

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DAERAH ISTIMEWA**

YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Perpustakaan

Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan



Disusun Oleh :

**MIANTO
08140053**

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

2014

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DAERAH ISTIMEWA**

YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Perpustakaan

Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan



Disusun Oleh :

**MIANTO
08140053**

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

2014

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mianto

Nim : 08140053

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta” adalah buah karya dari penulis sendiri bukan plagiat atau saduran karya orang lain, kecuali bagian yang telah menjadi rujukan. Apabila terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggungjawab ada pada penulis.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 03 Oktober 2013



HALAMAN NOTA DINAS

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si

Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Saudara Mianto

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing, saya menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Mianto

Nim : 08140053

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam 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 Munaqasah. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 03 Oktober 2013

Pembimbing,



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



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.009/ 426 /2014

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Mianto

NIM : 08140053


Telah dimunaqsyahkan pada : Rabu, 22 Januari 2014

Nilai Munaqsyah : B

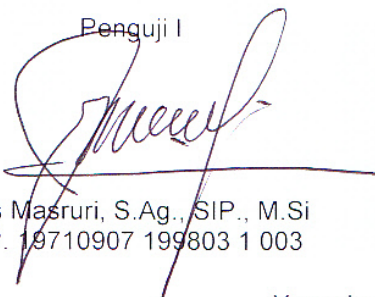
Dan telah dinyatakan diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQSYAH


Ketua Sidang


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

Penguji I


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

Penguji II



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

Yogyakarta, 19 Februari 2014

Dekan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya




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

HALAMAN MOTO

لِيَعْبُدُونِي إِلَّا وَالْإِنْسَ الْجِنَّ خَلَقْتُ مَا

Dan tidaklah Aku ciptakan seluruh jin dan seluruh manusia melainkan untuk beribadah kepadaku

(Qur'an Surah, Adz- Dzariyat ayat 56)

يُسْرًا أَلْتَسِرَ مَعَهُ إِنَّ يَسْرًا أَلْتَسِرَ مَعَهُ فَإِنَّ

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*

(Qur'an Surah, Al- Insyiraah ayat 5- 6)

طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

Menuntut ilmu merupakan kewajiban atas setiap muslim.

(HR. Ibnu Majah)

PERSEMBAHAN

Untuk Ayah dan Ibuku.

Dan Almamaterku, Universitas Islam Negeri

Sunan Kalijaga Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Rabbil 'alamin, dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, segala puji hanyalah milik-Nya, Rabb semesta alam. Karena karunia dan pertolonganNya lah penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta Salam semoga Allah curahkan kepada sebaik-baik suri tauladan baginda Nabi Muhammad Saw, keluarga, para sahabat dan orang-orang yang senantiasa mengikuti ajarannya dan semoga kelak kita meraih syafaatnya amin.

Skripsi merupakan karya tulis ilmiah yang harus dilakukan oleh seorang mahasiswa sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjan Strata Satu. Penulis dalam hal tersebut menyelesaikan skripsi guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dalam rangka mengaplikasikan keilmuan yang selama ini diperoleh di bangku kuliah. pada kesempatan ini penulis melakukan penelitian di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan judul Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi tersebut tentunya penulis melibatkan banyak pihak guna kelancaran proses pengerjaannya. Oleh karena itu, penulis dalam kesempatan ini ingin menyampaikan rasa banyak terimakasih, kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., S.IP., M.Si, selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Marwiyah, S.Ag., SS., M.LIS, selaku Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Marwiyah, S.Ag., SS., M.LIS, selaku Pembimbing Akademik atas segala arahan dan masukannya untuk lebih baik.
5. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing. Terimakasih telah meluangkan waktu dan dengan sabar membantu penyelesaian skripsi penulis.
6. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si dan bapak Faisal Syarifuddin, S.Ag., SIP., M, Si selaku tim penguji. Terimakasih telah meluangkan waktu untuk menguji dan memperbaiki skripsi penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah sabar dan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Bapak Budi Wibowo, SH., MM, selaku Kepala Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberi kesempatan penulis melakukan penelitian di tempat tersebut.
9. Seluruh staf Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Terimakasih telah membantu dalam pengerjaan skripsi penulis.
10. Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Semoga menjadi universitas yang melahirkan generasi yang bermanfaat bagi umat.

11. Kepada Ayahanda dan Ibundatercinta, yang tiada hentimendo'akan dan memberi semangat kepadaku.

12. Seluruh teman-temanku yang selalu membantu dan memberi semangatdalam pengerjaan skripsi penulis.

Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis, sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Semoga segala amal kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan sebaik-baiknya dari Allah SWT . Amin.

Selanjutnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan kepada pembaca pada umumnya. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 03 Oktober 2013

Mianto

INTISARI

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

MIANTO
08140053

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di BPAD DIY. Metode penelitian yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Subjek dalam penelitian adalah pemustaka yang telah menjadi anggota aktif perpustakaan yang memakai jasa layanan di BPAD DIY. Sedangkan objek penelitian adalah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di BPAD DIY. Populasi penelitian adalah pemustaka yang sudah menjadi anggota aktif di BPAD DIY, berjumlah 8.025 anggota. Sedangkan sampel penelitian ini adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sehingga diperoleh sampel sebanyak 99 anggota pemustaka BPAD DIY. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket atau kuesioner, wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Pengukurun kualitas pelayanan dengan teori Parasuraman Zeithaml, dan Berry, yaitu Keterhandalan (*reliabilitas*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Analisis data menggunakan deskriptif presentase, maka diperoleh *grand mean* yaitu 2, 84, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi di BPAD DIY tergolong baik. Meski demikian ada beberapa kualitas pelayanan di BPAD DIY yang perlu ditingkatkan yaitu penyusunan rak koleksi harus sesuai subyek klasifikasi dan disusun dengan rapi, lebih banyak lagi mengkoleksi terbitan-terbitan baru yang sesuai kebutuhan pemustaka, dan dalam memberikan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan satu sama lainnya atau adil.

Kata Kunci : Pelayanan Sirkulasi, Kualitas Pelayanan Sirkulasi, Pelayanan Perpustakaan

ABSTRACT

LIBRARIANS' PERCEPTION TOWARD CIRCULATION SERVICE QUALLITY AT BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DAERAH ISTIMEWA

LIBRARY AND ACHIEVE INSTITUTE OF YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

MIANTO

08140053

This research aimed to investigate librarian's perception toward circulation service at BPAD DIY. The research method is descriptive quantitative research. The subject on this research are active members of the library who used the service at BPAD DIY. The object of the research is librarian's perception toward the quality of circulation service at BPAD DIY. The populations are 8,025 librarians who are active members at BPAD DIY. The sample of this research is part of number and characteristics of the population, those are 99 librarian members of BPAD DIY. Data collecting technique used was observation, questioner, interview and documentation. The measurement of service quality used is Parasuraman Zeithaml, and Berry Theory, those are; *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, and *tangibles*. Data analysis used was percentage descriptive. The result was grand mean 2.84. The conclusion was circulation service quality at BPAD DIY was categorized as good. However there were some quality services in circulation at BPAD DIY which need improvement. Those are arrangement books on bookshelf must be neat and based on their classification, need more new editions to the readers and in service there should not be any discrimination.

Password : Circulation Service, Circulation Service Quality, Library Service

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I .PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
iSistematika Penulisan	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDSAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Persepsi	11

2.2.2 Pemustaka	12
2.2.3 Perpustakaan Umum.....	13
2.2.4 Pelayanan Sirkulasi	15
2.2.4.1 Pengertian Pelayanan Sirkulasi	15
2.2.4.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Sirkulasi	16
2.2.4.3 Sistem Pelayanan Sirkulasi	18
2.2.4.4 Kegiatan Pelayanan Sirkulasi	20
2.2.5 Kualitas Pelayanan Sirkulasi	23
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	33
3.4 Variabel Penelitian	34
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Metode Analisis Data	42
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.8.1 Uji Validitas	45
3.8.2 Uji Reliabilitas	48
BAB IV. PEMBAHASAN	
4.1. Gambar Umum BPAD DIY	50
4.1.1. Sejarah BPAD DIY	50
4.1.2. Visi dan Misi BPAD DIY	58
4.1.2.1. Visi BPAD DIY	58
4.1.2.2. Misi BPAD DIY	58
4.1.3. Tujuan BPAD DIY	59
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi BPAD DIY	60
4.1.4.1 Tugas Pokok BPAD DIY	60
4.1.4.2. Fungsi BPAD DIY	60
4.1.5. Struktur Organisasi BPAD DIY	61
4.1.6. Gedung dan Ruangan BPAD DIY	63
4.1.7. Pelayanan Sirkulasi BPAD DIY	65
4.1.7. Keanggotaan Perpustakaan BPAD DIY	68
4.1.8. Ragam Koleksi BPAD DIY	69
4.1.9. Sumber Daya Manusia (SDM) BPAD DIY	71
4.2. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di BPAD DIY	72
4.2.1. Analisis Data	72

4.2.1.1. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi indikator kehandalan(<i>reliability</i>) BPAD DIY	72
4.2.1.2. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi indikator daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	80
4.2.1.3. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi indikator jaminan (<i>assurance</i>).....	83
4.2.1.4. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi indikator empati (<i>empathy</i>)	90
4.2.1.5. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi indikator Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	95
4.3.2. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di BPAD DIY	101
BAB V. PENUTUP	
5.1. Simpulan	105
5.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model <i>SERVQUAL</i>	30
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Model <i>SERVQUAL</i>	35
Tabel 3.2 Indikator Penelitian	36
Tabel 3.3 interpretasi <i>grand mean</i>	44
Tabel 3.4 Hasil Olah Data Uji Validitas	46
Tabel 4.1 Jam Buka Pelayanan Sirkulasi BPAD DIY	67
Tabel 4.3 Kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kesesuaian koleksi yang dicari.....	72
Tabel 4.4 Kualitas pelayanan sirkulasi ketertiban jadwal buka perpustakaan	73
Tabel 4.5 Kualitas pelayanan sirkulasi kecepatan petugas memberi pelayanan	74
Tabel 4.6 Kualitas pelayanan sirkulasi koleksi sesuai kebutuhan pemustaka.....	75
Tabel 4.7 Kualitas pelayanan sirkulasi rak koleksi tersusun dengan baik	75
Tabel 4.8 Kualitas pelayanan sirkulasi sistem penelusuran bekerja dengan cepat	76
Tabel 4.9 Kualitas pelayanan sirkulasi pendaftaran menjadi anggota tergolong mudah	77
Tabel 4.10 Kualitas pelayanan sirkulasi kemutakhiran koleksi.....	78
Tabel 4.11 Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi variabel kehandalan (<i>Reliabilty</i>)	79

Tabel 4.12	Kualitas pelayanan sirkulasi kesediaan petugas membantu pemustaka ...	80
Tabel 4.13	Kualitas pelayanan sirkulasi kecepatan petugas membantu pemustaka ...	81
Tabel 4.14	Kualitas pelayanan sirkulasi petugas merespons permintaan pemustaka.	81
Tabel 4.15	Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi daya tanggap(<i>Responsiveness</i>)	82
Tabel 4.16	Kualitas pelayanan sirkulasi keramahan petugas memberi pelayanan	83
Tabel 4.17	Kualitas pelayanan sirkulasi keadilan petugas dalam memberi pelayanan	84
Tabel 4.18	Kualitas pelayanan sirkulasi petugas tanggap terhadap sarana dan prasarana pelayanan	85
Tabel 4.19	Kualitas pelayanan sirkulasi keamanan barang pemustaka	86
Tabel 4.20	Kualitas pelayanan sirkulasi permasalahan pemustaka diatasi dengan baik	87
Tabel 4.21	Kualitas pelayanan sirkulasi kenyamanan ruangan pelayanan	88
Tabel 4.22	Persepsi pemustaka terhadap kualitas Pelayanan Sirkulasi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	89
Tabel 4.23	Kualitas pelayanan sirkulasi sikap petugas terhadap pemustaka	90
Tabel 4.24	Kualitas pelayanan sirkulasi perhatian terhadap kebutuhan pemustaka	91
Tabel 4.25	Kualitas pelayanan sirkulasi petugas komunikatif kepada pemustaka	92

Tabel 4.26	Kualitas pelayanan sirkulasi lokasi perpustakaan terjangkau atau Strategis	93
Tabel 4.27	Persepsi pemustaka terhadap kualitas Pelayanan Sirkulasi Empati (<i>Empathy</i>)	94
Tabel 4.28	Kualitas pelayanan sirkulasi kerapian ruangan pelayanan	95
Tabel 4.29	Kualitas pelayanan sirkulasi kebersihan ruangan pelayanan	96
Tabel 4.30	Kualitas pelayanan sirkulasi penampilan ruangan pelayanan	97
Tabel 4.31	Kualitas pelayanan sirkulasi kelengkapan sarana dan prasarana pendukung	
	Pelayanan	98
Tabel 4.32	Kualitas pelayanan sirkulasi kerapian petugas pelayanan	99
Tabel 3.33	Persepsi pemustaka terhadap kualitas Pelayanan Sirkulasi BuktiLangsung (<i>Tangibles</i>)	
	BPAD DIY	100
Tabel 4.34	Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di BPAD DIY	
	Berdasarkan Variabel	101
Tabel 4.35	Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di BPAD DIY	
	Berdasarkan Total Pertayaan	102

GAMBAR

Bagan 4.1 Struktur Organisasi BPAD DIY 61

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta	109
Lampiran 2 Surat Keterangan Izin Penelitian Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta	110
Lampiran 3 Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta	111
lampiran 5 Lembar Koesioner Penelitian	112
lampiran 6 Sebaran jawaban pertanyaan koesioner oleh responden	114
lampiran 7 Uji Validitas	117
lampiran 10 Uji Reabilitas	136

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu hal yang didambakan semua lapisan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah harus menjalankan fungsinya dengan baik. Begitu pula dengan sebuah pelayanan perpustakaan. Menurut Qalyubi (2007:4), perpustakaan secara konvensional, yaitu kumpulan buku atau bangunan fisik tempat buku, disusun menurut sistem tertentu untuk kepentingan pemustaka. Memiliki fungsi sebagai penyimpanan, pendidikan, penelitian, informasi, dan rekreasi kultural (Qalyubi, 2007:15).

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (selanjutnya dalam penulisan ini disebut BPAD DIY) merupakan salah satu jenis perpustakaan umum, yaitu perpustakaan yang diperuntungkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras agama, dan status sosial ekonomi (Lasa Hs, 2009:282). Perpustakaan umum seringkali di ibaratkan sebagai universitas rakyat atau universitas masyarakat, fungsinya melayani semua lapisan masyarakat dalam rangka memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat (Sutarno, 2006:43).

Undang-undang Perpustakaan nomer 43 tahun 2007, menyatakan perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Senada dengan Undang-undang tersebut, Soeatminah (1992: 129), menyatakan

kualitas layanan di perpustakaan merupakan hal yang sangat penting untuk di wujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik atau buruknya sebuah kualitas pelayanan perpustakaan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada pelanggannya agar harapan mereka dapat terpenuhi.

Sebuah unit kerja perpustakaan terdiri dari beberapa bagian, yaitu bagian layanan pembaca atau pemakai dan layanan teknis. Layanan pemakai merupakan sebagai ujung tombak perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, seperti layanan sirkulasi dan layanan referensi. Sedangkan layanan teknis merupakan dapurnya perpustakaan, karena di bagian inilah semua bahan pustaka yang baru dibeli atau hadiah, diolah untuk ditentukan nomer kelasnya, subyeknya serta dibuatkan kartu katalog sebagai alat penelusuran informasi di perpustakaan (Darmono, 2001:42). Masing-masing bagian tersebut saling terkait antara satu dengan yang lain, dengan demikian maka layanan pengguna bukan satu-satunya kegiatan di perpustakaan. Layanan pengguna selalu berhubungan dengan pemakai dan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan (Rahayuningsih, 2007:85).

Salah sekian banyak pelayanan jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman (Sulityo-Basuki, 1991:257). Menurut Rahayuningsih (2007:87), pelayanan sirkulasi adalah layanan kepada pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi. Qalyubi (2007:221) mengatakan bahwa aktivitas bagian

sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya pelayanan sirkulasi berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi yang diberikan kepada pemakai. Pelayanan sirkulasi adalah sebagai ujung tombak jasa perpustakaan. Martoatmojo (1999:35) menyatakan, berhasil tidaknya pelayanan perpustakaan antara lain dapat dilihat dari jumlah buku yang disirkulasikan dari waktu ke waktu. Walaupun memiliki koleksi yang banyak, bahannya mahal, tetapi kalau tidak ada yang meminjam, belum dapat dikatakan berhasil.

Dalam artikel yang berjudul “ *listening to the Customer- The Concept of Building a Service-Quality Information System* “ yang dipublikasikan di *Sloan Management Review*, Berry & Parasuraman (1997) dalam Tjiptono (2007: 156), menekankan pengukuran kualitas layanan bagi setiap organisasi. Mereka merekomendasikan agar setiap organisasi menerapkan sistem informasi kualitas jasa yang bersifat dinamis, yaitu sistem yang mengukur kualitas jasa dari berbagai perspektif dan berbagai sudut pandang, tidak ada satupun studi pada satu titik waktu tertentu yang mampu menangkap semua perubahan atau dinamika sistem penyampain jasa dan dampaknya bagi pelanggan dan organisasi.

Dalam mengukur kualitas pelayanan, dalam Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2007:133) memberikan lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu 1. Reliabilitas (*reliability*), 2. Daya tanggap (*responsiveness*), 3. Jaminan (*assurance*), 4. Empati (*empathy*), 5. Bukti langsung (*Tangibles*).

Ketertarikan penulis mengambil model pengukuran kualitas tersebut karena merupakan model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa. Model *Servqual* (singkatan dari *Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 199, 1994) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam jasa : reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan Pialang sekuritas. Model yang dikenal pula dengan istilah *gap analysis* model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancaman diskonfirmasi (Oliver, 1997). Ancaman ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar dari harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya. (Tjiptono, Fandy, 2007:145). Dengan *Service Quality (Servqual)* tersebut dapat diketahui, apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka.

Kegiatan pelayanan sirkulasi di BPAD DIY terdiri dari peminjaman dan pengembalian koleksi, pemungutan denda, layanan bebas pustaka dan layanan foto copy koleksi. Pelayanan sirkulasi menggunakan sistem terbuka, sehingga pemustaka bebas memilih sendiri koleksi secara langsung diruang rak koleksi. Pencarian koleksi menggunakan sistem komputerisasi atau sistem OPAC (*Online Public Access Catalog*). Melalui sistem tersebut memudahkan pemustaka dalam menelusur koleksi dengan mudah dan cepat. Visi BPAD DIY adalah terwujudnya perpustakaan dan arsip sebagai sumber referensi dan

informasi menuju masyarakat pembelajar (*Learning Society*) di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2025.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis (Wawancara dengan beberapa pengunjung pelayanan sirkulasi di BPAD DIY tanggal 01 februari 2013), pengunjung menyatakan positif terhadap sebagian pelayanan sirkulasi yang diberikan dan menyatakan negatif terhadap sebagian pelayanan sirkulasi lainnya. Pernyataan diatas terdapat adanya perbedaan antara kebutuhan dan harapan pemustaka. Diketahui dari pelayanan yang diberikan perpustakaan ternyata dapat menimbulkan persepsi yang berbeda-beda bagi pengguna perpustakaan. Menurut Undang-undang Perpustakaan nomer 43 tahun 2007, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka.

Berdasarkan urain diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut, mengingat betapa penting keberadaan perpustakaan umum ditengah-tengah masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu pustakawan untuk melakukan evaluasi guna memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka BPAD DIY.

Dengan ini penulis mengambil judul **“Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.**

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimanakah Persepsi Pemustaka Terhadap kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengetahui Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.4.Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini merupakan pelatihan intelektual yang diharapkan bisa mempertajam daya pikir dengan melakukan penelitian langsung di lapangan.
2. Sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijakan bagi Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk pengembangan perpustakaan khususnya dalam peningkatan mutu pelayanan sirkulasi.
3. Memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya dalam jasa pelayanan sirkulasi.
4. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5.Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk membatasi masalah dalam penelitian. Batasan masalah difokuskan pada persepsi pemustaka terhadap kualitas

pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.6.Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan. Berisi mengenai pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Tinjauan pustaka memuat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan, sedangkan landasan teori merupakan teori-teori yang digunakan sebagai analisis untuk menganalisis data hasil penelitian.

BAB III : Metode Penelitian. Berisi mengenai jenis penelitian, subjek atau objek penelitian, variabel penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, populasi dan sampel serta metode analisis.

BAB V

PENUTUP

Setelah melakukan pengolahan data dan analisis hasil pengolahan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dan diberi saran sebagai berikut, guna memperoleh Pelayanan Sirkulasi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemusaka di BPAD DIY.

1.1. Simpulan

- a) Persepsi Pemustaka Terhadap kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta secara keseluruhan tergolong baik, dengan *grand mean* yaitu **2,84**.
- b) Pelayanan sirkulasi yang menurut pemustaka buruk yaitu pelayanan rak koleksi yang tidak tersusun dengan baik, kemutakhiran koleksi yang kurang, dan keadilan petugas dalam melayani pemustaka.

1.2. Saran

- a) Pelayanan Sirkulasi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta meskipun tergolong baik, namun kualitas pelayanan perlu ditingkatkan kembali, terutama pada pelayanan yang memiliki persepsi rendah oleh pemustaka.
- b) Bagi pelayanan yang mendapatkan persepsi buruk oleh pemustaka perlu adanya pembenahan yaitu dengan penyusunan rak koleksi harus sesuai

subyek klasifikasi dan disusun dengan rapi, lebih banyak lagi mengkoleksi terbitan-terbitan baru yang sesuai kebutuhan pemustaka, dan dalam memberikan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan satu sama lainnya atau adil.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Reneka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Badadu, Js.1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Chorim, M. Abdul. 2010. “*Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*”. (Skripsi). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Gramedia.
- Dewi, Oktaviana Maya. 2012. *Studi Pelestarian Informasi Naskah Jawa Di Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno. 1973. *Metodologi Research. Jilid III*. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psycologi UGM.
- Lasa Hs. 2009a. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book Publisher.
- _____. 2009b. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Pinus Book Publisher.
- Martoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nursalam, Toha. 1998. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Univesitas Terbuka.
- Puryanti. Tri Yuni Retno. 2011. “ *Studi Tentang Persepsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Kantor Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*”

Kota Magelang". (Skripsi). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Profile Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
<http://duniaperpustakaan.com/profil-badan-perpustakaan-dan-arsip-daerah-provinsi-daerah-istimewa-yogyakarta/#>. Tanggal 17 April 2013, Pukul 17.00 WIB.

Qolyubi, Syihabuddin, dkk. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi.* Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.

Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Rahmat, Jalaluddin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung : Remaja Rosdakarya.

Rahmat, Jalaluddin. 2007. *Psikologi Komunikasi.* Bandung : Rosyda Karya.

Satiadarman, Monty P. 2001. *Persepsi Orang Tua Membentuk Prilaku Anak.* Jakarta : Pustaka Populer Obor.

Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri. 1989. *METODE Penelitian Survai.* Jakarta : LP3ES.

Soeatminah.1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan.* Yogyakarta : Kanisius.

Sudijono, Anas. 1994. *Pengantar Statistik Pendidikan.* Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Sutarno-NS, 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat.* Jakarta : Yayasan Obor.

Sukarman. 2000. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum.* Jakarta:

Perpustakaan Nasional RI. Dalam
<http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=pedoman+penyelenggaraan+perpustakaan+umum&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CDYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.pnri.go.id%2FFileDownload.aspx%3FID%3DAttachment%255CPedoman%255CPedoman%2520Umum%2520Penyelenggaraan%2520Perpustakaan%2520Umum.pdf&ei=mGAYUeC>

[LB4qKrgesioHYDA&usg=AFQjCNE_BfttVepvCclvJRcPOH_7k1B21wbvm=bv.42080656,d.bmk](https://www.researchgate.net/publication/312111111). Tanggal 11 Februari 2013, pukul 10.30 WIB.

- Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Kanisius.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- _____. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Ed. ke 2. Yogyakarta : Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Wening Laksita. 2010. *Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri*. (Skripsi). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Koesioner Penelitian

Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada Badan

Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi DIY

	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	STS	TS	S	SS
1	Apakah kesesuaian koleksi yang dicari sesuai				
2	Apakah jam buka pelayanan sirkulasi tertib				
3	Apakah petugas dalam memberikan pelayanan sirkulasi cepat				
4	Apakah koleksi pelayanan sirkulasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
5	Apakah rak koleksi pelayanan sirkulasi terusun baik				
6	Apakah sistem penelusuran informasi bekerja dengan cepat				
7	Apakah proses pendaftaran menjadi anggota perpustakaan tergolong mudah				
8	Apakah kemutakhiran koleksi pelayanan sirkulasi tergolong baik				
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	STS	TS	S	SS
1	Apakah kesediaan petugas dalam membantu pemustaka tergolong baik				
2	Apakah petugas membantu pemustaka dengan cepat				
3	Apakah petugas merespon permintaan pemustaka dengan baik				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	STS	TS	S	SS
1	Apakah petugas ramah dalam memberikan pelayanan sirkulasi				
2	Apakah petugas adil dalam memberikan pelayanan sirkulasi				
3	Apakah petugas tanggap dengan baik dalam menyediakan sarana prasana pelayanan sirkulasi				

4	Apakah keamanan barang pemustaka terjaga dengan baik				
5	Apakah permasalahan pemustaka diatasi dengan baik				
6	Apakah ruang pelayanan sirkulasi terasa nyaman				
	Empati (<i>Empathy</i>)	STS	TS	S	SS
1	Apakah petugas bersikap kepada pemustaka dengan baik				
2	Apakah petugas memperhatikan kebutuhan pemustaka dengan baik				
3	Apakah petugas berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka				
4	Apakah lokasi perpustakaan (pelayanan sirkulasi) tergolong strategis				
	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	STS	TS	S	SS
1	Apakah ruangan pelayanan sirkulasi rapi				
2	Apakah ruangan pelayanan sirkulasi bersih				
3	Apakah penampilan ruangan pelayanan sirkulasi menyenangkan				
4	Apakah sarana dan prasarana pendukung pelayanan sirkulasi lengkap				
5	Apakah penampilan petugas pelayanan sirkulasi rapi				

Lampiran Uji Validitas

Kehandalan (*Reliability*)

CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

	Output Created	23-Jul-2013 12:40:38
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS
		/VARIABLES=VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.032
	Elapsed Time	0:00:00.058

[DataSet0]

Correlations

		VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
VAR00014	Pearson Correlation	1	.524**	.290	.670**	.047
	Sig. (2-tailed)		.003	.120	.000	.807
	N	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.524**	1	.340	.287	-.144
	Sig. (2-tailed)	.003		.066	.125	.447
	N	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.290	.340	1	.021	.219

	Sig. (2-tailed)	.120	.066		.912	.246
	N	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.670**	.287	.021	1	.253
	Sig. (2-tailed)	.000	.125	.912		.178
	N	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.047	-.144	.219	.253	1
	Sig. (2-tailed)	.807	.447	.246	.178	
	N	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.127	.086	-.230	.153	.061
	Sig. (2-tailed)	.505	.651	.222	.418	.747
	N	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	.463*	.520**	.404*	.417*	.075
	Sig. (2-tailed)	.010	.003	.027	.022	.694
	N	30	30	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	.367*	.520**	.119	.258	.192
	Sig. (2-tailed)	.046	.003	.530	.169	.310
	N	30	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	.755**	.688**	.467**	.657**	.337
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009	.000	.068

N	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).

Correlations

		VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022
VAR00014	Pearson Correlation	.127	.463*	.367*	.755**
	Sig. (2-tailed)	.505	.010	.046	.000
	N	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.086	.520**	.520**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.651	.003	.003	.000
	N	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	-.230	.404*	.119	.467**
	Sig. (2-tailed)	.222	.027	.530	.009
	N	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.153	.417*	.258	.657**
	Sig. (2-tailed)	.418	.022	.169	.000
	N	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.061	.075	.192	.337

	Sig. (2-tailed)	.747	.694	.310	.068
	N	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	1	.245	.239	.330
	Sig. (2-tailed)		.193	.204	.075
	N	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	.245	1	.327	.770**
	Sig. (2-tailed)	.193		.078	.000
	N	30	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	.239	.327	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.204	.078		.000
	N	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	.330	.770**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.075	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026
/PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

	Output Created	23-Jul-2013 12:41:42
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.032

Notes

	Output Created	23-Jul-2013 12:41:42
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.032
	Elapsed Time	0:00:00.046

[DataSet0]

Correlations

		VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026
VAR00023	Pearson Correlation	1	.658**	.613**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	.658**	1	.850**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
VAR00025	Pearson Correlation	.613**	.850**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	.849**	.931**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Jaminan (Assurance)

CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
 VAR00032 VAR00033 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Correlations**Notes**

	Output Created	23-Jul-2013 12:42:49
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS	
		/VARIABLES=VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033	
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG	
		/MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time		0:00:00.062
	Elapsed Time		0:00:00.062

[DataSet0]

Correlations

		VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031
VAR00027	Pearson Correlation	1	.668**	.142	-.011	.370*
	Sig. (2-tailed)		.000	.454	.953	.044
	N	30	30	30	30	30
VAR00028	Pearson Correlation	.668**	1	.386*	.170	.350
	Sig. (2-tailed)	.000		.035	.371	.058
	N	30	30	30	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	.142	.386*	1	.301	.338
	Sig. (2-tailed)	.454	.035		.106	.068

	N	30	30	30	30	30
VAR00030	Pearson Correlation	-.011	.170	.301	1	.059
	Sig. (2-tailed)	.953	.371	.106		.756
	N	30	30	30	30	30
VAR00031	Pearson Correlation	.370*	.350	.338	.059	1
	Sig. (2-tailed)	.044	.058	.068	.756	
	N	30	30	30	30	30
VAR00032	Pearson Correlation	.236	.354	.410*	.479**	.247
	Sig. (2-tailed)	.209	.055	.025	.007	.187
	N	30	30	30	30	30
VAR00033	Pearson Correlation	.616**	.723**	.656**	.536**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000
	N	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).

Correlations

		VAR00032	VAR00033
VAR00027	Pearson Correlation	.236	.616**
	Sig. (2-tailed)	.209	.000

	N	30	30
VAR00028	Pearson Correlation	.354	.723**
	Sig. (2-tailed)	.055	.000
	N	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	.410*	.656**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000
	N	30	30
VAR00030	Pearson Correlation	.479**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.007	.002
	N	30	30
VAR00031	Pearson Correlation	.247	.619**
	Sig. (2-tailed)	.187	.000
	N	30	30
VAR00032	Pearson Correlation	1	.716**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
VAR00033	Pearson Correlation	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

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

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

Empati (*Empathy*)

CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038
/PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

	Output Created	23-Jul-2013 12:44:13
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS	
		/VARIABLES=VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038	
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG	
		/MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time		0:00:00.062
	Elapsed Time		0:00:00.039

[DataSet0]

Correlations

		VAR00034	VAR00035	VAR00036	VAR00037	VAR00038
VAR00034	Pearson Correlation	1	.793**	.697**	.540**	.390*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.033
	N	30	30	30	30	30
VAR00035	Pearson Correlation	.793**	1	.775**	.563**	.474**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.008
	N	30	30	30	30	30
VAR00036	Pearson Correlation	.697**	.775**	1	.634**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000

	N	30	30	30	30	30
VAR00037	Pearson Correlation	.540**	.563**	.634**	1	.386*
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000		.035
	N	30	30	30	30	30
VAR00038	Pearson Correlation	.390*	.474**	.668**	.386*	1
	Sig. (2-tailed)	.033	.008	.000	.035	
	N	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).

Bukti fisik (*tangibles*)

```
CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043
VAR00044 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes

	Output Created	23-Jul-2013 12:45:53
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>

	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.	
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time		0:00:00.063
	Elapsed Time		0:00:00.054

[DataSet0]

Correlations

		VAR00039	VAR00040	VAR00041	VAR00042
VAR00039	Pearson Correlation	1	.550**	.420*	.231
	Sig. (2-tailed)		.002	.021	.220
	N	30	30	30	30
VAR00040	Pearson Correlation	.550**	1	.565**	.497**
	Sig. (2-tailed)	.002		.001	.005
	N	30	30	30	30
VAR00041	Pearson Correlation	.420*	.565**	1	.367*
	Sig. (2-tailed)	.021	.001		.046
	N	30	30	30	30
VAR00042	Pearson Correlation	.231	.497**	.367*	1
	Sig. (2-tailed)	.220	.005	.046	
	N	30	30	30	30
VAR00043	Pearson Correlation	.083	.429*	.450*	.446*
	Sig. (2-tailed)	.661	.018	.013	.013
	N	30	30	30	30

VAR00044	Pearson Correlation	.691**	.856**	.773**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30

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

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

Correlations

		VAR00043	VAR00044
VAR00039	Pearson Correlation	.083	.691**
	Sig. (2-tailed)	.661	.000
	N	30	30
VAR00040	Pearson Correlation	.429*	.856**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000
	N	30	30
VAR00041	Pearson Correlation	.450*	.773**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000
	N	30	30
VAR00042	Pearson Correlation	.446*	.685**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000

	N	30	30
VAR00043	Pearson Correlation	1	.592**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	30	30
VAR00044	Pearson Correlation	.592**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	30	30

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

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

Lampiran Uji Reliability

```
RELIABILITY /VARIABLES=VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050
VAR00051 VAR00052 VAR00053 VAR00054 VAR00055 VAR00056 VAR00057 VA R00058
VAR00059 VAR00060 VAR00061 VAR00062 VAR00063 VAR00064 VAR00065 VAR00066
VAR00067 VAR00068 VAR00069 VAR00070 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

	Output Created	23-Jul-2013 12:47:43
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	99
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050 VAR00051 VAR00052 VAR00053 VAR00054 VAR00055 VAR00056 VAR00057 VAR00058 VAR00059 VAR00060 VAR00061 VAR00062 VAR00063 VAR00064 VAR00065 VAR00066 VAR00067 VAR00068 VAR00069 VAR00070 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	0:00:00.031
	Elapsed Time	0:00:00.022

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	98	99.0

Excluded ^a	1	1.0
Total	99	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
---------------------	------------