

**Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan  
di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa  
Yogyakarta**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program  
Studi Ilmu Perpustakaan



Oleh :

Dita Wahyu Ardianti

11140023

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

**2015**

**Drs. Purwono, SIP., M.Si**  
**Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan**  
**Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**  
**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

---

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi sdr Dita Wahyu Ardianti

Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dita Wahyu Ardianti  
NIM : 11140023  
Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Judul : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta

Dapat diajukan pada sidang Munaqasyah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Perpustakaan. Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasyah. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, September 2015

Dosen Pembimbing



Drs. Purwono, SIP., M.Si.  
NIP. 19470416 1947403 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dita Wahyu Ardianti  
NIM : 11140023  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Persepsi Mahasiswa Terhadap kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa" adalah hasil karya penulis sendiri. Sepanjang pengetahuan penulis tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan ilmiah yang lazim.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, September 2015



*Dita Wahyu Ardianti*

NIM. 11140023



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

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: UIN.02/DA/PP.00.9/2955 /2015

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dita Wahyu Ardianti

NIM : 11140023

Telah dimunaqosyahkan pada : Jum'at / 06 November 2015

Nilai Munaqosyah : A-

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

TIM MUNAQOSYAH  
Ketua Sidang

Drs. Purwono, SIP., M.Si.  
NIP. 19470416 197403 1 001

Penguji I

Penguji II

Dr. Hj. Sri Rohyanti Z, S.Ag., SIP., M.Si.  
NIP. 19680701 199803 2 001

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

Yogyakarta, 04 Desember 2015  
Dekan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya



Dr. Zamzam Afandi, M.Ag.  
NIP. 19631111 199403 1 002

## **MOTTO**

**Ingatlah, Sesungguhnya kepunyaan Allah apa yang ada di langit dan bumi. Ingatlah, janji Allah itu benar, tetapi kebanyakan mereka tidak mengetahui (nya)**

**( Q.S : Yunus : 55)**

**Jangan bilang tidak bisa kalau kita belum mencoba**

**Selesaikan apa yang sudah kamu mulai dan pilih, bertanggung jawablah dan selesaikan dengan baik**

**Tidak ada hasil yang sia-sia selagi kita masih mau berusaha**

## **PERSEMBAHAN**

**Dengan mengucap syukur alhamdulillah, karya kecil ini**

**kupersembahkan untuk :**

**Kedua orang tuaku yang telah mendidik, membesarkan dengan susah**

**payah dan selalu mendo'akan di setiap langkah saya**

**Adikku tercinta**

**Keluarga besar Bani Kaelani dan Bani Slamet untuk kasih sayang,**

**motivasi, do'a di setiap perjalanan saya**

**Almamaterku**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**

**Program Studi Ilmu Perpustakaan S1 angkatan 2011**

## INTISARI

### PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA

Oleh :

**Dita Wahyu Ardianti**

**11140023**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Untuk mengukur kualitas layanan peneliti menggunakan metode LibQual dari Endang Fatmawati dengan 4 dimensi (1). Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect*), (2). Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*), (3). Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), (4). Akses Informasi (*Information Access*). Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 responden, teknik pengambilan sampel dengan teknik *Sampling Insidental*. Teknik pengumpulan data dengan metode Angket/Kuesioner, Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Uji validitas dan realibitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean*. Hasil yang diperoleh dari rumus *Mean* dan *Grand Mean* dari masing-masing sub variabel yaitu untuk sub variabel persepsi mahasiswa terhadap kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect*) sebesar 3,04 dapat dikategorikan baik, persepsi mahasiswa terhadap fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*) sebesar 2,65 dapat dikategorikan baik, persepsi mahasiswa terhadap petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) sebesar 2,71 dapat dikategorikan baik, dan persepsi mahasiswa terhadap akses informasi (*Information Access*) sebesar 2,77 dapat dikategorikan baik. Berdasarkan keseluruhan nilai rata-rata dari keempat sub variabel yang dihitung menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean* diperoleh hasil sebesar 2,79 dan dapat dikategorikan baik. Jadi dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *Skala Interval* tergolong baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan kualitas layanan yang ada di Perpustakaan UST sudah baik sesuai persepsi mahasiswa.

Kata Kunci : Persepsi Mahasiswa, Kualitas Layanan

## **ABSTRACT**

### **STUDENT'S PERCEPTION OF SERVICE QUALITY IN UNIVERSITY LIBRARY OF SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA**

**By :**

**Dita Wahyu Ardianti**

**11140023**

This research aims to know student's perception of service quality in University Library of Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. LibQual method by Endang Fatmawati is used to measure the quality service with four dimensions. (1) The ability and attitude of librarians in serving (Service Affect), (2) Facilities and atmosphere of a library room (Library as Place), (3) Guidance and means of access (Personal Control), (4). Access to Information (Information Access). This research is descriptive quantitative research. The sample in this research amounted to 93 respondents, the sampling technique used incidental sampling. The data collection techniques with questionnaire, interview, observation, and documentation. Validity and reliability using the formula Product Moment correlation and Alpha Cronbach. Data analysis using formulas Mean and Grand Mean. The results of each sub-variables are the student's perception of ability and attitude of librarians in serving (Service Affect) as many as 3.04 can be categorized as good; student's perception of the facilities and atmosphere of a library room (Library as Place) as many as 2.65 can be categorized as good; students' perceptions of the guidance and means of access (Personal Control) as many as 2.71 can be categorized as good; and the student's perception of access to information (Information Access) as many as 2.77 can be categorized as good. Based on the overall value of the average of the four sub-variables using the formula Mean and Grand Mean obtained as many as 2.79 and can be categorized as good. So the result can be seen that, student's perception of the quality of service at the University Library of Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta based on using formula Interval Scale was quite good. So it can be said that due to the available quality of in UST library which has been good according to student's perception.

**Keyword : Student's Perception, Service Quality**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. yang telah memberikan nikmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Yogyakarta”** dengan lancar. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan umatnya sampai akhir zaman.

Penulis menyadari dalam penyusunan ini telah melibatkan banyak pihak, untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Zamzam Afandi selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Purwono, SIP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa meluangkan waktu, motivasi, dan memberi arahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dra. labibah Zain, M.LIS selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., SIP., MA. dan Ibu Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si. selaku Pembimbing PPL yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan, motivasi, dan doanya.

6. Para penguji sidang munaqosyah yang telah memberi kritik, saran dan masukan sebagai penyempurna skripsi yang penulis buat.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
8. Perpustakaan dan Pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
9. Kepala Perpustakaan UST Yogyakarta ibu Veronica, petugas perpustakaan: Pak Sudarwanto, Mba Zeni, Mba Devi, Ibu Mintarsih, Pak Herlan, Ibu Tuti dan pengunjung Perpustakaan mahasiswa UST terima kasih atas kerjasamanya.
10. Kedua Orang tuaku (Bapak Kholiqin dan ibu Fitriyati), adik (Aufa Nuron A'la) yang selalu mendo'akan, mendidik, memberi semangat dan motivasi, serta Keluarga Besar Bani Kaelani dan Bani Slamet yang memberikan dukungan dan semangat.
11. Ratih Nurhidayah (Si Gembrot), Zaini Setyo Ahmadi (Si Oyit), Feni Vitria M dan Septiana Nurul Imamah yang sudah bersedia menjadi *Second Reader* untuk perbaikan skripsi ini.
12. Semua teman KAPILARITAS (Ratih, Lutfi, Feni, Shinta, Idul, Maul, Bacil, Nurul, dll), KARISMA (mas Annas, mas Kulkas, mba Ute, dll), Wisma Elite (Alfi, Dhewi, Lilik, Uki, Firda, Fitri, Prapti, Amanah), dan beb Heni M, beb Kiki terimakasih atas do'a dan semangatnya.
13. Teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Perpustakaan 2011
14. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu

Kepada semua pihak tersebut, penulis ucapkan terimakasih dan semoga amal kebaikan dibalas dengan pahala yang melimpah dari-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya serta dunia pendidikan. Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, September 2015

Penulis,

Dita Wahyu Ardianti

Nim. 11140023

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Sistematika Pembahasan .....	8

<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Persepsi.....	12
2.2.2 Mahasiswa sebagai Pemustaka.....	15
2.2.3 Kualitas Layanan dengan Metode LibQual.....	15
2.2.3.1 Kualitas.....	15
2.2.3.2 Layanan .....	16
2.2.3.3 Kualitas Layanan dengan Metode LibQual.....	17
2.2.4 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	23
2.2.5 Definisi Operasional.....	24
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Tempat Penelitian .....	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.3.1 Populasi Penelitian.....	27
3.3.2 Sampel penelitian.....	27
3.4 Variabel Penelitian.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Instrumen Penelitian .....	34
3.7 Validitas dan Realibitas Penelitian .....	37
3.7.1 Uji Validitas.....	37
3.7.2 Uji Realibitas .....	40

3.8 Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UST Yogyakarta .....	44
4.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Perpustakaan UST Yogyakarta	44
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perpustakaan UST Yogyakarta .....	46
4.1.2.1 Visi Perpustakaan UST Yogyakarta.....	46
4.1.2.2 Misi Perpustakaan UST Yogyakarta .....	46
4.1.2.3 Tujuan Perpustakaan UST Yogyakarta .....	46
4.1.3 Struktur Organisasi.....	47
4.1.4 Peraturan dan Sangsi Perpustakaan UST Yogyakarta.....	48
4.1.4.1 Peraturan Perpustakaan UST Yogyakarta .....	48
4.1.4.2 Sangsi Perpustakaan UST Yogyakarta.....	49
4.1.5 Layanan Perpustakaan UST Yogyakarta.....	50
4.1.5.1 Jam Layanan / Kunjungan.....	50
4.1.5.2 Layanan Secara Umum .....	50
4.1.5.3 Layanan Sirkulasi .....	51
4.1.5.4 Layanan Referensi dan Skripsi.....	52
4.1.5.5 Layanan Komputer dan Multimedia .....	52
4.1.5.6 Layanan khusus Ketamansiswaan .....	53
4.1.6 Sarana dan Prasarana Perpustakaan UST Yogyakarta .....	53
4.1.7 Koleksi Perpustakaan UST Yogyakarta .....	54
4.2 Hasil Analisis Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan UST Yogyakarta .....	55

4.2.1	Sub Variabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani ( <i>Servive Affect</i> ) .....	55
4.2.2	Sub Variabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library as Place</i> ) .....	62
4.2.3	Sub Variabel Petunjuk dan Sarana Akses ( <i>Personal Control</i> ).....	71
4.2.4	Sub Variabel Akses Informasi ( <i>Information Access</i> ) .....	78
4.3	Penafsiran Nilai Rata-Rata Persepsi Mahasiswa Terhadap Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan UST Yogyakarta.....	83
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....		<b>85</b>
5.1	Simpulan .....	85
5.2	Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>89</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	35
Tabel 2 Hasil Olah Data Uji Validitas Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan UST Yogyakarta.....	39
Tabel 3 Hasil Olah Data Uji Realibitas Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan UST Yogyakarta.....	42
Tabel 4 Jumlah Petugas Perpustakaan UST Yogyakarta .....	47
Tabel 5 Prasarana Perpustakaan UST Yogyakarta.....	54
Tabel 6 Koleksi Perpustakaan UST Yogyakarta.....	54
Tabel 7 Persepsi Mahasiswa Terhadap Petugas Mampu Memberikan Perhatian Dalam Melayani Kebutuhan .....	55
Tabel 8 Persepsi Mahasiswa Terhadap Petugas Bersedia Membantu Kesulitan .....	56
Tabel 9 Persepsi Mahasiswa Terhadap Petugas Tanggap Dalam Memberikan Bantuan Ketika Mencari Informasi Yang Diperlukan.....	57
Tabel 10 Persepsi Mahasiswa Terhadap Petugas Ramah Ketika Melayani	58
Tabel 11 Persepsi Mahasiswa Terhadap Petugas Mampu Membantu Menemukan Sumber Informasi Yang Dicari.....	58

Tabel 12	Persepsi Mahasiswa Terhadap Jam Layanan Perpustakaan Sudah Tepat Waktu.....	49
Tabel 13	Persepsi Mahasiswa Terhadap Petugas Mampu Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan .....	60
Tabel 14	Jawaban Untuk Sub Variabel Kemampuan Dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani ( <i>Service Affect</i> ) .....	61
Tabel 15	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kondisi Fisik Gedung, Peralatan Dan Perlengkapan Cukup Memadai Dan Berfungsi Baik .....	62
Tabel 16	Persepsi Mahasiswa Terhadap Petugas Mampu Berkomunikasi Secara Baik .....	63
Tabel 17	Persepsi Mahasiswa Terhadap Petugas Berpenampilan Rapi.....	63
Tabel 18	Persepsi Mahasiswa Terhadap Ruangan Perpustakaan Tenang Untuk Belajar .....	64
Tabel 19	Persepsi Mahasiswa Terhadap Ruangan Perpustakaan Menarik Untuk Tempat Diskusi .....	65
Tabel 20	Persepsi Mahasiswa Terhadap Perpustakaan Terbuka Bagi Umum Untuk Belajar Dan Diskusi Bersama .....	66
Tabel 21	Persepsi Mahasiswa Terhadap Perpustakaan Memberikan Berbagai Inspirasi Untuk Membaca Dan Belajar .....	66
Tabel 22	Persepsi Mahasiswa Terhadap Ruang Perpustakaan Nyaman Untuk Membaca Dan Belajar.....	67
Tabel 23	Persepsi Mahasiswa Terhadap Perpustakaan Bersih Dan Dijaga Dengan Baik.....	68

Tabel 24 Jawaban Untuk Sub Variabel Fasilitas Dan Sarana Ruang Perpustakaan ( <i>Library As Place</i> ) .....	69
Tabel 25 Persepsi Mahasiswa Terhadap Mudah Dalam Melakukan Penelusuran Informasi Di Perpustakaan .....	70
Tabel 26 Persepsi Mahasiswa Penataan Koleksi Perpustakaan (Buku, Bahan Referensi, Majalah, Surat Kabar, Dsb) Memudahkan Dalam Menemukan Informasi Yang Diinginkan .....	71
Tabel 27 Persepsi Mahasiswa Terhadap Petunjuk Atau Panduan Jelas Untuk Penggunaan Fasilitas Layanan Di Perpustakaan.....	72
Tabel 28 Persepsi Mahasiswa Terhadap Kenyamanan Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Mendapatkan Informasi Di Perpustakaan. ....	72
Tabel 29 Persepsi Mahasiswa Terhadap Ketersediaan Fasilitas Mesin Foto Kopi Di Perpustakaan Yang Membantu Memperoleh Bahan Perpustakaan Yang Dibutuhkan.....	73
Tabel 30 Persepsi Mahasiswa Terhadap Adanya Peralatan <i>Software</i> (OPAC) Sebagai Alat Bantu Penelusuran Koleksi Buku Maupun Indeks Artikel Jurnal/Majalah .....	74
Tabel 31 Persepsi Mahasiswa Terhadap Mampu Menggunakan Sarana Perpustakaan Dalam Menelusur Informasi .....	75
Tabel 32 Jawaban Untuk Sub Variabel Petunjuk dan Sarana Akses ( <i>Personal Control</i> ) .....	76

Tabel 33 Persepsi Mahasiswa Terhadap Ketersediaan Koleksi (Buku, Majalah, Surat Kabar, Buku Referensi Maupun Sumber Informasi Lain) Sesuai Kebutuhan.....	77
Tabel 34 Persepsi Mahasiswa Terhadap Bersedia Membimbing Di Perpustakaan Saat Dibutuhkan .....	78
Tabel 35 Persepsi Mahasiswa Terhadap Lancar Dalam Mengakses Berbagai Informasi Yang Dibutuhkan. ....	79
Tabel 36 Persepsi Mahasiswa Terhadap Akses Mudah Untuk Menemukan Informasi Yang Relevan Dan Akurat Melalui Alat Bantu Katalog	80
Tabel 37 Jawaban Untuk Sub Variabel Akses Informasi ( <i>Information Access</i> ) .....	81
Tabel 38 Penafsiran Nilai Rata-Rata Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan UST Yogyakarta .....	82



**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 1 Bagan Struktur Organisasi Perpustakaan UST Yogyakarta.....	48
Gambar 2 Grafik Sub Variabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani ( <i>Service Affect</i> ) .....	61
Gambar 3 Grafik Sub Variabel Fasilitas Dan Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library As Place</i> ) .....	69
Gambar 4 Grafik Sub Variabel Petunjuk dan Sarana Akses ( <i>Personal Control</i> ) .....	77
Gambar 5 Grafik Sub Variabel Akses Informasi ( <i>Information Access</i> ) .....	81
Gambar 6 Grafik Variabel Perepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan UST Yogyakarta.....	82

**DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Uji Validitas dan Realibitas .....	92
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Uji Validitas dan Realibitas.....	95
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	97
Lampiran 4 Hasil Uji Realibitas.....	107
Lampiran 5 Angket Penelitian .....	109
Lampiran 6 Tabulasi Hasil Penelitian.....	112
Lampiran 7 Nilai-Nilai $r$ Product Moment.....	116
Lampiran 8 Transkrip Wawancara.....	117
Lampiran 9 Foto Dokumentasi.....	119
Lampiran 10 Curriculum Vitae .....	121

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Terdapat beberapa jenis perpustakaan, salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Sulisty-Basuki (1991:51) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan untuk membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Sedangkan Lasa Hs (2009:277) menyebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi pada hakekatnya merupakan bagian integral dari perguruan tinggi induknya yang bersama dengan unit kerja bagian lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan program Tri Dharma Perguruan Tinggi, Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program pendidikan melalui berbagai layanan dan jasa yang dimiliki oleh perpustakaan. Dalam mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan diperpustakaan dengan berbagai layanan, terkadang layanan yang ada belum sesuai yang diharapkan mahasiswa sebagai pemustaka.

Berbicara tentang perpustakaan perguruan tinggi tidak lepas dari berbagai layanan yang ada di perpustakaan. Menurut Fatmawati (2013:10) bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup

vital di perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (pemustaka). Baik buruknya suatu perpustakaan terutama ditentukan oleh kepuasan pembaca, sedangkan kepuasan pembaca ditentukan oleh layanan yang diperoleh dari perpustakaan (Martoaatmojo,1999:3). Dalam Samosir (2005:29) tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan. Dengan demikian perpustakaan diharapkan dapat memberikan jasa layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna mahasiswa sebagai pemustaka.

Berdasarkan *Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan* menyebutkan bahwa jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi meliputi :

1. Layanan sirkulasi;
2. Layanan pinjam antar perpustakaan;
3. Layanan referensi;
4. Layanan pendidikan pengguna;
5. Layanan pendidikan pengguna dan literasi informasi diberikan kepada mahasiswa dan pengajar.
6. Layanan penelusuran informasi;

Sedangkan macam layanan pengguna menurut Saleh (2011:5.2), antara lain :

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan yang salah satu tugas layanan bagian sirkulasi adalah pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri menjadi anggota perpustakaan (bebas pustaka).

b. Layanan referens

Layanan referens yaitu kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referens serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referens. Tugas pada layanan referens antara lain membantu para pembaca / pemakai perpustakaan dalam menggunakan atau memanfaatkan sumber-sumber perpustakaan yang ada dengan sebaik-baiknya.

c. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi ada karena kesibukan yang luar biasa, tidak dapat mencari sendiri informasi atau literatur yang dibutuhkan. Dalam hal ini pustakawan harus dapat membantu pengguna/pemustaka untuk mencarikan informasi dan literatur (koleksi) yang dibutuhkan dan diminta oleh pengguna.

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi di Yogyakarta adalah Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa (UST) Yogyakarta, jenis layanan yang ada di Perpustakaan UST antara lain : Layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan UST adalah layanan berupa koleksi buku-buku yang dapat dipilih sendiri untuk dipinjam dan dibawa pulang oleh anggota perpustakaan. Layanan referensi dan Skripsi yang ada di Perpustakaan UST yaitu layanan yang memiliki koleksi yang tidak boleh dibawa pulang dan hanya bisa dibaca ditempat, koleksi tersebut meliputi : koleksi cadangan (tandon), koleksi jurnal, koleksi referensi, koleksi terbitan berkala (majalah/surat kabar), skripsi, thesis, dan penelitian-penelitian dosen. Layanan penelusuran informasi yang ada di Perpustakaan UST adalah mahasiswa sebagai pemustaka menggunakan penelusuran informasi dengan OPAC, mahasiswa mencari secara mandiri dengan OPAC untuk menemukan informasi dan koleksi yang dicari. Layanan Komputer dan Multimedia layanan yang menyediakan komputer, TV dan DVD untuk mengakses koleksi CD di perpustakaan. Dan Layanan Khusus Ketamansiswaan untuk layanan ini ruangnya khusus menggunakan tempat duduk karpet dan meja-meja kecil untuk menulis dan berdiskusi.

Terdapat beberapa metode untuk mengukur kualitas layanan, salah satu metode yang digunakan adalah LibQual. LibQual merupakan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, menemukan, memahami, dan mengambil tindakan berdasarkan pendapat pemustaka

terhadap kualitas layanan perpustakaan (Fatmawati, 2013:187). Secara garis besar LibQual meliputi :

- (1). Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect*) adalah kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka kualitas layanan perpustakaan yang baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah yang profesional bagi pemustakanya
- (2). Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*) yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu yang nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruangan, peralatan atau perabotan, ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas maupun simbol dan tempat perlindungan
- (3). Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) merupakan suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang didinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan
- (4). Akses Informasi (*Information Access*) yaitu meyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, kemampuan tingkat ketepatan waktu akses informasi di perpustakaan

Berdasarkan pengamatan peneliti di perpustakaan UST pada 20 Maret 2015, terdapat pemustaka yang tidak menemukan informasi tentang

koleksi di OPAC. Hal tersebut menimbulkan kekecewaan di benak pemustaka jika peneliti amati dari raut wajahnya. Selain itu, Akses OPAC yang loadingnya lama membuat ketidaknyamanan pemustaka untuk mengakses. Peneliti mengamati beberapa pemustaka mengajukan komplain perihal kerusakan kartu anggota. Namun, pustakawan nampak tidak memberikan respon dengan baik. Saat pemustaka berkunjung ke perpustakaan, peneliti mengamati bahwa pustakawan terlihat menunjukkan sikap kurang ramah dan kurang peduli terhadap keperluan pemustaka, pernyataan ini diperkuat dengan adanya peneliti saat menggali informasi dengan mewawancarai beberapa pemustaka yang sedang berada di Perpustakaan UST Yogyakarta. Dengan demikian peneliti berkeinginan meneliti tentang kualitas layanan yang ada di Perpustakaan UST.

Peneliti memilih Perpustakaan UST sebagai tempat penelitian berdasarkan pada pengamatan peneliti tentang layanan sirkulasi, referensi dan penelusuran informasi di perpustakaan UST dan banyaknya tingkat kunjungan jumlah mahasiswa sebagai pemustaka di Perpustakaan UST. Berdasarkan data statistik pengunjung pada bulan Januari-Maret 2015 sebanyak 3176 Mahasiswa UST Yogyakarta yang tercatat sebagai anggota perpustakaan mengunjungi Perpustakaan UST Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, pada kajian ini peneliti berkeinginan meneliti persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Perpustakaan UST yang ditinjau menggunakan metode LibQual. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap**

## **Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang dapat peneliti rumuskan adalah bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, tujuan yang dapat diambil oleh peneliti, adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini, adalah :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk perkembangan ilmu perpustakaan yang berkaitan dengan kualitas layanan.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi lembaga

1. Sebagai masukan dan pertimbangan mengenai persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
2. bahan evaluasi dalam memberikan layanan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.

### b. Bagi Akademisi

Sebagai rujukan untuk menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan mengenai kualitas layanan.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan, sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori, bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka dan landasan teori yang dijadikan tinjauan dan pengembangan pemikiran dalam penelitian

BAB III Metode Penelitian, bab ini membahas mengenai metode penelitian, jenis penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, validitas dan reliabilitas penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini membahas mengenai gambaran umum tempat penelitian dan pembahasan hasil analisis penelitian yang diolah.

BAB V Penutup, bab ini membahas mengenai simpulan dari pembahasan dan saran untuk tempat penelitian.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan menunjukkan sudah baik. Hasil tersebut dapat diketahui dari hasil analisis nilai rata-rata total persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Yogyakarta adalah sebesar 2,79. Berdasarkan skala interval dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta dapat dikategorikan baik. Dengan demikian kualitas layanan yang ada di Perpustakaan UST sudah baik sesuai persepsi mahasiswa.

Dalam hal ini untuk mendiskripsikan nilai rata-rata keempat sub variabel dari yang tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut :

- a. Nilai rata-rata total dari sub variabel persepsi mahasiswa terhadap kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect*) menunjukkan hasil rata-rata tertinggi dengan nilai *grand mean* sebesar 3,04 dan dapat dikategorikan baik. Untuk kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani di Perpustakaan UST sudah baik sesuai persepsi mahasiswa.

- b. Nilai rata-rata total dari sub variabel persepsi mahasiswa terhadap akses informasi (*Information Access*) menunjukkan hasil rata-rata sedang dengan nilai *grand mean* 2,77 dan dapat dikategorikan baik. Untuk akses informasi di Perpustakaan UST sudah baik sesuai persepsi mahasiswa.
- c. Nilai rata-rata total dari sub variabel persepsi mahasiswa terhadap petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) menunjukkan hasil rata-rata sedang dengan nilai *grand mean* 2,71 dan dapat dikategorikan baik. Untuk petunjuk dan sarana akses di Perpustakaan UST sudah baik sesuai persepsi mahasiswa.
- d. Nilai rata-rata total dari sub variabel persepsi mahasiswa terhadap fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*) menunjukkan hasil rata-rata terendah dengan nilai *grand mean* 2,65 dan dapat dikategorikan baik. Untuk fasilitas dan suasana ruang perpustakaan di Perpustakaan UST sudah baik sesuai persepsi mahasiswa.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Dari penelitian secara umum tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Perpustakaan UST Yogyakarta adalah baik. Akan tetapi sebaiknya pihak Perpustakaan UST Yogyakarta untuk tetap mempertahankan dan mengembangkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa UST Yogyakarta.
2. Dari sub variabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect*) pada pernyataan petugas mampu membantu menemukan sumber

informasi yang dicari dan petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan menunjukkan hasil rata-rata terendah. Sehingga untuk Pustakawan Perpustakaan UST sebaiknya lebih memberi perhatian, peduli dan ramah dalam melayani dan memberikan jawaban kepada mahasiswa sebagai pemustaka.

3. Dari sub variabel fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*) pada pernyataan ruangan perpustakaan menarik untuk tempat diskusi mahasiswa menunjukkan hasil rata-rata terendah. Oleh karena itu Perpustakaan UST Yogyakarta seharusnya lebih menata dan membuat interior ruang perpustakaan semenarik mungkin agar mahasiswa tertarik untuk diskusi di perpustakaan.
4. Dari sub variabel petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) pada pernyataan ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu memperoleh bahan perpustakaan yang dibutuhkan mahasiswa menunjukkan dari hasil rata-rata mendapatkan kategori tidak baik dan dari pernyataan adanya peralatan *software* (OPAC) sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel/ majalah juga memiliki hasil rata-rata terendah, sehingga untuk sarana akses foto kopi dan peralatan *software* (OPAC) perlu dilakukan pengadaan mesin foto kopi di dalam area perpustakaan dan pengembangan peralatan *software* untuk menunjang layanan di Perpustakaan UST Yogyakarta.
5. Dari sub variabel akses informasi (*Information Access*) pada pernyataan lancar dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan mahasiswa dan

akses mudah untuk menemukan informasi yang relevan dan pernyataan akses mudah untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog memiliki hasil rata-rata terendah, oleh karena itu untuk mengakses informasi perlu dilakukan penyegaran dan perbaikan sistem untuk menunjang layanan agar akses menjadi lebih mudah dan lancar.

6. Untuk menanggapi pernyataan mahasiswa sebagai pemustaka di Perpustakaan UST Yogyakarta saat peneliti melakukan wawancara, pustakawan dalam melayani mahasiswa lebih ramah, perhatian dan peduli dengan kebutuhan mahasiswa sebagai pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad dkk. 2012. *Layanan Cinta : Perwujudan layanan Prima++ Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SerQual ke LibQual++™*. Jakarta : Sagung Seto.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book Publisher
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani.A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Martini, Nina A. 2010. *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Mustafa EQ, Zainal. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nursalam, Toha. 1996. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Perpustakaan Nasional. 2011. *Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI. (Diunduh pada : <http://www.pnri.go.id/PedomanAdd.aspx?id=37> , tanggal 29 Maret 2015, pukul 11.23 )

- Qalyubi Syihabuddin, dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kljaga.
- Rahayu, Lisda. 2012. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1985. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Saleh, Abdul Rahman. 2011. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Dalam Pustaha jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1, No.1. (Diunduh pada : <http://perpusnas.go.id/MajalahOnlineAdd.aspx?id=297> , tanggal 14 November 2015, pukul 13.05)
- Setiani , Rahma. 2014. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perpustakaan Daarul Ilmi SMP IT Abu Bakar Yogyakarta dengan Metode LibQual+™ Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka*. Yogyakarta : Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sigit P, Reza Dimas. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung). *Dalam Jurnal Universitas Telkom* (Diunduh pada : <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/viewFile/9889/9474> , tanggal 14 November 2015, pukul 13.40)
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survei* . Jakarta : LP3ES
- Subagia, Didik. 2010. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Daerah Kulon Progo*. Yogyakarta : Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* . Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode penelitian Kuantitatif , Kualitatif ,dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Sutarno, Ns. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- \_\_\_\_\_.2006.*Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta : Teras.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta : Andi
- Trimo, Soejono. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan* . Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Utami , Anggita Marga. 2013. *Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model LibQual di Direktorat Perpustakaan Uiversitas Islam Indonesia*. Yogyakarta : Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi.
- Yulia, Yuyu. 2010. *Pengembangan Koleksi*. Jakarta : Universitas Terbuka.

Lampiran 1

### **Kuesioner Uji Validitas dan Realibitas**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan kerendahan hati saya, ditengah kesibukan aktivitas saudara/i saya meminta kesediaan saudara/i untuk mengisi angket berikut ini.

Angket ini merupakan bagian dari penelitian yang sedang saya lakukan untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah (skripsi) di Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan kalijaga Yogyakarta dengan judul **“Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta”**.

Keberhasilan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan partisipasi saudara/i dalam menjawab angket ini. Atas kerjasama dan bantuan saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2015

Peneliti

Dita Wahyu Ardianti

### Identitas Responden

Nama Lengkap :  
 Fakultas/Jurusan :  
 Jenis kelamin : L/P (coret yang tidak perlu)  
 Semester :

### Petunjuk pengisian

- a. Baca dengan teliti setiap pernyataan dan berikan jawaban yang sesuai dengan keadaan dan pendapat saudara/i.
- b. Berilah tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang saudara/i kehendaki, dengan pilihan jawaban :  
**SS : Sangat Setuju**  
**S : Setuju**  
**TS : Tidak Setuju**  
**STS : Sangat Tidak Setuju**

### Variabel Kualitas layanan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (<i>Service Affect</i>)</b>					
1.	Petugas memberikan perhatian dalam melayani kebutuhan saya				
2.	Petugas memberikan perhatian dalam melayani kebutuhan saya				
3.	Petugas bersedia membantu kesulitan saya				
4.	Petugas tanggap dalam memberikan bantuan ketika saya mencari informasi yang diperlukan				
5.	Petugas ramah ketika melayani saya				
6.	Petugas mampu membantu menemukan sumber informasi yang saya cari				
7.	Jam layanan perpustakaan sudah tepat waktu				
8.	Petugas mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan				
<b>Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (<i>Library as Place</i>)</b>					
9.	Kondisi fisik gedung, peralatan dan perlengkapan cukup memadai dan berfungsi baik				
10.	Petugas mampu berkomunikasi secara baik dengan saya				
11.	Petugas berpenampilan rapi				
12.	Ruangan perpustakaan tenang untuk belajar				

	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
13.	Ruangan perpustakaan menarik untuk tempat diskusi saya				
14.	Perpustakaan terbuka bagi umum untuk belajar dan diskusi bersama				
15.	Perpustakaan memberikan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar saya				
16.	Ruang perpustakaan nyaman untuk membaca dan belajar				
17.	Perpustakaan bersih dan dijaga dengan baik				
<b>Petunjuk dan sarana akses (<i>Personal Control</i>)</b>					
18.	Saya mudah dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan				
19.	Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan saya dalam menemukan informasi yang diinginkan				
20.	Petunjuk atau panduan jelas untuk penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan				
21.	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan (tidak buru-buru)				
22.	Ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan				
23.	Adanya peralatan <i>software</i> (OPAC) sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah				
24.	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan				
25.	Saya mampu menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi				
<b>Akses informasi (<i>Information Access</i>)</b>					
26.	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi maupun sumber informasi lain) sesuai kebutuhan saya				
27.	Petugas bersedia membimbing saya di perpustakaan pada saat dibutuhkan				
28.	Lancar dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan				
29.	Akses mudah untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog				

Lampiran 2

**TABULASI HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	Total skor
1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	79
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	92
3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	99
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	98
5	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	70
6	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	56
7	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	101
8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	91
9	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	85
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	72
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	77
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
13	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	106
14	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	78
15	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	85
16	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	91
17	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	82
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	92

<b>19</b>	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	93
<b>20</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	3	1	1	2	3	4	3	3	2	86	
<b>21</b>	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	76	
<b>22</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	85		
<b>23</b>	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	71	
<b>24</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	92	
<b>25</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	75	
<b>26</b>	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	81	
<b>27</b>	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	81	
<b>28</b>	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	68	
<b>29</b>	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	94	
<b>30</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	



Lampiran 3

Hasil Uji Validitas

	P1	P2	p3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	Skor_Nilai	
P1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.590	.479	.252	.173	.360	.408	.491	.094	.378	.360	.101	.255	.354	-.102	.089	-.126	.430	.000	.098	.113	-.131	-.076	-.107	.146	.000	-.105	.096	.000	.292	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.590	1	.464	.365	.155	.328	.386	.313	.163	.325	.351	.207	.446	.450	-.193	.246	.151	.285	.233	.090	.113	.023	.055	-.306	.267	.272	.076	.079	.084	.379	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.479	.464	1	.459	.274	.264	.294	.341	.045	.459	.138	.049	.187	.328	-.098	.187	.024	.578	.304	.198	.410	.120	.051	.010	.448	.125	.171	.129	.188	.413	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.252	.365	.459	1	.454	.508	.412	.322	.505	.576	.338	.068	.331	.230	.206	.549	.314	.477	.568	.403	.552	.216	.267	-.316	.461	.499	.367	.317	.520	.640	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.173	.155	.274	.454	1	.307	.424	.348	.358	.628	.523	.456	.217	.172	.212	.233	.419	.328	.568	.605	.561	.277	.281	-.155	.485	.439	.385	.507	.344	.636	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.360	.328	.264	.508	.307	1	.391	.482	.495	.387	.207	.340	.301	.125	.196	.238	.338	.454	.319	.461	.453	.321	.315	-.420	.392	.462	.432	.517	.476	.600	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.408	.386	.294	.412	.424	.391	1	.401	.383	.515	.587	.000	.277	.289	.250	.217	.412	.351	.331	.241	.368	.054	.062	-.174	.358	.500	.257	.315	.189	.526	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.491	.313	.341	.322	.348	.482	.401	1	.231	.446	.282	.249	.341	.151	.200	.122	.173	.444	.183	.164	.066	-.045	.068	.073	.487	.293	.504	.265	.102	.461	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.094	.163	.045	.505	.358	.495	.383	.231	1	.347	.450	.140	.436	.370	.460	.511	.410	.243	.498	.504	.367	.288	.335	-.254	.293	.623	.381	.386	.593	.630	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.378	.325	.459	.576	.628	.387	.515	.446	.347	1	.459	.239	.473	.270	.206	.400	.398	.477	.513	.469	.515	.327	.396	-.029	.510	.473	.331	.479	.482	.713	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.360	.351	.138	.338	.523	.207	.587	.282	.450	.459	1	.243	.228	.159	.294	.145	.266	.062	.226	.292	.302	-.069	.051	-.143	.238	.491	.221	.314	.078	.441	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.101	.207	.049	.068	.456	.340	.000	.249	.140	.239	.243	1	.355	.271	.083	.168	.375	.174	.318	.491	.335	.328	.258	-.072	.276	.382	.354	.443	.109	.462	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

P13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.255 .175 30	.446 .013 30	.187 .322 30	.331 .074 30	.217 .249 30	.301 .106 30	.277 .138 30	.341 .065 30	.436 .016 30	.473 .008 30	.228 .226 30	.355 .054 30	1 30	.676 .000 30	.277 .138 30	.610 .000 30	.468 .009 30	.467 .009 30	.410 .025 30	.438 .016 30	.295 .113 30	.435 .016 30	.569 .001 30	-.031 .869 30	.509 .004 30	.414 .023 30	.567 .001 30	.475 .008 30	.468 .009 30	.705 .000 30
P14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.354 .055 30	.450 .013 30	.328 .076 30	.230 .221 30	.172 .365 30	.125 .512 30	.289 .121 30	.151 .427 30	.370 .044 30	.270 .149 30	.159 .403 30	.271 .147 30	.676 .000 30	1 30	.096 .612 30	.509 .004 30	.325 .079 30	.630 .000 30	.304 .102 30	.281 .132 30	.418 .021 30	.474 .008 30	.450 .013 30	.003 .986 30	.285 .127 30	.234 .214 30	.221 .240 30	.376 .041 30	.462 .010 30	.585 .001 30
P15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.102 .591 30	-.193 .307 30	-.098 .607 30	.206 .275 30	.212 .261 30	.196 .300 30	.250 .183 30	.200 .288 30	.460 .011 30	.206 .275 30	.294 .115 30	.083 .664 30	.277 .138 30	.096 .612 30	1 30	.217 .248 30	.618 .000 30	.088 .644 30	.265 .157 30	.321 .084 30	.276 .140 30	.322 .083 30	.375 .041 30	-.174 .357 30	.238 .205 30	.437 .016 30	.428 .018 30	.393 .032 30	.377 .040 30	.439 .015 30
P16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.089 .641 30	.246 .190 30	.187 .322 30	.549 .002 30	.233 .214 30	.238 .205 30	.217 .248 30	.122 .521 30	.511 .004 30	.400 .029 30	.145 .446 30	.168 .375 30	.610 .000 30	.509 .004 30	.217 .248 30	1 30	.585 .001 30	.428 .018 30	.523 .003 30	.344 .063 30	.410 .024 30	.641 .000 30	.463 .010 30	-.005 .979 30	-.193 .306 30	.409 .025 30	.263 .160 30	.255 .173 30	.454 .012 30	.634 .000 30
P17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.126 .507 30	.151 .426 30	.024 .899 30	.314 .092 30	.419 .021 30	.338 .067 30	.412 .024 30	.173 .360 30	.410 .024 30	.398 .029 30	.266 .155 30	.375 .041 30	.468 .009 30	.325 .079 30	.618 .000 30	.585 .001 30	1 30	.282 .131 30	.469 .009 30	.422 .020 30	.507 .004 30	.601 .000 30	.453 .012 30	-.294 .114 30	.226 .230 30	.530 .003 30	.303 .103 30	.492 .006 30	.450 .012 30	.654 .000 30
P18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.430 .018 30	.285 .128 30	.578 .001 30	.477 .008 30	.328 .077 30	.454 .012 30	.351 .057 30	.444 .014 30	.243 .197 30	.477 .008 30	.062 .745 30	.174 .356 30	.467 .009 30	.630 .000 30	.088 .644 30	.428 .018 30	.282 .131 30	1 30	.503 .005 30	.490 .006 30	.523 .003 30	.520 .003 30	.500 .005 30	-.165 .382 30	.452 .012 30	.303 .104 30	.415 .023 30	.514 .004 30	.557 .001 30	.708 .000 30
P19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.000 1.000 30	.233 .216 30	.304 .103 30	.568 .001 30	.568 .001 30	.319 .086 30	.331 .074 30	.183 .332 30	.498 .005 30	.513 .004 30	.226 .230 30	.318 .087 30	.410 .025 30	.304 .102 30	.265 .157 30	.523 .003 30	.469 .009 30	.503 .005 30	1 30	.831 .000 30	.507 .004 30	.496 .005 30	.409 .025 30	-.067 .725 30	-.386 .035 30	.608 .000 30	.493 .006 30	.509 .004 30	.543 .002 30	.739 .000 30
P20	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.098 .606 30	.090 .638 30	.198 .295 30	.403 .027 30	.605 .000 30	.461 .010 30	.241 .200 30	.164 .387 30	.504 .004 30	.469 .009 30	.292 .118 30	.491 .006 30	.438 .016 30	.281 .132 30	.321 .084 30	.344 .063 30	.422 .020 30	.490 .006 30	.831 .000 30	1 30	.536 .002 30	.483 .007 30	.467 .009 30	-.087 .649 30	.451 .012 30	.587 .001 30	.557 .001 30	.671 .000 30	.523 .003 30	.742 .000 30
P21	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.113 .554 30	.113 .551 30	.410 .024 30	.552 .002 30	.561 .001 30	.453 .012 30	.368 .046 30	.066 .728 30	.367 .046 30	.515 .004 30	.302 .105 30	.335 .071 30	.295 .113 30	.418 .021 30	.276 .140 30	.410 .024 30	.507 .004 30	.523 .003 30	.507 .004 30	.536 .002 30	1 30	.548 .002 30	.514 .004 30	-.186 .325 30	.543 .002 30	.514 .004 30	.422 .020 30	.630 .000 30	.569 .001 30	.717 .000 30
P22	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.131 .489 30	.023 .905 30	.120 .529 30	.216 .251 30	.277 .138 30	.321 .083 30	.054 .778 30	-.045 .813 30	.288 .123 30	.327 .078 30	-.069 .716 30	.328 .076 30	.435 .016 30	.474 .008 30	.322 .083 30	.641 .000 30	.601 .000 30	.520 .003 30	.496 .005 30	.483 .007 30	.548 .002 30	1 30	.787 .000 30	.021 .914 30	.133 .484 30	.385 .036 30	.362 .049 30	.631 .000 30	.702 .000 30	.652 .000 30
P23	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.076 .688 30	.055 .771 30	.051 .788 30	.267 .153 30	.281 .133 30	.315 .090 30	.062 .743 30	.068 .723 30	.335 .070 30	.396 .030 30	.051 .788 30	.258 .168 30	.569 .001 30	.450 .013 30	.375 .041 30	.463 .010 30	.453 .012 30	.500 .005 30	.409 .025 30	.467 .009 30	.514 .004 30	.787 .000 30	1 30	.181 .339 30	.316 .089 30	.532 .002 30	.601 .000 30	.770 .000 30	.733 .000 30	.698 .000 30
P24	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.107 .574 30	-.306 .100 30	.010 .957 30	-.316 .089 30	-.155 .413 30	-.420 .021 30	-.174 .357 30	.073 .700 30	-.254 .175 30	-.029 .880 30	-.143 .450 30	-.072 .705 30	-.031 .869 30	.003 .986 30	-.174 .357 30	-.005 .979 30	-.294 .114 30	.165 .382 30	-.067 .725 30	-.087 .649 30	-.186 .325 30	.021 .914 30	.181 .339 30	1 30	-.008 .965 30	-.015 .936 30	.158 .404 30	-.093 .624 30	-.220 .242 30	-.075 .694 30
P25	Pearson Correlation	.146 .267 30	.267 .448 30	.448 .461 30	.461 .485 30	.485 .392 30	.358 .358 30	.487 .487 30	.293 .293 30	.510 .510 30	.238 .238 30	.276 .276 30	.509 .509 30	.285 .285 30	.238 .238 30	.193 .193 30	.226 .226 30	.452 .452 30	.386 .386 30	.451 .451 30	.543 .543 30	.133 .133 30	.316 .316 30	-.008 1 30	-.008 1 30	.494 .494 30	.678 .678 30	.420 .420 30	.342 .342 30	.625 .625 30	



## UJI RELIABILITAS

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.750	.939	30

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.00	.525	30
P2	2.97	.556	30
p3	3.10	.548	30
P4	3.07	.521	30
P5	2.90	.759	30
P6	2.90	.548	30

P7	3.00	.643	30
P8	2.70	.535	30
P9	2.83	.699	30
P10	2.73	.521	30
P11	3.07	.365	30
P12	3.17	.648	30
P13	2.57	.774	30
P14	3.03	.556	30
P15	3.00	.643	30
P16	2.93	.740	30
P17	3.27	.521	30
P18	2.80	.610	30
P19	3.03	.809	30
P20	2.97	.669	30
P21	3.07	.583	30
P22	2.37	.999	30
P23	2.77	.858	30
P24	2.97	.615	30
P25	2.93	.450	30
P26	2.77	.858	30
P27	2.77	.626	30
P28	2.87	.681	30
P29	2.77	.568	30
Skor_Nilai	84.30	10.999	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	5.620	2.367	84.300	81.933	35.620	220.861	30

Lampiran 5

**Angket Penelitian**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan kerendahan hati saya, ditengah kesibukan aktivitas saudara/i saya meminta kesediaan saudara/i untuk mengisi angket berikut ini.

Angket ini merupakan bagian dari penelitian yang sedang saya lakukan untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah (skripsi) di Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul **“Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta”**.

Keberhasilan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan partisipasi saudara/i dalam menjawab angket ini. Atas kerjasama dan bantuan saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2015

Peneliti

Dita Wahyu Ardianti

### Identitas Responden

Nama Lengkap :  
 Fakultas/Jurusan :  
 Jenis kelamin : L/P (coret yang tidak perlu)  
 Semester :

### Petunjuk pengisian

- a. Baca dengan teliti setiap pernyataan dan berikan jawaban yang sesuai dengan keadaan dan pendapat saudara/i.
- b. Berilah tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang saudara/i kehendaki, dengan pilihan jawaban :
  - SS : Sangat Setuju**
  - S : Setuju**
  - TS : Tidak Setuju**
  - STS : Sangat Tidak Setuju**

### Variabel Kualitas layanan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (<i>Service Affect</i>)</b>					
1.	Petugas memberikan perhatian dalam melayani kebutuhan saya				
2.	Petugas bersedia membantu kesulitan saya				
3.	Petugas tanggap dalam memberikan bantuan ketika saya mencari informasi yang diperlukan				
4.	Petugas ramah ketika melayani saya				
5.	Petugas mampu membantu menemukan sumber informasi yang saya cari				
6.	Jam layanan perpustakaan sudah tepat waktu				
7.	Petugas mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan				
<b>Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (<i>Library as Place</i>)</b>					
8.	Kondisi fisik gedung, peralatan dan perlengkapan cukup memadai dan berfungsi baik				
9.	Petugas mampu berkomunikasi secara baik dengan saya				
10.	Petugas berpenampilan rapi				
11.	Ruangan perpustakaan tenang untuk belajar				
12.	Ruangan perpustakaan menarik untuk tempat diskusi saya				

	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
13.	Perpustakaan terbuka bagi umum untuk belajar dan diskusi bersama				
14.	Perpustakaan memberikan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar saya				
15.	Ruang perpustakaan nyaman untuk membaca dan belajar				
16.	Perpustakaan bersih dan dijaga dengan baik				
<b>Petunjuk dan sarana akses (<i>Personal Control</i>)</b>					
17.	Saya mudah dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan				
18.	Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan saya dalam menemukan informasi yang diinginkan				
19.	Petunjuk atau panduan jelas untuk penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan				
20.	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan (tidak buru-buru)				
21.	Ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan				
22.	Adanya peralatan <i>software</i> (OPAC) sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah				
23.	Saya mampu menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi				
<b>Akses informasi (<i>Information Access</i>)</b>					
24.	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi maupun sumber informasi lain) sesuai kebutuhan saya				
25.	Petugas bersedia membimbing saya di perpustakaan pada saat dibutuhkan				
26.	Lancar dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan				
27.	Akses mudah untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog				

Lampiran 6

**TABULASI HASIL PENELITIAN**

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Jumlah
1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	89
2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	94
3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	4	3	2	80
4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	77
5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	84
6	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	70
7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	80
8	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	71
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	80
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	75
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	78
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	71
13	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	1	4	1	4	4	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	75
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	89
15	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	75
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	94
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	71
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	78
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	71
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	75
21	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	79

22	2	1	2	3	2	3	2	1	2	4	3	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	4	1	2	1	1	2	57	
23	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	79	
24	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	67	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	74	
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	86	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	87	
29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	76	
30	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	80	
31	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	80	
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	73	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	68
34	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	75	
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	73	
36	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	2	3	91	
37	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	80
38	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	75	
39	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	77	
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	70
41	3	2	4	4	3	2	1	3	3	4	1	3	4	4	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	81
42	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	70	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	78
45	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	71	
46	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	79

47	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	81
48	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	82
49	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	84	
50	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
51	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	82
52	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	82
53	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	78
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	100
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	78
56	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	97
57	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	78
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	74
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	85
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	87
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	72
62	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	75
63	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	79
64	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	49
65	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	73
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	80
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	79
68	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	86
69	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	89
70	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	89
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	73

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

Lampiran7

**NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT**

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*.  
Bandung: Alfabeta.

## Lampiran 8

### **Transkrip Wawancara**

Informan 1 : Wastini (Mahasiswa Prodi IPA)

1. Bagaimana sikap pustakawan / petugas perpustakaan terhadap pengunjung?  
Sikap pustakawan terhadap pengunjung, baik dan ramah tetapi masih terdapat pustakawan yang kurang ramah dalam melayani pengunjung.
2. Bagaimana sikap pustakawan / petugas jika pengunjung kesulitan mencari?  
Petugas langsung membantu pengunjung untuk menemukan apa yang dicari oleh pengunjung.
3. Bagaimana tanggapan pustakawan / petugas terhadap kritikan dan saran dari pengunjung?  
Petugas menerima kritik dan saran dari pengunjung.
4. Bagaimana tanggapan pustakawan / petugas terhadap keluhan pengunjung?  
Beberapa petugas menyikapi dengan baik keluhan dari pengunjung tetapi ada petugas yang kurang baik dalam menyikapinya.
5. Menurut anda bagaimana layanan dan sarana prasarana yang ada?  
Layanan yang ada bagus dan sarana prasarana yang ada layak untuk digunakan.

Informan 2 : Nadia Novitasari (Siswa SMK magang PPL di Perpustakaan UST Yogyakarta)

1. Bagaimana sikap pustakawan / petugas perpustakaan terhadap pengunjung?  
Pustakawan bersikap baik, ramah dalam melayani atau memberikan informasi kepada pengunjung. Namun masih ada beberapa yang kurang jelas dalam menyampaikan informasi.
2. Bagaimana sikap pustakawan / petugas jika pengunjung kesulitan mencari?  
Membantu mengatasi yang dialami pengunjung
3. Bagaimana tanggapan pustakawan / petugas terhadap kritikan dan saran dari pengunjung?  
Pustakawan menanggapi dengan cukup baik terhadap saran-saran atau usulan buku dan kritik.
4. Bagaimana tanggapan pustakawan / petugas terhadap keluhan pengunjung?  
Ada yang menanggapi dengan baik dan ada beberapa pustakawan bersikap kurang baik.
5. Menurut anda bagaimana layanan dan sarana prasarana yang ada?  
Sudah cukup baik, namun masih ada sarana yang harus diperbaharui dan dirawat dengan baik

Lampiran 9

FOTO DOKUMENTASI



Ruang Sirkulasi



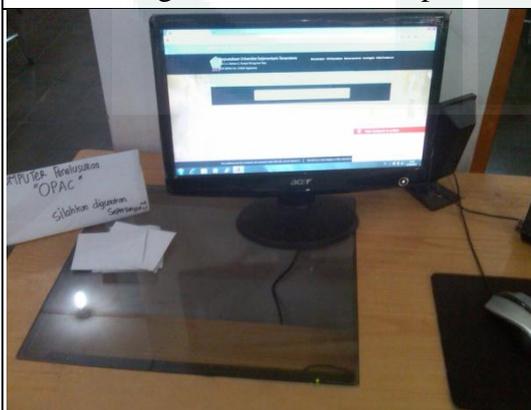
Pustakawan Sedang Melayani Mahasiswa (Pemustaka)



Ruang Referensi dan Skripsi



Ruang Referensi dan Skripsi



OPAC



Ketamansiswaan



Display Koleksi Baru



Loker



Tempat Meletakkan Kartu di Peminjaman Loker Ruang Referensi



Tempat Absensi Mahasiswa/Pemustaka UST Yogyakarta

Lampiran 10

**CURICULUM VITAE**



Data Peneliti

Nama : Dita Wahyu Ardianti

NIM : 11140023

Fakultas/Prodi : Adab dan Ilmu Budaya/ Ilmu Perpustakaan

Email : Ditawahyu2011@yahoo.com

Tempat, tanggal lahir : Magelang, 29 Januari 1992

Alamat : Ngrombeh, Klopo, Tegalrejo, Magelang

Nama Orang Tua : Bapak Kholiqin dan Ibu Fitriyati

Riwayat Pendidikan :

1. TK RA (2003-2004)
2. MI Yakti Klopo (1998-2004)
3. MTS Muallimin Parakan (2004-2007)
4. MA N Kota Magelang (2007-2010)
5. Universitas Islam Negeri (2011-2015)



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

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

Nomor : UIN.2/IP-S1/ PP.01.1/ 452 /201  
Lampiran : -  
Perihal : **Penetapan Pembimbing**

Yogyakarta, 11 September 2015

Kepada Yth. :

**Drs. Purwono, SIP.,M.Si.**

Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Tempat

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Berdasarkan judul skripsi yang diajukan oleh Saudara :

Nama : **Dita Wahyu Ardianti**  
NIM : 11140023  
Semester : VIII  
Judul Skripsi :

**Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan  
Di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta**

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan menetapkan Saudara menjadi Pembimbing untuk penulisan skripsi yang dimaksud. Apabila Saudara berkeberatan, harap memberitahukan kepada jurusan dalam waktu **3 hari** terhitung sejak tanggal surat ini.

Demikian agar menjadi maklum.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

a.n Dekan,  
Kaprodi Ilmu Perpustakaan

Marwiyah, S.Ag.,SS.,M.LIS  
NIP. 19690905 200003 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (*arsip*)
2. Pembimbing Skripsi;
3. Mahasiswa ybs.

\*) Coret yang tidak perlu



## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dita Wahyu Ardianti  
NIM : 11140023  
Pembimbing : Drs. Purwono. SIP., M.Si  
Judul Proposal : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan  
Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta

Konsultasi ke..	Tanggal, bln, thn	Materi Bimbingan	Ttd. Pembimbing
1.	15 April 2015	Bimbingan judul dan tempat penelitian	
2.	24 April 2015	Bimbingan proposal skripsi Bab I - III	
3.	1 Mei 2015	Bimbingan revisi Bab I - III	
4.	8 Mei 2015	Bimbingan revisi Bab I - III	
5.	15 Mei 2015	Acc Seminar	
6.	22 Juli 2015	Bimbingan hasil revisi seminar	
7.	5 Agustus 2015	Acc Penelitian	
8.	21 Agustus 2015	Bimbingan Hasil Uji Validitas	
9.	7 September 2015	Bimbingan Hasil penelitian	
10.	9 September 2015	Acc Munaqosah	

Yogyakarta, September 2015

Drs. Purwono, SIP., M.Si.  
NIP. 19470416 1947403 1 001



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814

(Hunting)

YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/VI/148/8/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DA.1/PP.00.9/1843/2015**  
 Tanggal : **7 AGUSTUS 2015** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**DIJINKAN** untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **DITA WAHYU ARDIYANTI** NIP/NIM : **11140023**  
 Alamat : **FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA, ILMU PERPUSTAKAAN , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**  
 Judul : **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA**  
 Lokasi : **UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA**  
 Waktu : **11 AGUSTUS 2015 s/d 11 NOVEMBER 2015**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprovg.go.id](http://adbang.jogjaprovg.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprovg.go.id](http://adbang.jogjaprovg.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
 Pada tanggal **11 AGUSTUS 2015**  
 A.n Sekretaris Daerah  
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
 Ub.  
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. Puji Astuti, M.Si  
 NIP. 19690525 198503 2 006

**Tembusan :**

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN

# شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02 / L4 / PM.03.2 / a3.14.143 / 2015



تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Dita Wahyu Ardianti :

تاريخ الميلاد : ٢٩ يناير ١٩٩٢

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢٨ مايو ٢٠١٥، وحصلت على درجة :

٤٣	فهم المسموع
٤٥	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٣٠	فهم المقروء
٣٩٢	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جواكرتا، ٢٨ مايو ٢٠١٥



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥



## TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/b3.14.145/2015

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Dita Wahyu Ardianti**  
Date of Birth : **January 29, 1992**  
Sex : **Female**

took TOEC (Test of English Competence) held on **October 09, 2015** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta and got the following result.

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	37
Structure & Written Expression	36
Reading Comprehension	47
<b>Total Score</b>	<b>400</b>

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, October 09, 2015  
Director,  
  
Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19680915 199803 1 005

This copy is true to the original  
Date: 15 OCT 2015  
  
Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19680915 199803 1 005

