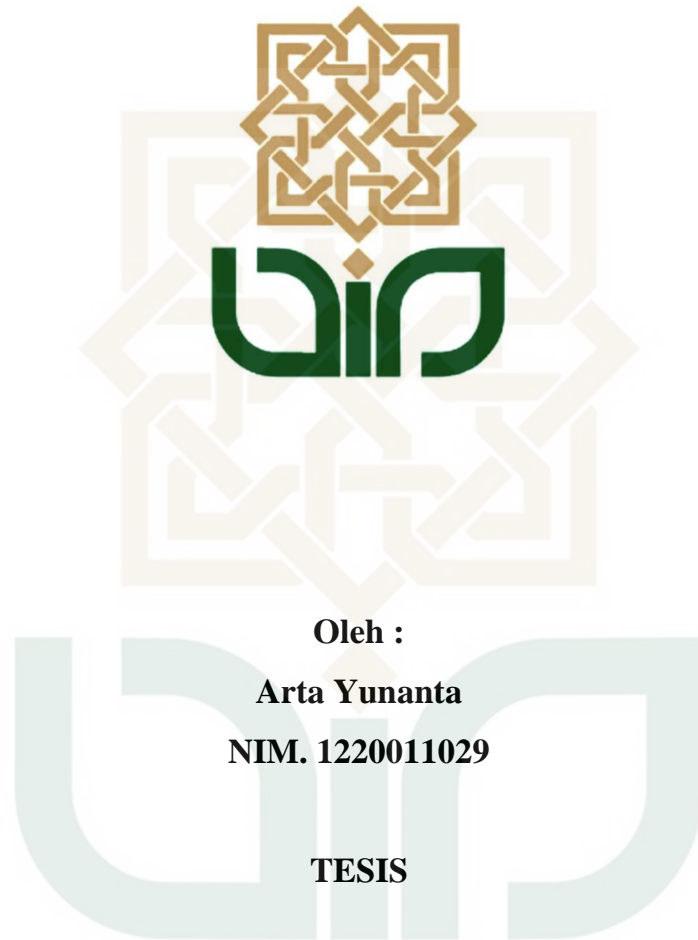


**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN BERDASARKAN
HARAPAN DAN KENYATAAN**

“Studi Kasus pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang”



Oleh :

Arta Yunanta

NIM. 1220011029

TESIS

**Diajukan Kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Magister Ilmu Perpustakaan**

YOGYAKARTA

2015

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arta Yunanta, S.Sos
NIM : 1220011029
Program : Magister (S2)
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies (IIS)
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Yogyakarta, 10 Februari 2015
Yang Menyatakan



Arta Yunanta, S.Sos
NIM : 1220011029



KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN BERDASARKAN
HARAPAN DAN KENYATAAN "Studi Kasus pada Perpustakaan
Politeknik Negeri Malang" .

Nama : Arta Yunanta,S.Sos.
NIM : 122001129
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 08 Januari 2015

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan
(M.IP.)

Yogyakarta, 20 Februari 2015



Prof. Dr. H. K. H. Khairuddin, M.A.
NIP. 19641008 199103 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN BERDASARKAN
HARAPAN DAN KENYATAAN "Studi Kasus pada Perpustakaan
Politeknik Negeri Malang"

Nama : Arta Yunanta, S.Sos.

NIM : 122001129

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Ro'fah, BSW., M.A., Ph.D.

Sekretaris : Dr. Nurul Hak, M.Hum.

Pembimbing/Penguji : Dr. Kifayah Amar, M.T.

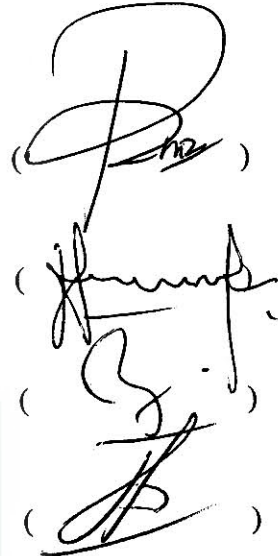
Penguji : Dr. Tafrihuddin, M.Pd.

diuji di Yogyakarta pada tanggal 08 Januari 2015

Waktu : 08.30 s.d. 09.30 wib.

Hasil/Nilai : 91/A

Predikat : ~~Dengan Pujian~~/Sangat Memuaskan/Memuaskan



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Asslamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN BERDASARKAN
HARAPAN DAN KENYATAAN
(Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang)**


Yang ditulis oleh :

Nama : Arta Yunanta
NIM : 1220011029
Program Studi : Magister (S2)
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis ini sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk di ajukan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan (M.IP)

Wasslamu'alaikum We. Wb

Yogyakarta, Desember 2014
Pembimbing


Kifayah Amar, S.Sc., Ph.D

ABSTRAK

ARTA YUNANTA. 1220011029. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Kenyataan “Studi Kasus Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang”, Tesis Magister, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2015

Perpustakaan sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi harus dapat mempertahankan eksistensinya dalam menyebarkan informasi yang benar dan akurat. Perpustakaan mempunyai peranan penting dalam berkembangnya ilmu pengetahuan dan berkembangnya informasi. Salah satu perpustakaan yang menunjang dalam proses dunia pendidikan adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode ini adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivis, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic. Jadi sampel yang digunakan berdasarkan hasil perhitungan dan pertimbangan dari viable Issac dan Michael adalah sebanyak 260 orang yang terdiri dari dosen dan mahasiswa semua jurusan yang ada di Politeknik Negeri Malang.

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator tangible khususnya pada item Staff perpustakaan berpenampilan baik dan rapi, dengan nilai sebesar 3,81. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada 2 indikator yaitu emphaty khususnya pada item Staff perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada pengguna dan indikator responsiveness khususnya pada item Staff perpustakaan bersedia menawarkan bantuan. Kedua item pertanyaan tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,24.

Selain indikator service quality, indikator lainnya yaitu komunikasi dan loyalitas pengguna perpustakaan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang juga disebutkan sangat tinggi, hal ini terlihat dari jumlah pengunjung dan staff perpustakaan melakukan komunikasi dengan pengguna perpustakaan sangat tinggi. Indikator tersebut berada di dalam indikator pelayanan Empaty.

Harapan dan kenyataan yang terlihat bahwa seluruhnya bernilai negative. Dengan demikian dapat diartikan bahwa meskipun pelayanan yang telah dirasakan oleh pengguna perpustakaan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang dikategorikan tinggi, akan tetapi masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan. Masih ada beberapa item yang perlu ditingkatkan supaya kepuasan terhadap pelayanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang semakin baik.

Kata Kunci : Perpustakaan, Kepuasan Pengguna, Layanan Perpustakaan, Kesenjangan (Gap)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, kata pertama yang penulis ucapkan. Segala puji dan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Tesis yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Perpustakaan Terhadap Layanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Kenyataan : Studi Kasus Perpustakaan Politeknik Negeri Malang “disusun sebagai bagian tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Studi Interdisiplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk mendapatkan gelar magister.

Penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan dorongan dari beberapa pihak maka penulisan tesis ini tidak akan selesai. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy’ari, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Prof. Dr. H. Khoiruddin, MA. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Para dosen dan pengajar yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis banyak memperoleh segala pengetahuan dan pengalaman.
4. Ibu Ro’fah, BSW, M.A.Ph.D dan Bapak Dr. Nurul Hak, S.Ag, M.Hum, selaku ketua dan sekretaris Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
5. Bapak Sujatno Pertomo yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan segala urusan administrasi
6. Ibu Kifayah Amar, S.Sc, Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta masukan di sela – sela kesibukan selaku tenaga pengajar pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Bapak Dr. Tafrikhuddin, M.Pd terima kasih telah memberikan masukan dan kritikan disaat ujian, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

8. Ka. UPT.Perpustakaan Politeknik Negeri Malang Bpk Agung Pamudji, terima kasih atas segala bantuan dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
9. Teman – teman UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Malang serta Mbak Ika dan Mas Kisgianto yang membantu dan memberikan arahan kepada Penulis.
10. Orang tua yaitu Bapak terima kasih atas doanya dan kepada Ibu yang telah banyak membantu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan kuliah pascasarjana sehingga Penulis dapat menyelesaikan Studi di Program Magister UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
11. Kakak q Mas Andry Yudianto yang banyak membantu dalam hal transportasi terima kasih banyak sudah rela mengantarkan.
12. Rekan seperjuangan Daniel Pandapotan, Tatag Putro Adi Pamungkas, dan Bpk Unang. Terima kasih suport dan bantuannya
13. Rekan – rekan dari Surabaya dan Malang terima kasih atas dukungan dan bantuannya
14. Annisa Alief Rahmaniar dan keluarga yang selalu mensupport dan memotivasi penulis sehingga sampai selesai menyelesaikan studi.
15. Teman – teman seangkatan tahun 2012 tetep semangat.
16. Responden mahasiswa dan Dosen Politeknik Negeri Malang yang rela meluangkan waktunya untuk membantu penulis mengisi kuisioner.

Harapan penulis, semoga tesis ini bermanfaat bagi yang lain dan pengembangan Perpustakaan Politeknik Negeri Malang

Malang, 10 Februari 2015

Penulis

Arta Yunanta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan kegunaan penelitian	6
D. Kajian Pustaka	6
E. Metodologi Penelitian	17
F. Sistematika Pembahasan	33
BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Perpustakaan Sebagai Penyedia Layanan	34
B. Pengguna Perpustakaan	38
C. Kualitas Pelayanan	40
D. Model Kesenjangan (Gap Mode)	45
E. Kepuasan Konsumen	48

BAB III : GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI

MALANG

A. Sejarah Perpustakaan POLINEMA	49
B. Visi dan Misi Perpustakaan	51
C. Layanan Perpustakaan	51
D. Koleksi Perpustakaan POLINEMA	52
E. Struktur Organisasi Perpustakaan POLINEMA	53
F. Peraturan Perpustakaan POLINEMA	57
G. Waktu Layanan Perpustakaan	59

BAB IV : ANALISIS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP

KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN

A. Uji Instrumen Penelitian	60
B. Penyajian Data dan Analisis Hasil Penelitian	65
C. Interpretasi Data / Pembahasan	122

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	130
B. Saran	131

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Anggota Perpustakaan Polinema	19
Tabel 2	Jumlah Sample Penelitian	23
Tabel 3	Identifikasi, Definisi Dan Indikator Penelitian	26
Tabel 4	Jumlah Koleksi Perpustakaan Polinema	54
Tabel 5	Jumlah Tambahan Koleksi Tiap Tahun Perpustakaan	54
Tabel 6	Uji Validitas Kuisisioner	61
Tabel 7	Validitas Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	62
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 9	Faktor Tangible Fasilitas Yang Dimiliki Perpustakaan	66
Tabel 10	Faktor Tangible Penampilan Staff Perpustakaan	68
Tabel 11	Faktor Tangible Kemudahan Menemukan Informasi Dan Literature Di Perpustakaan	69
Tabel 12	Faktor Tangible Penataan Ruang Baca Dan Ruang Koleksi Perpustakaan	70
Tabel 13	Faktor Tangible Koleksi Yang Dimiliki Oleh Perpustakaan	71
Tabel 14	Faktor Reliability Staff Perpustakaan Melayani Dengan Baik Dan Maksimal	72
Tabel 15	Faktor Reliability Staff Bertegur Sapa Ke Pengguna Perpustakaan	73
Tabel 16	Faktor Reliability Perpustakaan Melayani Pengguna Sesuai Dengan Prosedur Yang Diharapkan Pemustaka	75
Tabel 17	Faktor Reliability Staff Perpustakaan Berprilaku Sopan, Ramah Dan Senyum	76
Tabel 18	Faktor Responsiveness Staff Perpustakaan Siap Memberikan Pelayanan Yang Sama Kepada Pengguna Perpustakaan	77
Tabel 19	Faktor Resposiveness Staff Perpustakaan Melayani Pengguna Dengan Cepat Dan Tepat	78

Tabel 20	Faktor Responsiveness Staff Perpustakaan Bersedia Menawarkan Bantuan Kepada Pengguna Perpustakaan	80
Tabel 21	Faktor Resposiveness Staff Perpustakaan Bersikap Ramah, Baik Dan Sopan	81
Tabel 22	Faktor Assurance Staff Perpustakaan Memberikan Kenyamanan Kepada Pengguna Perpustakaan	82
Tabel 23	Faktor Assurance Lingkungan Perpustakaan Yang Nyaman Dan Aman	83
Tabel 24	Faktor Assurance Staff Perpustakaan Memiliki Pengetahuan Dalam Menjawab Pertanyaan Pengguna Perpustakaan	85
Tabel 25	Faktor Empaty Perilaku Staff Perpustakaan Memberikan Perhatian Khusus Kepada Pengguna	86
Tabel 26	Faktor Empaty Staff Perpustakaan Melakukan Komunikasi Dengan Baik Dan Sopan	87
Tabel 27	Faktor Empaty Staff Perpustakaan Memahami Kebutuhan Pengguna Perpustakaan	89
Tabel 28	Faktor Tangible Berupa Fasilitas Yang Dimiliki Oleh Perpustakaan Polinema	90
Tabel 29	Faktor Tangible Berupa Penampilan Staff Perpustakaan	91
Tabel 30	Faktor Tangible Berupa Kemudahan Informasi Menemukan Buku Dan Literature Yang Lain	92
Tabel 31	Faktor Tangible Berupa Penataan Ruang Baca Dan Ruang Koleksi Perpustakaan	93
Tabel 32	Faktor Tangible Berupa Koleksi Yang Dimiliki Perpustakaan Polinema	94
Tabel 33	Faktor Reliability Staff Perpustakaan Melayani Pengguna Dengan Baik Dan Maksimal	96
Tabel 34	Faktor Reliability Berupa Staff Bertegur Sapa Ke Pengguna Perpustakaan	97
Tabel 35	Faktor Reliability Berupa Perpustakaan Melayani Pengguna Sesuai Dengan Prosedur	98
Tabel 36	Faktor Reliability Berupa Staff Perpustakaan Berprilaku Sopan, Ramah Dan Senyum	99

Tabel 37	Faktor Responsiveness Berupa Staff Perpustakaan Memberikan Pelayanan Yang Sama Di Perpustakaan	101
Tabel 38	Faktor Responsiveness Berupa Staff Perpustakaan Melayani Pengguna Dengan Cepat Dan Tepat	102
Tabel 39	Faktor Responsiveness Berupa Staff Perpustakaan Bersedia Menawarkan Bantuan	103
Tabel 40	Faktor Responsiveness Berupa Kepuasan Terhadap Staff Perpustakaan Bersikap Ramah, Baik Dan Sopan	105
Tabel 41	Faktor Assurance Perilaku Staff Perpustakaan Memberikan Kenyamanan Kepada Pengguna	106
Tabel 43	Faktor Assurance Berupa Staff memiliki pengetahuan menjawab pertanyaan pengguna di perpustakaan POLINEMA	108
Tabel 44	Faktor Empaty Perilaku Staff Perpustakaan Memberikan Perhatian Khusus Kepada Pengguna di Perpustakaan POLINEMA	110
Tabel 45	Faktor Empaty Staff Perpustakaan Melakukan Komunikasi dengan Baik dan Sopan di Perpustakaan POLINEMA	111
Tabel 46	Faktor Empaty Berupa Staff Memahami Kebutuhan Pengguna Perpustakaan di Perpustakaan POLINEMA	112
Tabel 47	Kepuasan Pelayanan yang telah dilakukan Perpustakaan	114
Tabel 48	Atribut pelayanan yang diharapkan pengguna di Perpustakaan POLINEMA	117
Tabel 49	Kesenjangan (gab) antara pelayanan yang diharapkan dan kepuasan terhadap pelayanan yang telah dirasakan (kenyataan) oleh pengguna perpustakaan POLINEMA	119
Tabel 50	Indikator kepuasan Pengguna Perpustakaan berdasar penampilan fisik	122
Tabel 51	Indikator Pelayanan yang diberikan perpustakaan	123
Tabel 52	Indikator Respon atau tanggapan Pustakawan	123
Tabel 53	Indikator Kenyamanan dan Keamanan Pengguna	124
Tabel 54	Indikator sikap dan perilaku pelayanan yang diberikan oleh Staff Perpustakaan	125

DAFTAR GAMBAR

Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Konsep Kerangka Pemikiran	15
Struktur Organisasi Polinema	51
Kesenjangan Atau Gap	124



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia informasi saat ini sangat cepat, berbagai informasi beredar luas dimasyarakat, kebutuhan informasi juga mengalami peningkatan yang signifikan. Perpustakaan sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi harus dapat mempertahankan eksistensinya dalam menyebarkan informasi yang benar dan akurat. Perpustakaan mempunyai peranan penting dalam berkembangnya ilmu pengetahuan dan berkembangnya informasi. Salah satu perpustakaan yang menunjang dalam proses dunia pendidikan adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Menurut Sulistyio Basuki (1994:52)¹, secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah: (1) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi, (2) menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan staf pengajar, (3) menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan, (4) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian, dan (5) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

¹ Basuki, Sulistyio. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Perpustakaan dapat menunjang suatu eksistensi perguruan tinggi, karena perpustakaan sebagai tempat mengelola dan pusat sumber informasi ilmiah yang sangat dibutuhkan oleh perguruan tinggi. Sumber daya yang berkualitas sangat mendukung perpustakaan dalam menjalankan fungsinya. Perpustakaan Politeknik Negeri Malang telah melakukan kegiatan dalam proses pelayanan dan pengolahan perpustakaan. Tetapi pada faktanya kebutuhan akan perpustakaan juga tidak banyak terpenuhi, sehingga menyebabkan kurangnya sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan. Mulai dari ruangan yang tidak memadai, kualitas SDM yang tidak baik, kurangnya perhatian dari pimpinan pusat lembaga untuk pengembangan perpustakaan serta keterbatasan dana untuk menjadikan perpustakaan berbasis teknologi informasi.

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004:3)² menyatakan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unit pelayanan teknik (UPT) perguruan tinggi, yang bersama – sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Sedangkan pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi menurut Basuki-Sulityo (1994:52)³ perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

² Departemen pendidikan nasional : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Standar Perpustakaan Perguruan tinggi, ed 3.. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional, 2004

³ Basuki, Sulistyio. 1994. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat, maka kebutuhan informasi pengguna perpustakaan semakin meningkat. Hal ini membuat perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik. Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup, serta sesuai bagi seluruh penggunanya. Sebagai lembaga layanan, perpustakaan perguruan tinggi harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas bagi pengguna. Oleh karena itu kepuasan pengguna menjadi tolok ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh jasa pengelola perpustakaan.

Kepuasan konsumen menurut Kotler (1997:47) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi konsumen atau pemakai akan merasa puas setelah ia merasakan hasil kinerja perpustakaan sesuai atau melebihi harapannya. Tetapi sebaliknya, jika pemakai merasa harapannya belum terpenuhi dari hasil kinerja tersebut, maka pemakai akan merasa kecewa. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting didalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan perpustakaan, jika pengguna sudah merasakan adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan, pengguna cenderung senang dan akan menginformasikan atau mempromosikan kepada pengguna yang lain atas nilai – nilai positif yang sebelumnya diterima dari perpustakaan tersebut.

Dalam proses pelayanan di perpustakaan, kepuasan pengguna perpustakaan adalah salah satu tujuan dari pelayanan perpustakaan untuk pengguna perpustakaan. Perpustakaan bisa dianggap baik adalah yang bisa

memberikan pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pengguna perpustakaan. Baik dalam bidang pelayanan informasi maupun pelayanan – pelayanan informasi yang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna Perpustakaan dalam memperoleh berbagai macam layanan dan fasilitas yang di berikan oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Perpustakaan Politeknik Negeri Malang adalah perpustakaan perpustakaan perguruan tinggi. Layanan informasi yang diberikan oleh Perpustakaan Polinema apakah sudah memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan Polinema.

Salah satu aspek yang terkait dengan dengan kepuasan pengguna adalah variable kualitas layanan. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1994:37)⁴ mendefinisikan kualitas layanan sebagai : “*Service Quality as Perceived by customer, can be defined as the extent at discrepancy between customers expectations or desires and their perception*”. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya. Jadi, kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi.

Saat ini perpustakaan Politeknik Negeri Malang dalam masa berkembang menjadi perpustakaan berbasis teknologi informasi. Kebutuhan akan sumber daya dan berbagai macam fasilitas masih sangat kurang dalam berkembangnya perpustakaan Polinema. Pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Polinema masih terlihat kurang sekali, hal ini dikarenakan bahwa peran pimpinan institusi masih belum maksimal dalam mengembangkan perpustakaan. Sumber daya yang ada di perpustakaan saat ini masih juga terbilang minim. Koleksi perpustakaan

⁴ Berry, L.L, Parasuraman, A. and Zeithaml V., (1994), *Improving Service Quality in America : Lessons Learned, Academy of Management Executive*

yang ada juga masih kurang dari pemenuhan dalam proses belajar mengajar. Hal ini memiliki keterkaitan dalam kepuasan pengguna perpustakaan. Bentuk pelayanan yang bagaimana yang harus dilakukan agar proses kepuasan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi. Selain pelayanan Fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan apakah sudah dapat memenuhi kepuasa pengguna perpustakaan ? Adapun lokasi perpustakaan dan waktu layanan perpustakaan apakah sudah memenuhi kepuasan pengguna perpustakaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna perpustakaan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman ?
2. Bagaimana tingkat harapan pengguna perpustakaan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman ?
3. Bagaimana kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Malang ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah :

1. Untuk Mengetahui kebutuhan apa saja yang dirasa kurang oleh pengguna terhadap pelayanan perpustakaan
2. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Malang

Kegunaan Penelitian ini adalah :

1. Dapat berguna bagi Perpustakaan Politeknik Negeri Malang untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan Politeknik Negeri Malang sehingga bisa digunakan untuk memperbaiki layanan Perpustakaan.
2. Mengetahui kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh pengguna Perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

D. Kajian Pustaka

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Naryawan yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE – UNDIP, dari penelitian tersebut diharapkan dapat diketahui seberapa besar pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan Referensi FE UNDIP. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa yang pernah berkunjung ke perpustakaan FE UNDIP. Sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan menggunakan metode accidental sampling yang menggunakan analisis linier berganda. Dari uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa variable bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara hasil uji F atau simultan sebesar 17.702 dengan signifikansi lebih kecil dari 0.05. Hal ini berarti semua variable berpengaruh secara bersama – sama terhadap

kepuasan mahasiswa. 44.2% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketangapan, jaminan dan empati.

Penelitian berikutnya juga dilakukan oleh Dian Naurullita dengan judul penelitian Analisa factor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung kantor perpustakaan dan arsip daerah kebumen. Dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor apa yang mempengaruhi kepuasan pengunjung kantor perpustakaan dan arsip daerah kabupaten kebumen. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan memperbandingkan nilai rata – rata dan standar deviasi persepsi responden terhadap masing – masing variable serta analisa inferensial dengan menggunakan analisa factor yang mengelompokan factor – factor yang memiliki kesamaan hubungan dengan menggunakan metode survai. variable penelitian terdiri dari 20 indikator yang didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan jasa. Hasil penelitian menyatakan bahwa 20 variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan.

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (1994:3)⁵ adalah : Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unit pelayanan teknis (UPT) perguruan tinggi, yang bersama – sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah,

⁵ Departemen pendidikan nasional : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Standar Perpustakaan Perguruan tinggi, ed 3.. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional, 2004

merawat serta melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

b. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut buku pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004:47)⁶ tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah :

1. Mengadakan buku, jurnal dan pustakawa lainnya untuk dipakai oleh dosen, mahasiswa dan staf lainnya bagi kelancaran program pengajaran di perpustakaan perguruan tinggi.
2. Mengadakan buku, jurnal dan pustaka lainnya yang diperlukan untuk penelitian sejauh dana tersedia.
3. Mengusahakan, menyimpan dan merawat pustaka yang bernilai sejarah, yang dihasilkan oleh sivitas akademik.
4. Menyediakan sarana bibliografi untuk menunjang pemakaian perpustakaan.
5. Menyediakan tenaga yang cukup serta penuh dedikasi untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan dan bila perlu mampu memberikan pelatihan pengguna perpustakaan.
6. Bekerja sama dengan perpustakaan lain untuk mengembangkan program perpustakaan.

c. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi menurut buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004 : 3)⁷ adalah :

⁶ *ibid*

⁷ *ibid*

1. Fungsi Edukasi adalah perpustakaan merupakan sumber belajar bagi sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung evaluasi pembelajaran.
2. Fungsi Informasi adalah Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
3. Fungsi Riset merupakan fungsi bahan – bahan riset dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan teknologi dan seri koleksi pendukung penelitian di perpustakaan Perguruan Tinggi muntlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya – karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
4. Fungsi Rekreasi adalah Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
5. Fungsi Publikasi perpustakaan juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh karya perguruan tinggi sivitas akademika dan non akademika.
6. Fungsi Deposit adalah perpustakaan menjadi pusat penyimpanan seluruh karya dan ilmu pengetahuan.

7. Fungsi Interpretasi adalah perpustakaan melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber – sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan Tri Dharma perguruan tinggi.

2. Kepuasan Pengguna

a. Pemasaran

Menurut Stanton (2001)⁸, definisi pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial. Suatu sistem yang dimana kegiatan – kegiatan yang dibuat dan ditunjukkan untuk mendatangkang hasil dari usaha tersebut. Definisi dari stanton ini apabila diterapkan di perpustakaan adalah pemasaran harus dilakukan untuk mempromosikan apa yang ada di perpustakaan. Informasi apa yang terbaru, serta pelayanan apa saja yang ada di perpustakaan. Fungsi dari pemasaran perpustakaan adalah untuk mempromosikan dan memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna.

b. Jasa

Philip Kotler⁹ berpendapat bahwa jasa adalah suatu produk yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak bisa diraba

⁸ Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta

⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian, ed kedelapan*, Jakarta : Salemba empat, 1997

dan tidak berwujud tetapi dapat digunakan dan mempunyai manfaat yang dapat membantu kegiatan manusia sehari – hari. Sedangkan pelayanan jasa adalah aktivitas – aktivitas atau manfaat – manfaat yang ditawarkan bersama penjualan. Jasa adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Philip Kotler menitikberatkan jasa mempunyai karakteristik seperti berikut ?

1. Tidak berwujud (Intagibility)
2. Jasa tidak dapat disimpan (Perishability)
3. Berubah – rubah (Variability)
4. Jasa tidak dapat dipisahkan (Inseparability)
5. Penyerahan jasa pelayanan itu membutuhkan kontak antara manusia

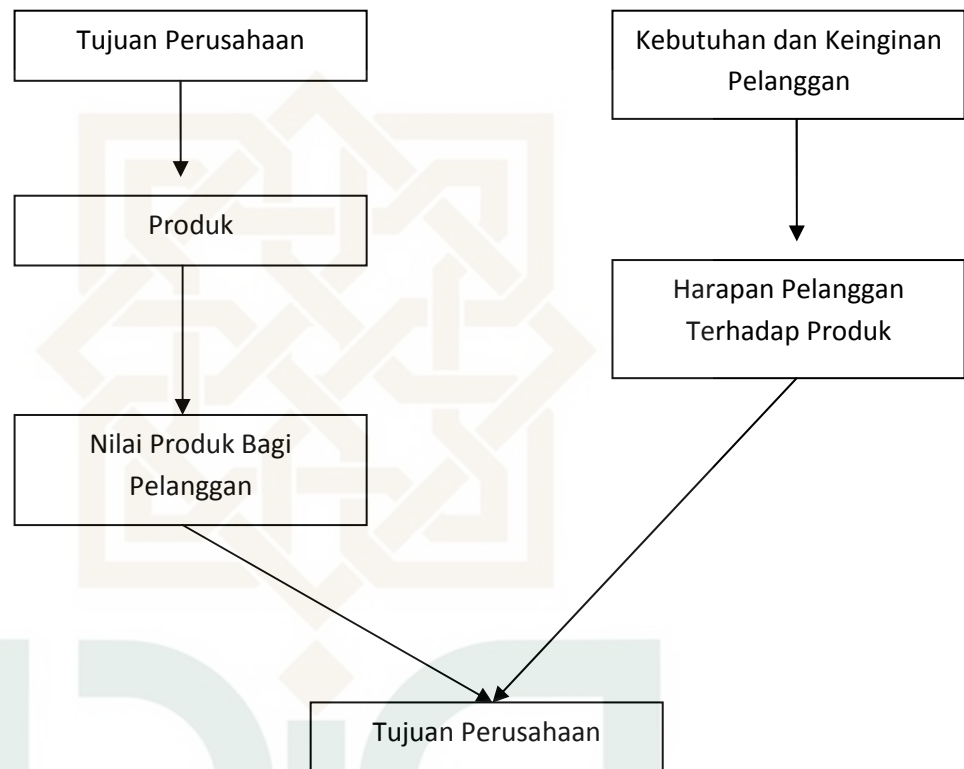
c. **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Fandi Tjiptono¹⁰, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Fandi Tjiptono disebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Ed Kedua, Cet pertama, Yogyakarta : Andi Offset, 1997*

diterimanya bila ia akan membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Pelanggan bisa di bilang puas setelah mengonsumsi produk yang dibeli.

Adapun konsep kepuasan pelanggan menurut Fandi Tjiptono¹¹ adalah :



Gambar 1
Konsep Kepuasan Pelanggan

d. Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan¹². Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut.

¹¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Ed Kedua, Cet pertama, Yogyakarta : Andi Offset, 1997*

¹² A.s. Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum (Jakarta: Bumi Aksara, 1995)*

Hal tersebut berarti setiap kontak yang terjadi antara UPT perpustakaan dengan pengguna merupakan gambaran mengenai suatu “moment of truth”, yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan pengguna.

Penelitian khusus terhadap beberapa jenis industry jasa yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry berhasil mengidentifikasi sepuluh factor yang dinilai konsumen dan merupakan factor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu access, communication, competence, countesy, credibility, realibility, responsiveness, security, understanding, dan tangibles.

Pada tahun 1988 Parasuraman bersama Zeithalm dan Berry melakukan penelitian kembali kepada kelompok focus, baik pengguna maupun penyedia jasa. Hasil dari penelitian tersebut ditemukan hasil hubungan yang paling kuat antara communication, competence, countesy, credibility, dan security, yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi yaitu assurance, sedangkan dimensi access dan understanding juga memiliki hubungan yang sangat kuat, kemudian digabung menjadi satu dimensi yaitu empathy. Pada akhirnya parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu reliability (kehandalan), Responsiveness (daya Tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangibles (Produk Fisik).¹³

¹³ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (jakarta: Ghalia Indonesia, 2005)

e. **Variabel – variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan**

1. Menurut Parasuraman, Zeithalm, dan Berry¹⁴ pemasaran bisa dibangun oleh perbandingan dua factor yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata mereka terima (*perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan (*Expeted Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dikatakan bermutu, jika kenyataannya berkurang maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan bila sama dengan yang diharapkan maka layanan dikatakan memuaskan. Lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Service Quality adalah :
 - a. Tangibles atau bukti fisik adalah penampilan fisik yang dimana bukti fisik perpustakaan seperti ruang baca, ruang koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan.
 - b. Reliability atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat dan bisa dipercaya dalam memberikan informasi.
 - c. Respons atau tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan atau pengguna dengan menawarkan diri terlebih dahulu sebelum diminta. Di Perpustakaan pustakawan

¹⁴ Berry, L.L, Parasuraman, A. and Zeithaml V., (1994), *Improving Service Quality in America : Lessons Learned, Academy of Management Executive.*

diharapkan lebih peka dan selalu menawarkan diri kepada pengguna untuk melayani kebutuhan informasi.

- d. Assurance atau jaminan kepastian adalah keramahan dari petugas yang mempunyai kemampuan yang dapat dipercaya untuk melayani dengan hasil yang memuaskan. Petugas yang ada di perpustakaan diharuskan memberikan pelayanan yang ramah dan bisa menjadi problem solved atau memberikan informasi yang baik kepada pengguna perpustakaan.
- e. Empathy adalah suatu perhatian yang diberikan oleh petugas untuk mengerti akan kebutuhan pelanggan atau pengguna secara individual. Petugas perpustakaan diharapkan bisa mengetahui apa kebutuhan pengguna perpustakaan.

2. Komunikasi dan Loyalitas pengguna perpustakaan

- a. Menurut Lupiyoadi (2001), ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan, yaitu :a.Kualitas produk, b.Kualitas pelayanan, c. Emosional, d.Harga, e. Biaya. Untuk menjaga kepuasan pengguna terhadap perpustakaan, Haryono (1998) berpendapat bahwa Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan.

b. Menurut Mowen dan Minor (dalam Mardalis, 2005) loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang". Dalam hal ini apabila perpustakaan memberikan pelayanan yang terbaik, maka loyalitas pengguna perpustakaan akan semakin bertambah. Dan akan selalu membutuhkan peran perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

c. Barnes (2000 : 28) mengemukakan konsep 4 R dalam membina hubungan dengan pelanggan, yaitu *Retentions, Relationship, Referrals, Recovery* (Ketahanan, Hubungan, Rekomendasi dan Pemulihan). Pengertian dari keempat konsep tersebut adalah :

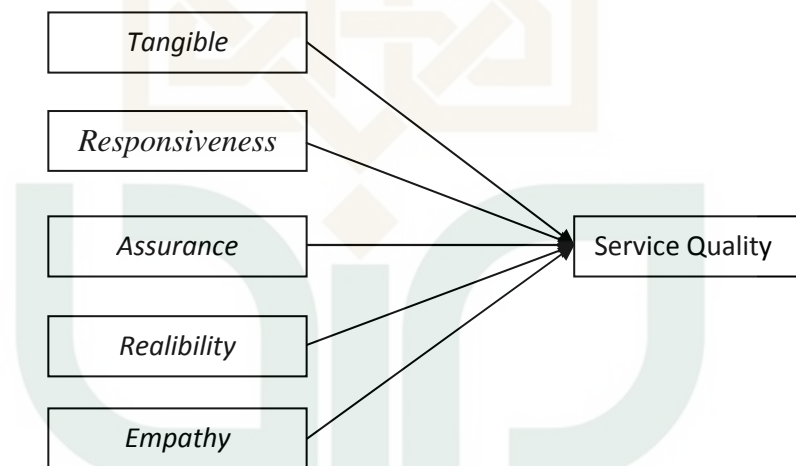
- Ketahanan adalah bagaimana mempertahankan pelanggan yang kita inginkan dengan memenuhi dan memuaskan kebutuhan mereka.
- Hubungan adalah mendekati pelanggan dengan dan berusaha untuk memahami dan melayani mereka dengan baik. Sifat alamiah suatu hubungan membutuhkan kepercayaan, komitmen, komunikasi dan pemahaman. Rekomendasi adalah berita dari mulut ke mulut yang merupakan hasil dari kepuasan

pelanggan yang dibawa atau disebarkan kepada orang lain.

- Pemulihan adalah menegaskan kembali komitmen dari pelanggan dan mendemonstrasikan kepada pelanggan baru mengenai kesungguhan perusahaan untuk melayani dan memuaskan mereka.

f. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pemaparan yang ada maka peneliti memiliki kerangka pemikiran berdasarkan konsep kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry adalah sebagai berikut :



Gambar 2
Kerangka Pemikiran

E. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivs*,

digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesa yang telah ditetapkan oleh peneliti.¹⁵

1. Tempat dan waktu penelitian

Penyusunan penelitian ini penulis menetapkan lokasi penelitian berada di Perpustakaan Pusat Politeknik Negeri Malang yang merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang ada di kota Malang. Objek dari penelitian ini adalah para pengguna perpustakaan yaitu semua orang yang tergabung menjadi anggota perpustakaan. Adapun anggota perpustakaan terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan.

Sedangkan waktu yang digunakan dalam penelitian ini pada bulan juli yang dimana bulan juli merupakan masa dimana mahasiswa aktif berkunjung ke perpustakaan dikarenakan akan menghadapi ujian semester.

2. Populasi dan Sampel

2.1 Populasi

Populasi berasal dari kata *Population* yang berarti jumlah penduduk. Selain itu juga penelitian populasi ini hanya akan dapat dilakukan jika jumlah populasinya tidak terlalu banyak. Jika populasinya terlalu banyak, penelitian dapat dilakukan pada sebagian populasi atau

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D, cet 11, (bandung : Alfabeta, 2010)*

sampel ¹⁶ Di dalam penelitian ini populasinya adalah pemustaka yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Dari data yang diambil dari Akademik Politeknik Negeri Malang, tercatat jumlah mahasiswa yang aktif dan sudah secara otomatis menjadi anggota perpustakaan sampai tahun 2013 adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah Mahasiswa dan Dosen Politeknik Negeri Malang

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1	Teknik Elektronika (D-III)	267
2	Teknik Listrik	342
3	Teknik Telekomunikasi	266
4	Manajemen Informatika	379
5	Teknik Mesin	604
6	Teknik Sipil	314
7	Teknik Kimia	325
8	Akuntansi	564
9	Administrasi Bisnis	531
10	Teknik Elektronika (D-IV)	232
11	Sistem Kelistrikan	206
12	Jaringan Telekom Digital	240

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)

13	Teknik Informatika	407
14	Teknik Otomotif Elektronik	217
15	Manajemen Rekayasa Konstruksi	348
16	Akuntansi Manajemen	440
17	Manajemen Pemasaran	355
18	Dosen	435
	Jumlah Keseluruhan Mahasiswa	6032

Sumber : Akademik dan Kepegawaian Politeknik Negeri Malang 2013

Berdasarkan data yang didapat dari Sub Bagian Akademik dan Kepegawaian Politeknik Negeri Malang bahwa jumlah mahasiswa yang aktif dalam kuliah dan terdaftar sebagai anggota perpustakaan adalah sebesar 6032 mahasiswa yang berasal dari D – III dan D – IV. Sedangkan jumlah dosen yang aktif di Politeknik Negeri Malang sebanyak 435 Dosen.

2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi¹⁷. Teknik pengambilan sampel yang digunakan didalam penelitian ini adalah random sampling yang dimana metode ini dalam pemilihan ukuran sampel setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan kelonggaran sebesar 10%. Hal ini berdasarkan kesalahan yang ditolerir bagi populasi itu

¹⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*

adalah tidak sama dan yang ada adalah 1%, 2%, 3%, 5% atau 10%. (Umar, 2002 : 134)¹⁸.

Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini adalah rumus yang dikembangkan oleh Issac dan Michael dalam Sugiyono, yaitu sebagai berikut:

$$S = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \chi^2 \cdot P \cdot Q}$$

S = jumlah sampel

N= ukuran besar populasi

χ^2 = chi kuadrat, dengan dk = 1, taraf signifikan 10%

2.3 = nilai konstan

P = Q = 0,5

d = 0,05

Berdasarkan rumus yang dikemukakan oleh Issac Michael tersebut, maka dengan populasi sebesar 6.469 pemustaka dan menggunakan taraf signifikansi 10%, perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{2,706 \times 6469 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2(6469 - 1) + 2,706 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$S = \frac{4376,28}{16,85}$$

$$S = 259,77 \approx 260$$

¹⁸ *ibid*

Adapun pada tabel penentuan jumlah sampel yang dikemukakan oleh Issac dan Michael untuk tingkat kesalahan 10% pada populasi 6.469 tidak ditemukan, yang ada adalah pada populasi 6.000 dan 7.000. Pada populasi sebanyak 6.000 orang, sampel yang direkomendasikan dalam 22 able tersebut adalah sebanyak 259 orang, sedangkan pada populasi sebanyak 7.000 orang, sampel yang direkomendasikan adalah sebanyak 261 orang.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus di atas dan disesuaikan dengan 22 able dari Issac dan Michael, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 259,77 dan dibulatkan menjadi 260 orang. Pembulatan ini berada diantara sampel yang direkomendasikan pada 22 able Issac dan Michael di atas. Jadi sampel yang digunakan berdasarkan hasil perhitungan dan pertimbangan dari 22 able Issac dan Michael adalah sebanyak 260 orang.

2.4 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampling¹⁹. Penelitian ini menggunakan strafield random sampling yang dimana suatu cara pengambilan sampel dari populasi yang menunjukkan adanya strata/kelas/tingkat²⁰. Di politeknik Negeri Malang terdiri dari beberapa program studi yang berbeda – beda. Terdapat sebanyak 2 program studi yang ada di Politeknik Negeri Malang. Yaitu program studi Rekayasa dan Tata

¹⁹ *ibid*

²⁰ Zainal Arifin. *Penelitian Pendidikan : Metode dan paradigm baru* (Bandung: Rosda karya, 2012)

Niaga. Dari kedua program tersebut terdapat 17 jurusan yang ada di POLINEMA, dari 17 jurusan tersebut diambil sebanyak 260 sampel yaitu :

Tabel 2

No	Jurusan	Jumlah Mahasiswa	Penentuan Sampel	Jumlah Sampel
1	Teknik Elektronika (D-III)	267	$267/6469 \times 260$	$10,731 \approx 11$
2	Teknik Listrik	342	$342/6469 \times 260$	$13,746 \approx 14$
3	Teknik Telekomunikasi	266	$266/6469 \times 260$	$10,691 \approx 11$
4	Manajemen Informatika	379	$379/6469 \times 260$	$15,233 \approx 15$
5	Teknik Mesin	604	$604/6469 \times 260$	$24,276 \approx 24$
6	Teknik Sipil	314	$314/6469 \times 260$	$12,620 \approx 13$
7	Teknik Kimia	325	$325/6469 \times 260$	$13,062 \approx 13$
8	Akuntansi	564	$564/6469 \times 260$	$22,668 \approx 23$
9	Administrasi Bisnis	531	$531/6469 \times 260$	$21,342 \approx 21$
10	Teknik Elektronika (D-IV)	232	$232/6469 \times 260$	$9,324 \approx 9$
11	System Kelistrikan	206	$206/6469 \times 260$	$8,279 \approx 8$
12	Jaringan Telekom Digital	241	$241/6469 \times 260$	$9,646 \approx 10$
13	Teknik Informatika	407	$407/6469 \times 260$	$16,358 \approx 16$
14	Teknik Otomotif Elektronik	217	$217/6469 \times 260$	$8,722 \approx 9$
15	Manajemen Rekayasa Konstruksi	348	$348/6469 \times 260$	$13,987 \approx 14$
16	Akuntansi Manajemen	440	$440/6469 \times 260$	$17,684 \approx 18$
17	Manajemen Pemasaran	355	$355/6469 \times 260$	$14,268 \approx 14$
18	Dosen	432	$432/6469 \times 260$	$17,363 \approx 17$
	Jumlah Keseluruhan	6.469		260

3. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan didalam penelitian ini adalah :

a. Pengamatan

Metode Pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati tentang hal – hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku kegiatan, benda – benda, waktu dan perasaan²¹. Peneliti mengamati apa saja yang ada di dalam perpustakaan mulai dari pengunjung dan pustakawan yang ada di dalam perpustakaan.

b. Kuisisioner atau angket

Metode kuisisioner adalah metode untuk memperoleh data dengan cara memberikan pertanyaan yang disusun dalam suatu daftar yang dijawab oleh subjek penelitian. Kuisisioner berisi daftar pertanyaan secara tertulis yang ditunjukkan kepada responden untuk dijawab secara tertulis pula²².

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan studi pustaka melalui literature yang ada hubungannya dengan penelitian.

2. Instrumen Data

²¹ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011)

²² Sanapiah Faisal, *Format – format Penelitian social : Dasar-dasar dan aplikasi* (Jakarta: Rajawali, 1992)

Di dalam penelitian ini terdiri dari dua variable yaitu :

a. Variabel Independent atau variable bebas yaitu variable yang mempengaruhi variable yang lain. Variable bebas dalam penelitian ini adalah :

- *Tangible* adalah aspek – aspek yang nyata dan dapat dilihat fisik diantaranya koleksi dan fasilitas
- *Reliability* adalah kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi untuk melayani pengguna diantaranya kepedulian petugas dan sikap petugas
- *Responsiveness* adalah kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan yang meliputi komunikasi terhadap pengguna dan layanan yang cepat dan akurat
- *Assurance* adalah keamanan serta kenyamanan perpustakaan yang dimana meliputi Prilaku petugas dan kenyamanan di perpustakaan
- *Empathy* adalah aspek dalam perhatian atau pemahaman kepada pengguna perpustakaan yang meliputi petugas memahami dan melakukan pelayanan khusus kepada pengguna.

b. Variabel dependent adalah variable yang dipengaruhi oleh variable lain. Adapun variable dependent didalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna antara harapan dan kenyataan yang ada di perpustakaan. Serta komunikasi yang dilakukan peneliti dengan responden yang dimana akan menimbulkan loyalitas pengguna

perpustakaan akan bertambah. Diharapkan dengan komunikasi dapat memberikan pikiran positif terhadap pelayanan perpustakaan.

Tabel 3
Identifikasi, Definisi dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	Item	Dasar Pengukuran
Tangible	Aspek – aspek yang nyata dan dapat dilihat secara fisik	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan koleksi Perpustakaan • Fasilitas Perpustakaan yang baik • Akses internet cepat atau lambat • Petugas berpenampilan rapi 	Skala Likert
Reliability	Kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi untuk melayani pengguna perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas perpustakaan peduli akan kebutuhan pengguna • Petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal • Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur • Petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan 	Skala Likert

Responsiveness	Kepedulian Petugas Perpustakaan terhadap Pengguna	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik • Petugas perpustakaan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akurat • Petugas perpustakaan melayani dosen dan mahasiswa dengan baik 	Skala Likert
Assurance	Keamanan, ketertiban dan kenyamanan di perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap petugas perpustakaan memberikan nyaman dan ketertiban • Lingkungan perpustakaan yang rapi dan tertib • Petugas memberikan jaminan pelayanan yang baik dan kepuasan pengguna. 	Skala Likert
Empathy	Pemahaman dan perhatian kepada pengguna perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna • Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan 	Skala Likert

		<ul style="list-style-type: none"> • Petugas perpustakaan melakukan bimbingan khusus kepada pengguna perpustakaan 	
--	--	--	--

3. Skala Data

Skala data yang digunakan untuk mengukur variable independen adalah skala likert. Skala linket digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial²³. Dalam metode ini responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang diberikan dan jawaban dibagi dalam lima macam yang digambarkan sebagai berikut :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan suatu ukuran tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrument. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti dengan tepat.

²³ Sugiono. 2012 (*Penelitian Kualitatif Kuantitatif : Bandung, Alfabeta*)

Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran yang dimaksud. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Menurut Sugiyono jumlah anggota sampel digunakan sekitar 30 orang²⁴. Uji validitas dapat dilakukan pada setiap butir pertanyaan dari angket. Dari perhitungan validitas yang dapat, apabila r hitung $>$ r table maka pertanyaan itu valid. Hasil r table $df = n - 2$ dengan menggunakan level signifikan 5%²⁵. Uji validitas menggunakan teknik korelasi product moment menggunakan rumus sebagai berikut²⁶:

$$S = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[\sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

'r = Indek Validitas

N = Banyaknya butir pertanyaan

'x = Skor Pertanyaan

'y = Skor total pertanyaan

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab yang berkaitan dengan konstruk

²⁴ Sugiyono mencontohkan angka 30 untuk pengujian uji validitas dan reliabilitas. *Metode Penelitian*

²⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, tt)

²⁶ Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endaryanto. *Statistik untuk penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012)

pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variable dan disusun dalam bentuk kuisisioner²⁷. Adapun rumus yang digunakan untuk pengujian ini menggunakan rumus²⁸ :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Dengan

r = Koefisien Realibility instrument (Cronbach alfa)

k = banyaknya butir pertanyaan

□ = total varian butir

= total varian

5. Analisis Data

Penelitian ini adalah kategori dalam penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan menyajikan gambaran (deskripsi) tentang fenomena secara valid dan obyektif²⁹. Sesuai dengan pengertian ini maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang dimana menggambarkan apa adanya tentang suatu variable, gejala atau keadaan.

Jawaban yang diberikan untuk masing – masing pertanyaan tentang kepuasan layanan perpustakaan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan POLINEMA adalah : 5 = Sangat Setuju, 4 = Setuju, 3 = Netral, 2 = Tidak Setuju, 1 = Sangat Tidak Setuju.

²⁷ *Ibid*

²⁸ *Ibid*

²⁹ *Putu Laxman Pendit, Penelitian Ilmu Perpustakaan*

Jawaban masing – responden kemudian ditabulasikan dan dihitung rata – rata (mean)-nya pada setiap indicator yang telah ditetapkan. Adapun rumus mean yang digunakan adalah ³⁰ :

$$X = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

X = Mean atau rata – rata hitung

$\sum x$ = Jumlah semua nilai kuisioner

N = Jumlah Responden

Setelah perhitungan rata – rata pada setiap indicator penelitian dapat diketahui nilainya, kemudian rata – rata tersebut dijumlah dan dihitung kembali untuk mengetahui rata – rata keseluruhan (grand mean)dari setiap variable dengan rumus :

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata – rata hitung}}{\text{Jumlah Pertanyaan}}$$

Dalam membuat interpretasi data dari hasil perhitungan rata – rata tentang kepuasan pelayanan perpustakaan dalam harapan dan kenyataan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang, maka dilakukan skala interval. Untuk mendapatkan skala tersebut maka terlebih dahulu dicari rentang skala dengan menggunakan rumus ³¹ :

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

³⁰ Ating Somatri & Sambas Ali Muhidin, *Aplikasi Statistik dalam Penelitian*

³¹ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku*

Keterangan :

RS = rentang skala yang dicari

'm = angka tertinggi didalam pengukuran. Kuisisioner yang digunakan mempunyai skor antara 1 – 5. Jadi angka tertinggi adalah 5 sedangkan terendah adalah 1

'n = angka terendah dalam pengukuran yaitu 1

'b = banyaknya pilihan yang disediakan dalam jawaban

Dengan rumus diatas dapat diambil rentan skala dalam penelitian ini adalah :

$$RS = \frac{5 - 1}{5}$$

$$RS = 0.8$$

Langkah berikutnya adalah membuat rentan skala dengan interval sebanyak 0.8 dan hasilnya adalah :

$$4,2 < X \leq 5,0 = \text{Sangat Tinggi}$$

$$3,4 < X \leq 4,2 = \text{Tinggi}$$

$$2,6 < X \leq 3,4 = \text{Sedang}$$

$$1,8 < X \leq 2,6 = \text{Rendah}$$

$$1,0 < X \leq 1,8 = \text{Sangat Rendah}$$

Rentan skala diatas digunakan untuk memberikan interpretasi terhadap penghitungan statistik yang diperoleh dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Misalnya, jika penghitungan nilai rata – rata, hasilnya diperoleh angka di atas 4.2 sampai 5,0 maka

diinterpretasikan sangat tinggi. Begitu juga dengan hasil lainnya selalu mengacu kepada rentan skala tersebut.

Kesenjangan berikutnya adalah menghitung kepuasan pelayanan perpustakaan berdasarkan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna yang diukur dengan menggunakan kesenjangan gap, yang dimana untuk menghitung gap ini menggunakan rumus Zaitham et,al³² adalah sebagai berikut :

$$\text{Satisfaction Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

Dimana :

K : Skor Kepuasan pengguna

P : Skor Persepsi yang dirasakan pengguna

H : Skor Harapan pengguna

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini sistematikan penulisan adalah sebagai berikut

- Bab 1 berisikan tentang pendahuluan yang meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan
- Bab II berisikan tentang landasan teori tentang perpustakaan dan pelayanan perpustakaan
- Bab III berisikan tentang gambaran umum tentang Perpustakaan Politeknik Negeri Malang

³² Zeithaml, A. Valarie, Parasuraman. A And Berry L.Leonard, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and expectations*

- Bab IV berisikan tentang penyajian data dan analisis data serta penyajian hasil penelitian
- Bab V berisikan tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian.



BAB V

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Politeknik Negeri Malang dalam melakukan pelayanan perpustakaan dengan menggunakan lima indikator pelayanan menurut Parasuraman yaitu *Tangible*, *Realiability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empaty* bisa disimpulkan tinggi.

Pada indikator *Tangible* terlihat bahwa Staff Perpustakaan berpenampilan baik dan rapi memiliki nilai yang besar. jadi staff yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Malang sudah melakukan aktivitas layanan yang dimulai dari penampilan yang dimana menimbulkan kepuasan dalam melayani pengguna perpustakaan.

Keseluruhan hasil penelitian ini menghasilkan bahwa pelayanan di perpustakaan Politeknik Negeri Malang dikatakan baik dan memuaskan. Karena beberapa item penelitian menunjukkan bahwa setiap item kuisisioner memiliki nilai yang tinggi. Akan tetapi fasilitas yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang belum bisa memuaskan pengguna hal ini dapat dilihat dari persepsi harapan para pengguna perpustakaan. Dimana pada harapan pengguna bahwa perpustakaan seharusnya mempunyai fasilitas yang memadai seperti ruang pameran, ruang diskusi atau ruang baca

pribadi. Pada kenyataannya itu belum ada di perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

Sedangkan indikator yang lain menyebutkan bahwa harapan pengguna terhadap perpustakaan Politeknik Negeri Malang adalah inginnya perubahan dari segi sarana dan prasarana Perpustakaan. Yang di mana peneliti menemukan bahwa keinginan pengguna antara lain untuk perubahan perpustakaan Politeknik Negeri Malang adalah adanya ruangan baca yang memadai, adanya ruang pameran atau display untuk kegiatan mahasiswa yang memiliki keahlian tertentu untuk dipamerkan di dalam perpustakaan. Serta fasilitas internet yang cepat dikarenakan kebutuhan informasi pengguna seperti mahasiswa dan dosen harus segera dipenuhi.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, dan dari kesimpulan yang sudah dijabarkan sebelumnya. Adapun saran yang diberikan untuk peningkatan Pelayanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang adalah :

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia disini Pustakawan harus dikembangkan dengan baik, karena kemampuan pustakawan dalam mengolah dan melayani pengguna perpustakaan sangat diperlukan dan pemahaman pustakawan akan kebutuhan informasi pengguna perpustakaan dapat ditingkatkan
2. Peran pimpinan Pusat Politeknik Negeri Malang untuk kemajuan harus ditingkatkan, saat ini yang dirasakan perhatian dari pimpinan pusat Politeknik Negeri Malang dirasa masih sangat kurang sekali.

3. Penataan rak dan koleksi perpustakaan harus di tata ulang kembali dan disusun dengan sedemikian rupa menurut tata cara Perpustakaan yang sudah ada. Hal ini dikarenakan pencarian di sistem informasi buku tidak sama dengan lokasi buku yang ada di rak.
4. Fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan sebaiknya diperbaiki lagi atau ditambah. Mengingat perpustakaan Politeknik Negeri Malang masih memiliki gedung dan ruangan yang sangat kecil dan itu belum layak untuk disebut sebagai Perpustakaan Perguruan Tinggi.
5. Peningkatan kinerja pegawai dan pustakawan perlu ditingkatkan lagi. Karena pelayanan yang baik berasal dari petugas dan Pustakawan itu sendiri.
6. Anggaran untuk pengembangan Perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu ditambah lagi. Mengingat kebutuhan akan penambahan koleksi dan informasi di perpustakaan sangatlah besar. Kebutuhan pengguna akan informasi yang di perpustakaan Politeknik Negeri Malang sangatlah tinggi. Apabila tidak diimbangi oleh pelayanan dan fasilitas yang memadai akan sulit mencapai pelayanan yang baik dan maksimal.

Daftar Pustaka

- A.s. Moenir, A.S, Manajemen Pelayanan Umum (Jakarta: Bumi Aksara, 1995)
- Ating Somantri & Sambas Ali Muhidin, Aplikasi Statistik dalam Penelitian Lasa
Hs, Kamus Kepustakawanan Indonesia (Yogyakarta: Pustaka Book
Publiher, 2009)
- Basuki, Sulistiyo. 1994. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka
Utama
- Berry L.L, Parasuraman, A. And Zeithaml V., (1994), *Improving Service Quality
in Amerika : Lessons Learned, Academy of Management Executive.*
- Departemen pendidikan nasional : Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Standar
Perpustakaan Perguruan tinggi, ed 3.. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional,
2004
- Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, Ed Kedua, Cet pertama, Yogyakarta : Andi
Offset, 1997
- Faridah Jasfar, Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu (Jakarta: Ghalia Indonesia,
2005)
- Hamid Patilima, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Imam Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS (Semarang : Badan
Penerbit Universitas Diponegoro, 2009)
- Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik: Kebijakan dan
Implementasi (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)

Philip Kotler dan Susanto, Manajemen Pemasaran Indonesia (Jakarta : Salemba Empat, 2000)

Putu Laxman Pendit, Penelitian Ilmu Perpustakaan

Roswitha Poll, dan Peter te Boekhorst. *Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries* (Nedherlands : IFLA. 2007)

S. Eko Putro Widoyoko. Teknik Penyusunan Instrumrn Penelitian

Sanapiah Faisal, Format – format Penelitian social : Dasar-dasar dan aplikasi (Jakarta: Rajawali, 1992)

Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)

Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endaryanto. Statistik untuk penelitian (Yogyakarta: Graha Ilmu,2012)

Tony Wijayanto, Manajemen Kualitas Jasa (Jakarta: Indeks, 2011)

Wiji Suwarno, Psikologi Perpustakaan (Jakarta : Bumi Aksara, 1995)

Zainal Arifin. Penelitian Pendidikan : Metode dan paradigm baru (Bandung: Rosda karya, 2012)

Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A., Leonard l., (1990), “ *Delivering Quality Service Balancing Perceptions and Expectations*”. *First Edition. The Free Press, Third Avenue, New York*

KUISIONER

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan penulisan tesis yang berjudul “ Analisis kualitas Layanan Perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan “ dengan ini saya mengharapkan kesediaan anda untuk berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket/kuisisioner ini. Kesediaan anda dalam mengisi angket/kuisisioner ini sangat membantu saya dalam menyelesaikan tesis yang sedang saya susun saat ini. Jawaban yang anda berikan pada angket/kuisisioner ini, saya jamin kerahasiaannya. Oleh karena itu saya berhadap anda dapat memberikan jawaban yang jujur. Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas kesediaan dan kerjasamanya, saya mengucapkan banyak terima kasih dan semoga Allah memberikan balasan kebaikan yang berlipat ganda. Aamiin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat Saya

Arta Yunanta

Mahasiswa S2 Ilmu Perpustakaan dan Informasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Kuisisioner ini terbagi menjadi dua bagian, Bagian A adalah Identitas Responden, sedangkan bagian B adalah daftar pertanyaan.

Bagian A

Mohon untuk memberikan tanda (v) untuk mengisikan data responden dibawah ini :

Identitas Responden :

1. Status : Mahasiswa Dosen
2. Jenis Kelamin : Laki – laki Perempuan
3. Jenjang : D-III D-IV
4. Kelas : Satu Dua Tiga Empat
5. Jurusan : T. Elektronika Administrasi Niaga
 T. Listrik Akuntansi
 T. Telekomunikasi Jaringan Telkom Digital
 T. Sipil T. Otomotif Elektronik
 T. Kimia Akuntansi Manajemen
 T. Mesin Manajemen Pemasaran
 M. Informatika Sistem Kelistrikan

KUISIONER

Mohon berikan tanda silang (x) pada kolom Harapan dan Kenyataan terkait tingkat pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Malang

- * HARAPAN (expectation) : Adalah pernyataan yang berhubungan dengan opini anda terhadap layanan Perpustakaan yang ideal
- * KENYATAAN (reality) : Adalah pernyataan yang berhubungan dengan apa yang anda rasakan terhadap kondisi layanan perpustakaan saat ini

Kriteria Pengisian Kuisisioner
 1) Sangat Tidak Setuju (STS)
 2) Tidak Setuju (TS)
 3) Netral (N)
 4) Setuju (S)
 5) Sangat Setuju (SS)

No	Pertanyaan	Harapan					Kenyataan				
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
		1	Fasilitas yang dimiliki perpustakaan sudah baik								
2	Staff Perpustakaan berpenampilan baik dan rapi										
3	Informasi baik buku dan literature lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan										
4	Penataan ruang baca dan ruang koleksi perpustakaan sudah baik dan teratur										
5	Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan										
6	Staff Perpustakaan melayani pengguna dengan baik dan maksimal										
7	Staff Perpustakaan bertegur sapa ke pengguna perpustakaan										
8	Perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada										
9	Staff Perpustakaan berperilaku sopan, ramah dan senyum										
10	Staff perpustakaan siap memberikan pelayanan yang sama terhadap dosen dan mahasiswa										
11	Staff perpustakaan melayani pengguna dengan cepat, dan tepat										
12	Staff Perpustakaan bersedia menawarkan bantuan										
13	Staff perpustakaan bersikap ramah, baik dan sopan										
14	Perilaku Staff perpustakaan memberikan kenyamanan kepada pengguna										
15	Lingkungan perpustakaan yang nyaman dan aman										
16	Staff Perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna										
17	Staff perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada pengguna										
18	Staff perpustakaan melakukan komunikasi dengan baik dan sopan										
19	Staff perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan										

Terima kasih atas waktu dan kerjasamanya

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,855	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan_T1	17,1333	4,395	,642	,831
Harapan_T2	17,1667	4,695	,610	,840
Harapan_T3	17,2333	4,116	,743	,805
Harapan_T4	17,1000	4,231	,706	,815
Harapan_T5	17,2333	3,771	,674	,830

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan_R1	13,0667	2,823	,681	,832
Harapan_R2	13,0000	2,483	,841	,760
Harapan_R3	12,9333	3,168	,590	,865
Harapan_R4	12,9000	2,921	,721	,816

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan_Rs1	13,0333	2,378	,618	,786
Harapan_Rs2	13,1000	2,231	,766	,711
Harapan_Rs3	12,8667	2,257	,701	,744
Harapan_Rs4	12,8000	2,993	,503	,831

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,679	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan_A1	8,3667	1,206	,673	,419
Harapan_A2	8,5000	1,224	,463	,623
Harapan_A3	8,8000	,993	,416	,741

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,726	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan_E1	8,5333	1,085	,547	,657
Harapan_E2	8,3333	1,333	,662	,534
Harapan_E3	8,5333	1,361	,472	,726

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kenyataan_T1	13,9333	3,789	,787	,627
Kenyataan_T2	13,5667	4,806	,440	,745
Kenyataan_T3	14,0000	4,069	,583	,695
Kenyataan_T4	13,8333	4,282	,487	,729
Kenyataan_T5	14,2667	3,789	,432	,773

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kenyataan_R1	10,7667	5,082	,617	,867
Kenyataan_R2	10,9333	4,064	,774	,809
Kenyataan_R3	10,6667	5,540	,658	,857
Kenyataan_R4	10,6333	4,171	,861	,766

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kenyataan_Rs1	10,7333	3,857	,757	,800
Kenyataan_Rs2	10,7000	4,217	,740	,813
Kenyataan_Rs3	10,6000	3,490	,726	,819
Kenyataan_Rs4	10,3667	4,309	,629	,851

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kenyataan_A1	7,1333	,947	,671	,655
Kenyataan_A2	7,2000	1,200	,676	,632
Kenyataan_A3	7,3333	1,540	,546	,779

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,738	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kenyataan_E1	7,1000	,990	,647	,548
Kenyataan_E2	6,6667	1,471	,509	,722
Kenyataan_E3	7,0333	1,137	,563	,655

Frequencies

Statistics

		Harapan_T1	Harapan_T2	Harapan_T3	Harapan_T4	Harapan_T5
N	Valid	260	260	260	260	260
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,1077	4,1923	4,2000	4,1692	4,1846
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
Std. Deviation		,83130	,69855	,85107	,82095	,93234
Minimum		1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		1068,00	1090,00	1092,00	1084,00	1088,00

Frequency Table

Harapan_T1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	,4	,4	,4
	2,00	9	3,5	3,5	3,8
	3,00	44	16,9	16,9	20,8
	4,00	113	43,5	43,5	64,2
	5,00	93	35,8	35,8	100,0
	Total	260	100,0	100,0	

Harapan_T2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	1,5	1,5	1,5
	3,00	31	11,9	11,9	13,5
	4,00	136	52,3	52,3	65,8
	5,00	89	34,2	34,2	100,0
	Total	260	100,0	100,0	

Harapan_T3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	,4	,4	,4
	2,00	10	3,8	3,8	4,2
	3,00	37	14,2	14,2	18,5
	4,00	100	38,5	38,5	56,9
	5,00	112	43,1	43,1	100,0
	Total	260	100,0	100,0	

Harapan_T4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	14	5,4	5,4	5,4
	3,00	27	10,4	10,4	15,8
	4,00	120	46,2	46,2	61,9
	5,00	99	38,1	38,1	100,0
	Total	260	100,0	100,0	

Harapan_T5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	5	1,9	1,9	1,9
2,00	10	3,8	3,8	5,8
3,00	33	12,7	12,7	18,5
4,00	96	36,9	36,9	55,4
5,00	116	44,6	44,6	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

	Harapan_R1	Harapan_R2	Harapan_R3	Harapan_R4
N Valid	260	260	260	260
Missing	0	0	0	0
Mean	4,2423	4,2000	4,2500	4,2538
Median	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode	4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation	,73452	,74461	,62986	,71726
Minimum	1,00	1,00	2,00	1,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	1103,00	1092,00	1105,00	1106,00

Frequency Table

Harapan_R1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	,4	,4	,4
2,00	6	2,3	2,3	2,7
3,00	22	8,5	8,5	11,2
4,00	131	50,4	50,4	61,5
5,00	100	38,5	38,5	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Harapan_R2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	,4	,4	,4
2,00	3	1,2	1,2	1,5
3,00	36	13,8	13,8	15,4
4,00	123	47,3	47,3	62,7
5,00	97	37,3	37,3	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Harapan_R3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	,4	,4	,4
3,00	24	9,2	9,2	9,6
4,00	144	55,4	55,4	65,0
5,00	91	35,0	35,0	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Harapan_R4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	,4	,4	,4
2,00	4	1,5	1,5	1,9
3,00	24	9,2	9,2	11,2
4,00	130	50,0	50,0	61,2
5,00	101	38,8	38,8	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

	Harapan_Rs1	Harapan_Rs2	Harapan_Rs3	Harapan_Rs4
N Valid	260	260	260	260
Missing	0	0	0	0
Mean	4,1538	4,2269	4,1154	4,2885
Median	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode	4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation	,77571	,72360	,89300	,70125
Minimum	2,00	2,00	1,00	1,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	1080,00	1099,00	1070,00	1115,00

Frequency Table

Harapan_Rs1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	7	2,7	2,7	2,7
3,00	40	15,4	15,4	18,1
4,00	119	45,8	45,8	63,8
5,00	94	36,2	36,2	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Harapan_Rs2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	5	1,9	1,9	1,9
3,00	30	11,5	11,5	13,5
4,00	126	48,5	48,5	61,9
5,00	99	38,1	38,1	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Harapan_Rs3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	,8	,8	,8
2,00	15	5,8	5,8	6,5
3,00	33	12,7	12,7	19,2
4,00	111	42,7	42,7	61,9
5,00	99	38,1	38,1	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Harapan_Rs4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	,4	,4	,4
2,00	2	,8	,8	1,2
3,00	25	9,6	9,6	10,8
4,00	125	48,1	48,1	58,8
5,00	107	41,2	41,2	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

		Harapan_A1	Harapan_A2	Harapan_A3
N	Valid	260	260	260
	Missing	0	0	0
Mean		4,1846	4,2000	4,0808
Median		4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	5,00	4,00
Std. Deviation		,74341	,81870	,82739
Minimum		2,00	2,00	2,00
Maximum		5,00	5,00	5,00
Sum		1088,00	1092,00	1061,00

Frequency Table

Harapan_A1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	7	2,7	2,7	2,7
3,00	31	11,9	11,9	14,6
4,00	129	49,6	49,6	64,2
5,00	93	35,8	35,8	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Harapan_A2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	10	3,8	3,8	3,8
3,00	36	13,8	13,8	17,7
4,00	106	40,8	40,8	58,5
5,00	108	41,5	41,5	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Harapan_A3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	11	4,2	4,2	4,2
3,00	46	17,7	17,7	21,9
4,00	114	43,8	43,8	65,8
5,00	89	34,2	34,2	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

		Harapan_E1	Harapan_E2	Harapan_E3
N	Valid	260	260	260
	Missing	0	0	0
Mean		3,9500	4,1923	4,1000
Median		4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00
Std. Deviation		,85729	,74145	,79428
Minimum		1,00	2,00	2,00
Maximum		5,00	5,00	5,00
Sum		1027,00	1090,00	1066,00

Frequency Table

Harapan_E1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	,4	,4	,4
2,00	12	4,6	4,6	5,0
3,00	60	23,1	23,1	28,1
4,00	113	43,5	43,5	71,5
5,00	74	28,5	28,5	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Harapan_E2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	8	3,1	3,1	3,1
3,00	27	10,4	10,4	13,5
4,00	132	50,8	50,8	64,2
5,00	93	35,8	35,8	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Harapan_E3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	10	3,8	3,8	3,8
3,00	40	15,4	15,4	19,2
4,00	124	47,7	47,7	66,9
5,00	86	33,1	33,1	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

		Kenyataan_T1	Kenyataan_T2	Kenyataan_T3	Kenyataan_T4	Kenyataan_T5
N	Valid	260	260	260	260	260
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,4615	3,8077	3,3154	3,4346	3,2385
Median		4,0000	4,0000	3,0000	4,0000	3,0000
Mode		4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
Std. Deviation		,80686	,74145	,93027	,95434	1,06037
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		900,00	990,00	862,00	893,00	842,00

Frequency Table

Kenyataan_T1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	1,2	1,2	1,2
	2,00	27	10,4	10,4	11,5
	3,00	93	35,8	35,8	47,3
	4,00	121	46,5	46,5	93,8
	5,00	16	6,2	6,2	100,0
	Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_T2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	,4	,4	,4
	2,00	8	3,1	3,1	3,5
	3,00	71	27,3	27,3	30,8
	4,00	140	53,8	53,8	84,6
	5,00	40	15,4	15,4	100,0
	Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_T3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	2,3	2,3	2,3
	2,00	42	16,2	16,2	18,5
	3,00	100	38,5	38,5	56,9
	4,00	88	33,8	33,8	90,8
	5,00	24	9,2	9,2	100,0
	Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_T4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	7	2,7	2,7	2,7
	2,00	36	13,8	13,8	16,5
	3,00	83	31,9	31,9	48,5
	4,00	105	40,4	40,4	88,8
	5,00	29	11,2	11,2	100,0
	Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_T5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	15	5,8	5,8	5,8
2,00	51	19,6	19,6	25,4
3,00	77	29,6	29,6	55,0
4,00	91	35,0	35,0	90,0
5,00	26	10,0	10,0	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

	Kenyataan_R1	Kenyataan_R2	Kenyataan_R3	Kenyataan_R4
N Valid	260	260	260	260
Missing	0	0	0	0
Mean	3,5385	3,4538	3,6115	3,5115
Median	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode	4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation	,85789	,93091	,81436	,92783
Minimum	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	920,00	898,00	939,00	913,00

Frequency Table

Kenyataan_R1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	,8	,8	,8
2,00	25	9,6	9,6	10,4
3,00	96	36,9	36,9	47,3
4,00	105	40,4	40,4	87,7
5,00	32	12,3	12,3	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_R2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	7	2,7	2,7	2,7
2,00	32	12,3	12,3	15,0
3,00	84	32,3	32,3	47,3
4,00	110	42,3	42,3	89,6
5,00	27	10,4	10,4	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_R3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	,8	,8	,8
2,00	17	6,5	6,5	7,3
3,00	93	35,8	35,8	43,1
4,00	116	44,6	44,6	87,7
5,00	32	12,3	12,3	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_R4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	6	2,3	2,3	2,3
2,00	29	11,2	11,2	13,5
3,00	83	31,9	31,9	45,4
4,00	110	42,3	42,3	87,7
5,00	32	12,3	12,3	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

	Kenyataan_Rs1	Kenyataan_Rs2	Kenyataan_Rs3	Kenyataan_Rs4
N Valid	260	260	260	260
Missing	0	0	0	0
Mean	3,4231	3,4038	3,2423	3,5308
Median	3,0000	4,0000	3,0000	4,0000
Mode	3,00	4,00	3,00	4,00
Std. Deviation	,86427	,84423	1,02051	,86715
Minimum	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	890,00	885,00	843,00	918,00

Frequency Table

Kenyataan_Rs1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	,8	,8	,8
2,00	32	12,3	12,3	13,1
3,00	107	41,2	41,2	54,2
4,00	92	35,4	35,4	89,6
5,00	27	10,4	10,4	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_Rs2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	5	1,9	1,9	1,9
2,00	31	11,9	11,9	13,8
3,00	93	35,8	35,8	49,6
4,00	116	44,6	44,6	94,2
5,00	15	5,8	5,8	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_Rs3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	13	5,0	5,0	5,0
2,00	46	17,7	17,7	22,7
3,00	92	35,4	35,4	58,1
4,00	83	31,9	31,9	90,0
5,00	26	10,0	10,0	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_Rs4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	,8	,8	,8
2,00	27	10,4	10,4	11,2
3,00	94	36,2	36,2	47,3
4,00	105	40,4	40,4	87,7
5,00	32	12,3	12,3	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

		Kenyataan_A1	Kenyataan_A2	Kenyataan_A3
N	Valid	260	260	260
	Missing	0	0	0
Mean		3,5885	3,5346	3,3577
Median		4,0000	4,0000	3,0000
Mode		4,00	4,00	3,00
Std. Deviation		,82660	,92308	,77043
Minimum		1,00	1,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00
Sum		933,00	919,00	873,00

Frequency Table

Kenyataan_A1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	,8	,8	,8
2,00	23	8,8	8,8	9,6
3,00	83	31,9	31,9	41,5
4,00	124	47,7	47,7	89,2
5,00	28	10,8	10,8	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_A2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	1,5	1,5	1,5
2,00	33	12,7	12,7	14,2
3,00	76	29,2	29,2	43,5
4,00	114	43,8	43,8	87,3
5,00	33	12,7	12,7	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_A3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	,8	,8	,8
2,00	31	11,9	11,9	12,7
3,00	109	41,9	41,9	54,6
4,00	108	41,5	41,5	96,2
5,00	10	3,8	3,8	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

		Kenyataan_E1	Kenyataan_E2	Kenyataan_E3
N	Valid	260	260	260
	Missing	0	0	0
Mean		3,2500	3,6000	3,3308
Median		3,0000	4,0000	3,0000
Mode		3,00	4,00	3,00
Std. Deviation		,84000	,82994	,83262
Minimum		1,00	1,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00
Sum		845,00	936,00	866,00

Frequency Table

Kenyataan_E1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	1,5	1,5	1,5
2,00	39	15,0	15,0	16,5
3,00	121	46,5	46,5	63,1
4,00	80	30,8	30,8	93,8
5,00	16	6,2	6,2	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_E2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	,8	,8	,8
2,00	21	8,1	8,1	8,8
3,00	87	33,5	33,5	42,3
4,00	119	45,8	45,8	88,1
5,00	31	11,9	11,9	100,0
Total	260	100,0	100,0	

Kenyataan_E3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	1,5	1,5	1,5
2,00	33	12,7	12,7	14,2
3,00	112	43,1	43,1	57,3
4,00	95	36,5	36,5	93,8
5,00	16	6,2	6,2	100,0
Total	260	100,0	100,0	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Arta Yunanta, S.Sos
2. Tempat, Tanggal Lahir : Tulungagung, 22 Juni 1984
3. Alamat : Dukuh Kupang xiv / 16 Surabaya
4. Agama : Islam
5. Jenis Kelamin : Laki – Laki
6. Email : artayunanta@gmail.com
7. Nama Ayah : Hj. Subiyanto
8. Nama Ibu : Hj. Sugiarti

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK Dewi Kunti Surabaya Lulus Tahun 1990
 - b. SDN Dukuh Kupang 534 Surabaya Lulus Tahun 1997
 - c. SMP Taman Pelajar Surabaya Lulus Tahun 2000
 - d. SMU Muhammadiyah 2 Surabaya Lulus Tahun 2003
 - e. Universitas Airlangga Surabaya Lulus Tahun 2006
 - f. Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Lulus Tahun 2007
 - g. Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta Lulus Tahun 2015
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Kursus Desain Grafis Scomtec Tahun 2007

C. Riwayat Pekerjaan

1. SMKN 7 Surabaya sebagai Pustakawan 2007 - 2008
2. Universitas Narotama sebagai Pustakawan 2008 – 2010
3. Politeknik Negeri Malang sebagai Pustakawan 2010 – Sekarang
4. STIE Kertanegara Malang sebagai Pustakawan 2014 - Sekarang

Malang 10 Februari 2015

Arta Yunanta