358	413	3,77	4,35
6	B1	365	409	3,84	4,31
7	B2	379	407	3,99	4,28
8	B3	351	398	3,69	4,19
9	B4	362	411	3,81	4,33
10	B5	380	413	4,00	4,35
11	B6	368	431	3,87	4,54
12	C1	350	396	3,68	4,17
13	C2	373	416	3,93	4,38
14	C3	377	424	3,97	4,46
15	C4	381	431	4,01	4,54
16	C5	337	435	3,55	4,58
17	D1	341	404	3,59	4,25
18	D2	362	406	3,81	4,27
19	D3	310	340	3,26	3,58
20	D4	347	384	3,65	4,04
21	D5	371	417	3,91	4,39
22	E1	421	431	4,43	4,54
23	E2	377	430	3,97	4,53
24	E3	395	431	4,16	4,54
25	E4	342	402	3,60	4,23
26	E5	379	398	3,99	4,19
Rata-rata			3,85	4,33	

