

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PELAYANAN REFERENSI
MENGUNAKAN METODE KESENJANGAN (*GAP ANALYSIS*)
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**



**Oleh:
Yusrawati, S.Pd,I, S.IPI
NIM: 1420010002**

TESIS

Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelara Magister dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Program Studi Interdisiplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan

**YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Yusrawati, S.Pd.I, S.IPI**
Nim : 1420010002
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

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

Yogyakarta, 6 Maret 2016

Saya yang menyatakan,



Yusrawati, S.Pd.I, S.IPI
NIM: 1420010002

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Yusrawati, S.Pd.I.,S.IPI**
Nim : 1420010002
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 6 Maret 2016

Saya yang menyatakan,



Yusrawati, S.Pd.I, S.IPI

Nim : 1420010002



KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PELAYANAN REFERENSI MENGGUNAKAN METODE KESENJANGAN (*GAP ANALYSIS*) DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Nama : Yusrawati, S.Pd.I., S.IPI.

NIM : 1420010002

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : INTERDISCIPLINARY ISLAMIC STUDIES

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Tanggal Ujian : 24 Maret 2016

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

Yogyakarta, 04 April 2016

Direktur,



Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.

NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA PADA
PELAYANAN REFERENSI MENGGUNAKAN
METODE KESENJANGAN (*GAP ANALYSIS*) DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA

Nama : Yusrawati, S.Pd.I, S.IPI

Nim : 1420010002

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua Sidang : Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.

Pembimbing / : Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.

Penguji : Dr. Sukiman, M.Pd.

diuji di Yogyakarta pada tanggal 24 Maret 2016

Waktu : Pukul 14.00 s.d. 15.00 wib.

Hasil/Nilai : 90/A

Predikat : Dengan Pujian/Sangat Memuaskan/Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PELAYANAN REFERENSI
MENGUNAKAN METODE KESENJANGAN (*GAP ANALYSIS*)
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

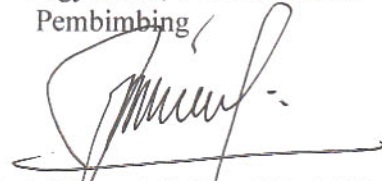
Yang ditulis oleh :

Nama : Yusrawati, S.Pd.I, S.IPI
Nim : 1420010002
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 14 Maret 2016
Pembimbing



Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si
NIP. 197109071998031003

ABSTRAK

Yusrawati (1420010002), 2016. *Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Referensi Menggunakan Metode Kesenjangan (Gap Analysis) di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.* Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada keseluruhan dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, populasi penelitian yaitu pemustaka aktif pada Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang berjumlah 5210. Peneliti menentukan besaran sampel berpedoman pada *Tabel Isaac dan Michael* dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga didapat sampel sebesar 257 dan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Objek yang dikaji adalah 5 (lima) indikator dari variabel tunggal yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang dijadikan instrumen dalam penelitian ini dengan menjabarkan keseluruhan dimensi tersebut dalam bentuk pernyataan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket, wawancara dan observasi. Hasil pengumpulan data dianalisis secara manual dan bantuan *SPSS Version 21*. Selanjutnya, pengolahan data menggunakan rumus tingkat kesesuaian, kesenjangan dan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada keseluruhan dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*) sebesar 88.81% dan kesenjangan sebesar -6,14, Keandalan (*Reliability*) 87.07% dan kesenjangan sebesar -3.3, Daya Tanggap (*Responsiveness*) 85.39% dan kesenjangan -2,49, Jaminan (*Assurance*) 89.17% dan kesenjangan sebesar -4,23, dan Empati (*Empathy*) 87.65% dan kesenjangan sebesar -2,48. Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada keseluruhan dimensi pelayanan yaitu berada pada katagori baik yang menunjukkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 87.61%, dimana bila diinterpretasikan berdasarkan standar interpretasi berada pada katagori tingkat kesesuaian ($Tki \geq 80\%$ dan $< 100\%$). Namun demikian, pemberian pelayanan referensi kepada pemustaka masih mempunyai kesenjangan (*gap analysis*) antara harapan dan persepsi yang dirasakan sebesar (-18.64). Artinya bahwa pelayanan referensi yang diterima oleh pemustaka secara keseluruhan belum memuaskan sebagaimana yang diharapkan.

Kata Kunci: Kepuasan Pemustaka, Kesenjangan dan Pelayanan Referensi

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya. Selawat serta salam kehadiran khatimul anbiya' Nabi Muhammad SAW, penunjuk jalan kebenaran yang sangat terpercaya dan sekaligus petunjuk bagi umat manusia. Penulis telah menyelesaikan tesis berjudul, ” *Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Referensi Menggunakan Metode Kesenjangan (Gap Analysis) di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*”. Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi pada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Hasil penelitian ini merupakan karya optimal yang dapat penulis lakukan, dengan harapan mampu memberikan kontribusi yang positif bagi pengembangan perpustakaan, khususnya bagi pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Dalam hal ini, penulis menerima kritik dan saran yang membangun bagi penyempurnaan tesis ini guna peduli terhadap pengembangan pelayanan referensi perpustakaan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian tesis ini banyak mengalami kendala, namun dengan bantuan, dorongan, bimbingan dan kerja sama dari berbagai pihak akhirnya segala kendala tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Machasin, M.A, selaku Pgs. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, MA., M.Phil., Ph.D selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk penulis bergelut di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Rof'ah, BSW., MA, Ph.D.selaku ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* di Pascasarjan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si selaku pembimbing dalam penulisan tesis ini, yang telah meluangkan waktu, kesabaran, kerendahan hati, kesederhanaan, ketelitian beliau sehingga tesis ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
5. Ibu Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku ketua munaqasyah tesis ini.
6. Bapak Dr. Sukiman, M.Pd., selaku penguji dalam munaqasyah yang telah memberikan kritikan dan saran terhadap kesempurnyaan tesis ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menyuguhkan berbagai wacana perspektif dan cara pandang baru terhadap ilmu perpustakaan terutama mengenai pelayanan referensi.
8. Kepala dan segenap jajaran staf Tata Usaha Pascasarjana di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Kepala, Ibu dan staf pada lingkungan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
10. Ibunda tercinta, yang telah melahirkan, memberikan dorongan dan kasih sayang yang begitu besar terhadap penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

11. Bapak Syarifuddin Akadir selaku suami penulis yang selalu bersedia menemani, memberi motivasi dan kasih sayang dari awal pendidikan hingga tesis ini selesai.
12. Ibu Aprilia Mardiasuti dan Wiwien Selaku staf ruang referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
13. Kepada keluarga penulis Sa'adah, Nur adnen, Raihanum, Saipul Umraiti, Marwan yang telah memberi motivasi dan bimbingan sehingga penyelesaian ini berjalan lancar.
14. Teman-teman seperjuangan dari jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Leting 2014 yang telah saling mendukung satu sama lain seperti Sri Wahyuni, Nazzatul Farhanah, Irva Yunita, Ida Faridah, Dian Nugroho dll.

Yogyakarta, 6 Maret 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.	iii
PENGESAHAN DIREKTUR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
D. Kajian Pustaka	13
E. Sistematika Pembahasan	19
BAB II : LANDASAN TEORI.....	20
A. Konsep Kepuasan Pemustaka	20
1. Kepuasan	20
2. Pemustaka.....	21
3. Kepuasan Pemustaka	26
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka.....	29
5. Metode Pengukuran Kepuasan Pemustaka.....	30
B. Konsep Pelayanan Referensi.....	33
1. Pelayanan.....	33
2. Referensi.....	35
3. Pelayanan Referensi	36
4. Wawancara Referensi	40
5. Kompetensi Pustakawan Referensi	41
6. Kualitas Pelayanan Referensi Perpustakaan.....	43
C. Konsep Analisis Kesenjangan (gap analysis)	49
1. Analisis	49
2. Kesenjangan	50
3. Analisis Kesenjangan	50
4. Analisis Kesenjangan Pada Pelayanan Perpustakaan.....	53

BAB III : METODE PENELITIAN	58
A. Jenis Penelitian.....	58
B. Lokasi Penelitian.....	58
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	59
D. Populasi dan Sampel.....	60
E. Variabel dan indikator.....	64
F. Teknik Pengumpulan Data.....	66
G. Analisis Data.....	70
1. Uji Validitas.....	73
2. Uji Reliabilitas.....	79
BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	84
A. Gambaran Umum Perpustakaan UGM.....	84
1. Sejarah.....	84
2. Visi dan Misi.....	85
3. Layanan dan Akses Sumber Daya Informasi.....	85
4. Jenis Koleksi <i>Perpustakaan</i>	86
5. Fasilitas Perpustakaan.....	91
B. Deskripsi Ruang Referensi UGM.....	92
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	99
1. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	100
2. Analisis Kesenjangan.....	113
3. Diagram Kartesius.....	120
BAB V: PENUTUP	136
A. Kesimpulan.....	136
B. Rekomendasi.....	140
C. Keterbatasan Penelitian.....	141
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN-LAMPIRAN	153
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 Tabel Isaac dan Michael, 62
- Tabel 2 Indikator Penelitian, 65
- Tabel 3 Interpretasi Tingkat Kepentingan, 68
- Tabel 4 Interpretasi Tingkat Persepsi (Pengalaman Pemustaka), 68
- Tabel 5 Interpretasi Tingkat Kesesuaian, 71
- Tabel 6 Tingkat Validitas Instrumen pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), 75
- Tabel 7 Tingkat Validitas Instrumen pada Dimensi Keandalan (*Reliability*), 76
- Tabel 8 Tingkat Validitas pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), 77
- Tabel 9 Tingkat Validitas Instrumen pada Dimensi Jaminan (*Assurance*), 77
- Tabel 10 Tingkat Validitas Instrumen pada Dimensi Empati (*Emphaty*), 78
- Tabel 11 Tingkat Reliabilitas Instrumen Secara Keseluruhan, 83
- Tabel 12 Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), 101
- Tabel 13 Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*), 104
- Tabel 14 Tingkat Kesesuaian Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), 106
- Tabel 15 Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*), 108
- Tabel 16 Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Empati (*Empathy*), 110
- Tabel 17 Tingkat Kesesuaian Pada Seluruh Dimensi Pelayanan Referensi, 112
- Tabel 18 Kesenjangan Pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), 114
- Tabel 19 Tingkat Kesenjangan Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*), 115
- Tabel 20 Tingkat Kesenjangan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), 116
- Tabel 21 Tingkat Kesenjangan Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*), 117
- Tabel 22 Tingkat Kesenjangan Pada Dimensi Empati (*Emphaty*), 118
- Tabel 23 Tingkat Kesenjangan Keseluruhan Dimensi Pelayanan Referensi, 119

- Tabel 24 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), 121
- Tabel 25 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*), 124
- Tabel 26 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), 126
- Tabel 27 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*), 128
- Tabel 28 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Pada Dimensi Empati (*Emphaty*), 131
- Tabel 29 Rata-Rata Skor Persepsi dan Harapan Pemustaka, 133

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Grafik Statistik Kunjungan Pemustaka Tahun 2015, 6
- Gambar 2 Kesenjangan (gap) dalam Pelayanan, 52
- Gambar 3 Kesenjangan (gap) dalam Pelayanan Perpustakaan, 53
- Gambar 4 Bagan Teori Kesenjangan, 56
- Gambar 5 Kerangka Berfikir Penelitian, 57
- Gambar 6 Ruang Referensi, 93
- Gambar 7 Ruang NBC (*Nation Building*), 93
- Gambar 8 Ruang Baca di Sofa, 94
- Gambar 9 Ruang Disertasi, 94
- Gambar 10 Komputer Staf Referensi, 94
- Gambar 11 Komputer Statistik Pengunjung, 95
- Gambar 12 Komputer OPAC/Penelusuran, 95
- Gambar 13 Kursi Baca Warna Warni, 95
- Gambar 14 Loker Penitipan Tas, 96
- Gambar 15 Hall Ruang Referensi, 68
- Gambar 16 Form Formulir Penelusuran Literatur, 97
- Gambar 17 Form Formulir Rujukan Cepat, 98
- Gambar 18 Form Formulir Bimbingan Pemakaian, 98
- Gambar 19 Form Formulir Fotocopi, 99
- Gambar 20 Diagram Kartesius untuk Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), 122
- Gambar 21 Diagram Kartesius untuk Dimensi Keandalan (*Reliability*), 124

- Gambar 22 Diagram Kartesius untuk Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), 127
- Gambar 23 Diagram Kartesius untuk Dimensi Jaminan (*Asurance*), 129
- Gambar 24 Diagram Kartesius untuk Dimensi Empati (*Emphaty*), 131
- Gambar 25 Diagram Kartesius untuk Seluruh Dimensi Pada Pelayanan Referensi, 133



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian, 153
- Lampiran 2 Surat Keterangan UGM, 154
- Lampiran 3 Surat Keterangan Bimbingan, 155
- Lampiran 4 Nilai Tabel r Product Moment, 156
- Lampiran 5 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian, 157
- Lampiran 6 Tabulasi Hasil Angket dan Tabulasi Hasil Uji Validitas, 164
- Lampiran 7 Reliabilitas Instrumen Penelitian, 174
- Lampiran 8 Hasil Tabulasi Angket Penelitian Setiap Dimensi Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 184
- Lampiran 9 Tingkat Kesesuaian Pada Setiap Dimensi Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 257
- Lampiran 10 Rata-Rata Skor Harapan Pemustaka Pada Masing-Masing Dimensi Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada
- Lampiran 11 Rata-Rata Skor Persepsi Pemustaka Pada Masing-Masing Dimensi Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, 263.
- Lampiran 12 Rata-Rata Skor Harapan Dan Persepsi Pemustaka Pada Seluruh Dimensi Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, 266
- Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup, 267

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah pusat pembelajaran yang berfungsi sebagai agen perubahan sosial yang meningkatkan kualitas kehidupan dengan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.¹ Perpustakaan merupakan pusat dan sumber belajar serta sarana penelitian yang mempunyai tugas pokok dalam penyediaan, pengelolaan, dan pelayanan informasi bagi pemustaka. Salah satu jasa pelayanan informasi dalam perpustakaan adalah pelayanan referensi.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.² Sedangkan referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer* 'menunjuk'.³ Jadi, pelayanan referensi merupakan pelayanan pemenuhan kebutuhan orang lain dengan menunjuk pada rujukan. Mengingat *refer* memiliki arti rujukan maka referensi disebut juga dengan rujukan. Pelayanan referensi memiliki dua pengertian yaitu: 1) pelayanan memberikan informasi langsung kepada pemustaka, baik informasi ilmiah untuk kepentingan studi dan riset maupun informasi yang bersifat non-ilmiah; 2) pelayanan memberikan petunjuk kepada sumber informasi yang ada di perpustakaan ataupun sumber-sumber yang

¹Perpustakaan Nasional, *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007*, (Jakarta: Perpustakaan RI, 2009), hlm.6.

²Moenir, AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 15.

³Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007), hlm. 225.

ada di luar perpustakaan.⁴ Menurut Widyawan pelayanan referensi merupakan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika mencari informasi.⁵

Berdasarkan definisi di atas, pelayanan referensi lebih menekankan pada fungsi informasi kepada pemustaka dan sebagai tempat untuk mendapatkan referensi dengan cara pemberian konsultasi dan bimbingan kepada pemustaka. Pelayanan ini dilakukan oleh pustakawan terlatih khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik secara langsung bertatap muka, melalui telepon, maupun secara elektronik. Pustakawan tidak hanya menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka, tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih dan menggunakan sarana yang tepat dalam penelusuran informasi.

Tujuan pelayanan referensi adalah untuk memenuhi kebutuhan pemustaka mencakup mencari informasi dan menggunakan sumber informasi yang ada di perpustakaan.⁶ Pustakawan mengarahkan pemustaka ke sumber informasi, membantu mereka mengevaluasi, bahkan merujuk ke sumber di luar perpustakaan atau media yang menghubungkan informasi ke pemustaka. Media tersebut adalah pelayanan referensi, yang memberikan kesempatan pemustaka untuk berkonsultasi atau meminta bimbingan pustakawan dalam mendapatkan informasi. Kemampuan pustakawan untuk memberikan bimbingan kepada pemustaka dalam mendapatkan *informasi* menjadi salah satu syarat terwujudnya pelayanan referensi berkualitas.

⁴Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007), hlm. 226.

⁵Rosa Widyawan, *Pelayanan Referensi Berawal Dari Senyuman*, (Bandung: Bahtera Ilmu, 2012), hlm. 2.

⁶*Ibid.*, hlm. 5

Dengan kata lain, untuk mewujudkan pelayanan referensi yang berkualitas maka pustakawan harus mampu menjawab setiap persoalan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pemustaka melalui pelayanan referensi secara cepat, tepat dan efisien sehingga mampu menciptakan kepuasan pemustaka.

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas pelayanan perpustakaan.⁷ Pemustaka adalah orang, sekelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas dan atau layanan suatu perpustakaan.⁸ Sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁹ Jadi, dalam konteks ini kepuasan pemustaka yang peneliti maksud yaitu suatu rasa puas yang diterima oleh perorangan atau sekelompok orang terhadap pelayanan referensi yang diterima baik secara konsultasi, bimbingan jasa penelusuran atau lainnya guna memenuhi kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹⁰ Kinerja (*performance*) berarti prestasi yang diperlihatkan yaitu suatu hasil yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam satu organisasi maupun lembaga sesuai wewenang dan tanggung jawab organisasi sesuai dengan etika dan moral.¹¹ Sedangkan harapan adalah standar internal yang digunakan untuk menilai kualitas

⁷Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang ...*, hlm. 5.

⁸Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hlm. 237.

⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 24.

¹⁰Lasa H.S., *Kamus Kepustakawanan...*, hlm. 155.

¹¹WJS. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 503.

suatu pengalaman jasa.¹² Dengan demikian, apabila kepuasan pemustaka dikaitkan dengan pelayanan referensi, maka kepuasan pemustaka dapat diketahui dengan membandingkan kinerja pustakawan referensi yang dirasakan oleh pemustaka dengan harapan yang mereka inginkan terhadap pemberian jasa pelayanan referensi.

Menurut Parasuraman untuk mengukur kepuasan pemustaka yang diterima dalam sebuah pelayanan, maka dapat dianalisis dengan membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan dengan mengidentifikasi kesenjangan (*gap analysis*).¹³ Kesenjangan (*gap analysis*) merupakan perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan.¹⁴

Dalam rangka mengidentifikasi kesenjangan tersebut, peneliti menggunakan metode pengukuran *ServQual+TM*. Metode pengukuran *ServQual+TM* ini merupakan metode pengukuran kepuasan pemustaka yang dilakukan dengan mengadopsi teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yang memperkenalkan lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Kelima dimensi tersebut akan peneliti jadikan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

Dalam konteks ini, kesenjangan yang akan peneliti analisis senada dengan yang dikemukakan oleh Supranto bahwa kesenjangan yang mengakibatkan

¹²Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan...*, hlm. 100.

¹³Valarie A Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service*, (New York: The Free Press), hlm. 46.

¹⁴Benn Dixon dan Alessandro Napolitano, *Service Quality In Relation to Tangibility*, dalam <http://www.eki.mdh.se/uppsatser/foretagsekonomi/>, diakses tanggal 20 Desember 2015.

kegagalan pelayanan jasa yaitu kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.¹⁵ Apabila pemustaka merasa pelayanan referensi yang diterima lebih baik dari harapan, maka pemustaka akan merasa puas dan dapat dikatakan tidak ada kesenjangan pada pelayanan referensi tersebut. Namun, apabila pemustaka merasa pelayanan referensi yang diterima kurang dari harapannya, maka pemustaka akan merasa kecewa dan dapat dikatakan ada ketidaksesuaian pada pelayanan referensi.

Mewujudkan kepuasan pemustaka khususnya pada pelayanan referensi berkaitan erat dengan pustakawan. Pustakawan adalah tokoh penting yang harus menengarai bahan yang tepat untuk menjawab pertanyaan, sehingga pustakawan referensi mempunyai empat fungsi antara lain membimbing, membantu pemustaka berkaitan dengan permintaannya, memilih sumber informasi yang baik dan mempromosikan perpustakaan.¹⁶ Bimbingan pemanfaatan sumber referensi adalah pelayanan yang diberikan kepada pemustaka tentang pengenalan sumber-sumber referensi yang terkait dengan isi, susunan, dan cara mengaksesnya baik rujukan cetak maupun elektronik.¹⁷ Menurut asumsi peneliti, pelayanan referensi selama ini jarang dilakukan oleh pustakawan, hal ini mungkin berasal dari pustakawan referensi itu sendiri dan menjadi kesenjangan dalam pelayanan referensi sehingga kepuasan pemustaka menjadi berkurang.

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang memainkan peran yang sangat penting dalam

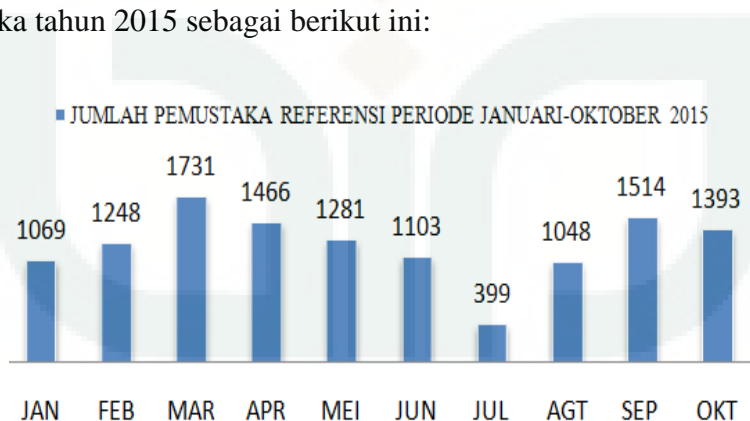
¹⁵J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, t.t), hlm. 230-231.

¹⁶Rosa Widyawan, *Pelayanan Referensi...*, hlm. 21-22.

¹⁷Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia, Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Muhammadiyah, 2014), hlm. 33.

pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi. Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta juga memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhan pemustaka untuk mendapatkan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan referensi yang dilakukan pada Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta meliputi: 1) pelayanan bimbingan pemakaian sumber-sumber rujukan; 2) pelayanan rujukan cepat; 3) pelayanan penelusuran literatur; dan 4) pelayanan bimbingan pemakaian, meliputi pengenalan jenis koleksi, pemanfaatan koleksi (cetak dan elektronik), penelusuran melalui OPAC, penelusuran melalui *website* Perpustakaan UGM, pencarian melalui *open content*.¹⁸ Awal tahun 2015, ruang referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta memiliki ruang referensi terpisah dari ruang lain dan memiliki letak strategis dan memungkinkan pemustaka berkunjung memanfaatkan pelayanan referensi. Berdasarkan data statistik kunjungan pemustaka tahun 2015 sebagai berikut ini:



Gambar 1. Grafik Statistik Kunjungan Pemustaka Tahun 2015
Sumber: Data Statistik Kunjungan Referensi Tahun 2015

¹⁸ Aprilia Mardiasuti, *Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian Referensi*, Tanggal 12 November 2015, Jam 9.30 wib.

Dalam tampilan statistik kunjungan di atas, terlihat bahwa jumlah pemustaka yang berkunjung ke referensi bersifat fluktuatif, artinya kunjungan pemustaka ke ruang referensi terjadi penurunan dan peningkatan dalam setiap bulannya. Terjadi penurunan dan peningkatan kunjungan tersebut, boleh jadi karena pelayanan referensi yang diterima oleh pemustaka tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan.

Dengan kata lain, adanya ketidaksesuaian antara kebutuhan atau kepentingan dengan harapan atau keinginan pemustaka pada pelayanan referensi. Apabila pemustaka merasa pelayanan referensi yang diterima kurang dari harapannya, maka pemustaka akan merasa kecewa, hal ini dapat dikatakan bahwa adanya ketidaksesuaian antara kepentingan dengan harapan pemustaka pada pelayanan referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sehingga kunjungan pemustaka pun menurun setiap bulannya.

Selain data statistik kunjungan di atas, peneliti juga melakukan wawancara awal dengan pemustaka di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, yang mengatakan bahwa dia pernah mendapatkan pelayanan referensi baik mengenai penelusuran literatur, bimbingan penggunaan sumber referensi maupun teknis pemanfaatan website.¹⁹ Hal tersebut menurutnya puas karena pelayanan yang ia terima sesuai dengan pelayanan yang ia harapkan. Di sisi lain, Trinovita mengemukakan bahwa ia merasa tidak puas dengan pelayanan referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.²⁰ Hal ini disebabkan karena

¹⁹Apriyani Wulansari, *Hasil Wawancara dengan pemustaka, Mahasiswa Pascasarjana Ilmu Komputer MIPA Semester IV*, Tanggal 19 Januari 2016, Jam 10.30 wib.

²⁰Evi Trinovita, *Hasil Wawancara dengan pemustaka, Mahasiswa Farmasi Semester VII*, Tanggal 19 Januari 2016, Jam 11.00 wib.

koleksi referensi yang tersedia di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta tidak mendukung kebutuhannya, yaitu koleksi yang berkaitan dengan Farmasi mengingat ia merupakan mahasiswa Fakultas Farmasi sehingga ia jarang memanfaatkan pelayanan referensi pada Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Berdasarkan hasil kedua wawancara di atas, menunjukkan bahwa ada pemustaka yang merasa puas dan ada pula pemustaka yang merasa tidak puas terhadap pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang mendalam mengenai hal ini.

Beberapa alasan peneliti menjadi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sebagai tempat penelitian yaitu:

1. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta merupakan Perguruan Tinggi terbaik kedua setelah Institut Teknologi Bandung (ITB), menurut Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemristek Dikti) Kopertis XII dalam perangkaan perguruan tinggi Indonesia untuk tahun 2015.²¹ Penilaian didasarkan pada empat kriteria, yaitu kualitas sumber daya manusia, kualitas manajemen dan organisasi, kualitas kegiatan kemahasiswaan, serta kualitas penelitian dan publikasi ilmiah.

Menurut Direktur Jenderal Kelembagaan Iptek Dikti Kemristekdikti Patdono Suwignjo, data yang digunakan adalah data yang dilaporkan seluruh universitas di Indonesia di pangkalan data perguruan tinggi (PDPT) dan data eksternal seperti BAN PT dan Scopus per

²¹Patdono Suwignjo, "Kemristek Dikti: Peringkat Perguruan Tinggi 2015", dalam <http://www.antaraneews.com/berita/513728/>, diakses tanggal 20 Januari 2016.

Desember 2014. Berikut susunan kampus untuk kategori perguruan tinggi terbaik berdasarkan kualitas Sumber Daya Manusia: 1) Institut Pertanian Bogor (IPB); 2) Universitas Gadjah Mada (UGM); 3) Institut Teknologi Bandung (ITB); 4) Universitas Negeri Malang; 5) Universitas Indonesia (UI); 6) Universitas Negeri Makassar; 7) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS); 8) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY); 9) Universitas Airlangga (UNAIR); 10) Universitas Bengkulu.

2. Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta bertindak sebagai salah satu referensi sebagai perpustakaan perguruan tinggi ternama di Indonesia, yang menjadi acuan dan kiblat para intelektual, baik yang berkiprah di masyarakat maupun di pemerintahan.²²
3. Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta memberikan kesempatan bagi semua kalangan guna memanfaatkan layanan referensi, tidak hanya kepada mahasiswa dan civitas akademika yang ada di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, namun kepada masyarakat umum, sehingga fungsi perpustakaan sebagai pusat penelitian dan pendidikan dapat terwujud.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas tesis ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Referensi Menggunakan Metode Kesenjangan (*Gap Analysis*) di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”.

²²Aprilia Mardiatuti, *Hasil Wawancara...*, Tanggal 12 November 2015, Jam 9.30 wib.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Keandalan (*Reliability*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).
4. Bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Jaminan (*Assurance*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).
5. Bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Empati (*Empathy*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).
6. Bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada keseluruhan dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya

Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan pembahasan tesis ini yaitu untuk mengetahui:

- a) Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada Bukti Fisik (*Tangibles*), menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).
- b) Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Keandalan (*Reliability*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).
- c) Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).
- d) Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Jaminan (*Assurance*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).
- e) Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Empati (*Empathy*). menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).
- f) Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada keseluruhan dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap

(*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*).

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti dapat memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan, terutama dalam peningkatan kualitas jasa pelayanan referensi di perpustakaan.
- b. Bagi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta diharapkan penelitian ini berguna untuk mengetahui kesenjangan (*gap analysis*) pada pelayanan referensi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan referensi demi mencapai kepuasan pemustaka.
- c. Bagi pengembangan akademik penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai salah satu referensi untuk membuat suatu perumusan kebijakan dalam mengevaluasi kualitas jasa pelayanan referensi perpustakaan dan meminimalkan kesenjangan (*gap analysis*) guna mencapai kepuasan pemustaka. Hal ini, sesuai dengan teori yang digunakan yang mengatakan bahwa untuk mengukur kepuasan pemustaka yang diterima dalam sebuah pelayanan, maka dapat dianalisis dengan membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan dengan mengidentifikasi kesenjangan (*gap analysis*). Dengan mengetahui kesenjangan antara pelayanan referensi yang diharapkan

dengan kepuasan yang dipersepsikan oleh pemustaka, maka akan diketahui puas tidaknya pemustaka.

D. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa rujukan berupa penelitian terdahulu yang memiliki kaitan tema dengan penelitian yang dilaksanakan saat ini. Beberapa penelitian yang dijadikan rujukan yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh kelompok pustakawan UIN Sunan Kalijaga (Nashruddien, Khusnul Khotimah dan Sri Astuti) berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Kesenjangan (*Gap Analysis*) Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan oleh pemustaka. Populasi berjumlah 11.890 dengan ketepatan 10%. Jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Adapun hasilnya masih mempunyai kesenjangan antara harapan dan persepsi yang dirasakan oleh pemustaka.²³

Mengacu pada penelitian di atas, tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama untuk mengetahui kesenjangan (*gap analysis*) antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan, sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, sama-sama menggunakan indikator dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian di

²³Nashruddien dkk, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Kesenjangan (*Gap Analysis*) Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta" *Laporan Penelitian*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2009), hlm. 1.

atas, menghitung validitas per dimensi kualitas pelayanan sedangkan penelitian ini menghitung validitas per item pernyataan dalam setiap dimensi kualitas pelayanan. Selanjutnya, penelitian di atas menganalisa data dengan tingkat kesesuaian sedangkan penelitian ini menganalisa data menggunakan tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan dan diagram *cartesius*.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Syarif Hidayatullah berjudul “Pengukuran Kesenjangan Digital di Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tapanuli Selatan”. Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan informasi mengenai kondisi kesenjangan digital yang terjadi antar Sumber Daya Manusia dilihat dari aspek kesenjangan akses TIK, kemampuan TIK dan demographic. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan dilakukan di Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tapanuli Selatan, dengan jumlah subjek penelitian 43 orang. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kesenjangan akses TIK berada pada kategori tinggi dan kesenjangan kemampuan TIK berada pada kategori sedang, sementara kondisi kesenjangan digital berdasarkan faktor kelompok usia, penghasilan, pendidikan pengaruh yang cukup besar terhadap tingkat kesenjangan digital antar SDM, sementara jenis kelamin tidak cukup signifikan memberikan pengaruh terhadap tingkat kesenjangan digital.²⁴

Mengacu pada penelitian di atas, tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama untuk mengukur tingkat kesenjangan, sama-sama menggunakan metode penelitian

²⁴Syarif Hidayatullah, “Pengukuran Kesenjangan Digital di Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tapanuli Selatan”, *Tesis*, (Jakarta: UI, 2010), hlm. 1.

kuatitatif dengan pendekatan deskriptif. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian di atas memiliki jumlah subjek 43 orang sedangkan penelitian ini memiliki subjek sebesar 5210 pemustaka, penelitian di atas bertujuan untuk mengetahui kesenjangan digital sedangkan penelitian ini bertujuan mengetahui kesenjangan pelayanan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Kurniana berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta”. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ServQual memiliki 5 dimensi dengan mengukur 25 pasang pernyataan. Satu pasang pernyataan dari tiap pasang merefleksikan persepsi, sedangkan yang lainnya merefleksikan harapan. Pengukuran dilakukan dengan melakukan substraksi harapan pelanggan dari persepsi yang dituangkan dari hasil persepsi mereka terhadap suatu mutu pelayanan. Nilai nol atau positif akan merefleksikan kualitas pelayanan yang ideal atau pelayanan yang tepat. Sedangkan jika skornya negatif akan mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapannya. Menggunakan kuesioner ServQual akan didapatkan hasil-hasil dari penelitian dari tiap-tiap dimensi secara obyektif. Sejumlah pertanyaan penelitian dapat dipergunakan untuk melakukan investigasi atas arena permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini akan mengukur perbedaan antara pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit terhadap harapan dari pelanggan itu sendiri. Dari pengukuran tersebut diketahui tingkat kepuasan dan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Skala pengukuran terdiri dari aspek pelayanan kesehatan yang dibagi menjadi 5 dimensi yaitu *tangibles* (fasilitas fisik, peralatan,

penampilan staf, dll), *reliability* (kemampuan untuk menunjukkan pelayanan prima secara mandiri dan tepat), *responsiveness* (keinginan untuk membantu dan responsive terhadap kebutuhan pelanggan), *Assurance* (kemampuan petugas untuk memberikan kepercayaan dan menjaga rahasia), *emphaty* (memberikan lanjutan pelayanan kesehatan secara pribadi).²⁵

Mengacu pada penelitian di atas, tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama untuk menganalisis kepuasan pemakai, sama-sama menggunakan metode pengukuran ServQual dengan lima dimensi. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian di atas mengukur dengan 25 pasang pernyataan harapan dan persepsi, sedangkan penelitian ini mengukur dengan 37 pasang pernyataan harapan dan persepsi dalam instrumen penelitian yang dituangkan dalam angket.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Muliawaty berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Kantor Pusat (Persero) Pelabuhan Indonesia I dengan metode Analisis Gap”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana harapan dan persepsi pemakai jasa terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) Kantor Pusat Pelabuhan Indonesia I-Medan. Metode yang digunakan adalah analisis gap menurut Berry, Parasuraman dan Zeithaml yang dilakukan secara parsial dan terfokus pada *service quality gap* dengan menggunakan skala servqual. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemakai jasa. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada pemakai jasa. Hasil analisis memberikan

²⁵ Kurniana, “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta,” *Tesis*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2008), hlm. 1.

informasi bahwa ada perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pemakai jasa. Kesenjangan yang terjadi meliputi lima dimensi kepuasan pamakai jasa, *reliability* -1,52, *responsiveness* -1,30, *emphaty* -1,37, *tangible* -1,13 dan *assurance* -1,11. Merujuk kepada hasil ini diharapkan pihak manajemen dalam mengambil langkah baik secara bertahap maupun menyeluruh guna meningkatkan kualitas pelayanan.²⁶

Mengacu pada penelitian di atas, tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama mengevaluasi kualitas pelayanan dengan menggunakan *gap analysis* dan sama-sama menggunakan instrumen lima dimensi kepuasan pemakai. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian di atas, menitikberatkan pada segi manajemen lembaga penyedia jasanya sedangkan penelitian ini menitik beratkan pada pemakai jasa.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Arief Pratomo berjudul “Evaluasi Kualitas Jasa Pada Hotel Quality Yogyakarta Dengan Menggunakan Analisis Gap”. Penelitian ini merupakan survey terhadap kualitas pelayanan di Hotel Quality Yogyakarta. Hotel Quality Yogyakarta telah menetapkan spesifikasi kualitas pelayanan berdasarkan apa yang mereka percayai sebagai keinginan konsumen. Akan tetapi pada kenyataannya konsumen belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha mengetahui kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Quality Yogyakarta dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

²⁶Muliawaty, “Evaluasi Kualitas Pelayanan Kantor Pusat (Persero) Pelabuhan Indonesia I dengan metode Analisis Gap”, *Tesis*, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2002), hlm. 1.

Disamping itu juga mengukur seberapa besar kesenjangan yang terjadi baik antara Hotel Quality dengan konsumen maupun antara bagian-bagian dan lapisan dalam intern perusahaan. Instrumen yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan tersebut adalah ServQual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Hotel Quality belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Hal ini disebabkan pihak manajemen Hotel Quality belum mampu mempersepsikan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

Meskipun beberapa kajian pustaka di atas menggunakan metode yang sama yaitu metode kesenjangan (*gap analysis*), namun juga memiliki perbedaannya yaitu dalam hal penentuan lokasi penelitian, variabel, subyek, metode, waktu penelitian. Uraian tersebut membuktikan bahwa penelitian yang akan dilakukan belum pernah diteliti sebelumnya, terutama di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Persamaan penelitian tersebut adalah menggunakan metode yang sama yaitu kuantitatif deskriptif dan menggunakan model kualitas pelayanan parasuraman. Perbedaannya adalah pada objek penelitiannya, penelitian di atas melihat nilai kualitas pelayanan yang tertinggi dan terendah dari beberapa kelompok dalam subjek penelitiannya. Sedangkan penelitian ini melihat kepada kesenjangan (*gap analysis*) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam hal peningkatan model pelayanan referensi dengan meminimalkan kesenjangan (*gap analysis*).

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini akan disusun sebagaimana berikut, dengan berpedoman pada Panduan Penelitian Tesis Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2012 terdiri atas 5 bab yaitu: Bab pertama berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang analisis, kepuasan pemustaka, pelayanan referensi, analisis kesenjangan pada pelayanan referensi dan metode kesenjangan (*gap analysis*).

Bab ketiga berisi tentang metodologi penelitian yang meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabel dan indikator, teknik pengumpulan data, dan analisa data.

Bab keempat berisi gambaran umum lokasi dan pembahasan penelitian yang mencakup aspek yang peneliti minati yaitu berkaitan dengan analisis kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*) di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Bab lima yaitu penutup yang meliputi kesimpulan dan rekomendasi yang peneliti temukan dalam pembahasan dan hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam menganalisis kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*) di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta maka peneliti menjabarkannya sesuai indikator yang ada di dalam pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan referensi terdapat lima dimensi yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan berikut ini:

1. Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*) yaitu berada pada katagori baik yang menunjukkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 88.81%, dimana bila diinterpretasikan berdasarkan standar interpretasi berada pada katagori tingkat kesesuaian ($Tki \geq 80\%$ dan $< 100\%$). Namun, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka masih mempunyai kesenjangan (*gap analysis*) antara harapan dan persepsi yang dirasakan pada pelayanan referensi sebesar (-6.14). Artinya, kesenjangan bernilai positif (+) bila nilai persepsi lebih besar dari nilai harapan, sebaliknya bernilai negatif (-)

apabila nilai harapan lebih besar dari nilai persepsi. Dalam hal ini, terdapat nilai negatif yaitu -6.14 terhadap dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Namun demikian, bila diinterpretasikan maka kepuasan pemustaka ditinjau dari segi pelayanan dimensi bukti fisik (*tangibles*) berada pada katagori baik dengan merujuk pada tingkat kesesuaian (Tki) $\geq 80\%$ dan $< 100\%$.

2. Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Keandalan (*Reliability*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*) yaitu berada pada katagori baik yang menunjukkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 87.07%, dimana bila diinterpretasikan berdasarkan standar interpretasi berada pada katagori tingkat kesesuaian (Tki) $\geq 80\%$ dan $< 100\%$. Namun, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka masih mempunyai kesenjangan (*gap analysis*) antara harapan dan persepsi yang dirasakan pada pelayanan referensi. Adapun kesenjangan (*gap analysis*) yang terjadi terhadap dimensi keandalan (*reliability*) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sebesar (-3.3). Artinya, hasil pelayanan referensi pada dimensi Keandalan (*Reliability*) bernilai negatif yaitu sebesar (-3.3). Namun demikian, kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi ditinjau dari dimensi keandalan

(*reliability*) berada pada katagori baik dengan merujuk pada standar interpretasi tingkat kesesuaian ($Tki \geq 80\%$ dan $< 100\%$).

3. Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*) yaitu berada pada katagori baik yang menunjukkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 85.39%, dimana bila diinterpretasikan berdasarkan standar interpretasi berada pada katagori tingkat kesesuaian ($Tki \geq 80\%$ dan $< 100\%$). Namun, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka masih mempunyai kesenjangan (*gap analysis*) antara harapan dan persepsi yang dirasakan pada pelayanan referensi. Adapun kesenjangan (*gap analysis*) yang terjadi terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sebesar (-2.49). Artinya, kesenjangan bernilai negatif (-) yaitu nilai harapan lebih besar dari nilai persepsi. Dalam hal ini, kesenjangan bernilai negatif sebesar -2.49 terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka bila ditinjau dari segi dimensi daya tanggap (*responsiveness*) masih berada pada katagori baik, dengan merujuk pada tingkat standar interpretasi tingkat kesesuaian ($Tki \geq 80\%$ dan $< 100\%$).

4. Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Jaminan (*Assurance*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*) yaitu berada pada katagori baik yang menunjukkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 89.17%, dimana bila diinterpretasikan berdasarkan standar interpretasi berada pada katagori tingkat kesesuaian (Tki) $\geq 80\%$ dan $< 100\%$. Namun, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka masih mempunyai kesenjangan (*gap analysis*) antara harapan dan persepsi yang dirasakan pada pelayanan referensi. Adapun kesenjangan (*gap analysis*) yang terjadi terhadap dimensi jaminan (*assurance*) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sebesar (-4.23). Artinya, kesenjangan bernilai negatif (-) yaitu sebesar -4.23 terhadap dimensi jaminan (*assurance*).
5. Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada dimensi Empati (*Empathy*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*) yaitu berada pada katagori baik yang menunjukkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 87.65%, dimana bila diinterpretasikan berdasarkan standar interpretasi berada pada katagori tingkat kesesuaian (Tki) $\geq 80\%$ dan $< 100\%$. Namun, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka masih mempunyai kesenjangan (*gap analysis*) antara harapan dan persepsi yang dirasakan pada pelayanan

referensi. Adapun kesenjangan (*gap analysis*) yang terjadi terhadap dimensi empati (*emphaty*) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sebesar (-2.48). Artinya, kesenjangan bernilai negatif (-) yaitu nilai harapan lebih besar dari nilai persepsi. Dalam hal ini, kesenjangan bernilai negatif yaitu -2.48 terhadap dimensi empati (*emphaty*) pada pelayanan referensi.

6. Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada keseluruhan dimensi yaitu berada pada katagori baik yang menunjukkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 87.61%, bila diinterpretasikan berdasarkan standar interpretasi berada pada katagori tingkat kesesuaian ($Tki \geq 80\%$ dan $< 100\%$). Namun, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka masih mempunyai kesenjangan (*gap analysis*) antara harapan dan persepsi yang dirasakan yaitu sebesar (-18.64). Artinya, kesenjangan bernilai negatif (-) dengan nilai harapan lebih besar dari nilai persepsi. Dengan kata lain, pelayanan referensi yang diterima atau dirasakan oleh pemustaka secara keseluruhan belum maksimal sebagaimana yang diharapkan dan masih terdapat kesenjangan.

B. Rekomendasi

Dari hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan beberapa hal yaitu:

1. Secara keilmuan, setiap pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan kepada pemustaka hendaknya mengutamakan pelayanan prima sehingga terciptanya kepuasan pemustaka dan meminimalisir kesenjangan.

2. Pihak Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta perlu meningkatkan pelayanan referensi terutama dari segi dimensi bukti fisik (*tangibles*).
3. Pihak Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta perlu mengidentifikasi setiap kesenjangan yang terjadi pada setiap dimensi dalam pelayanan referensi.

C. Keterbatasan Penelitian

Berbagai upaya telah dilakukan untuk menghindari hal-hal yang dapat mengurangi hasil penelitian ini, namun masih terdapat beberapa keterbatasan:

1. Angket yang digunakan merupakan angket tertutup yaitu angket yang jumlah item dan alternatif jawaban maupun responnya sudah ditentukan, sehingga responden sulit untuk memilih alternatif jawaban/respon yang sesuai dengan keadaan dirinya.
2. Skala pengukuran menggunakan Skala Likert gradasi lima, sehingga ada kecenderungan responden untuk memilih alternatif tengah sebagai pilihan yang dianggap paling aman.
3. Peneliti juga memiliki keterbatasan dalam menafsirkan referensi mengenai indikator penelitian. Dalam hal ini, peneliti menafsirkan teori utama ke dalam dunia perpustakaan yang dijadikan sebagai instrumen penelitian. Inilah yang mungkin menjadi keterbatasan penelitian ini yang perlu diantisipasi oleh peneliti lain dengan menggunakan model angket dan skala likert gradasi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

I. BUKU

- Ahcmad et all, *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Azwar, Saifuddin, *Realibilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Fatmawati, Endang, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke LibQual +TM*, Yogyakarta: Sagung Seto, 2013.
- Hadari, Nawawi H, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005.
- Hadi, Sutrisno, *Statistik Jilid 2*, Bandung: Andi Offset, 2004.
- Istiana, Purwani, *Layananan Perpustakaan*, Yogyakarta: Ombak, 2014.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 1*, Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Lovelock, Christoper H., Lauren K. Wright, Agus Widyantoro, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks, 2005.
- Moenir, AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Mulyadi, Mohammad, *Penelitian Kuantitatif & Kualitatif: Serta Praktek Kombinasinya Dalam Penelitian Sosial*, Jakarta: Publica Institut, 2012.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Purwanto, *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.

- Qalyubi, Syihabuddin, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Rahayu, Lisda dan Ramatun Anggraini Kiemas, *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2011.
- Rahayuningsih, Fransisca, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual +TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Rohmad dan Supriyanto, *Pengantar Statistika: Panduan Praktis Bagi Pengajar dan Mahasiswa*, Yogyakarta: Kalimedia, 2015.
- Santoso, Irwan Budi, *Statistika 1: Untuk Teknik Informatika*, Malang: UIN Maliki Press, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suharyanti, *Pengantar Dasar Ilmu Perpustakaan*, Surakarta: Sebelas Maret University Press, 2008.
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1995.
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, t.t.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- _____, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2000.
- Usman, Husaini dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Widoyoko, Eko Putro, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Widyawan, Rosa, *Pelayanan Referensi Berawal Dari Senyuman*, Bandung: Bahtera Ilmu, 2012.

Yusup, Pawit M., *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, t.t.

II. JURNAL

Rakshit, Negi, "User's Perceived Service Quality of Mobile Communications: Experience From Ethiopia", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Volume 26, No.7. 2009.

Rohmadi, Djazim, "Pelayanan Prima dan Jasa Informasi Perpustakaan kini dan ke Depan", *Thaqafiyat: Jurnal Ilmu Budaya Volume 12 No. 2. Juli-Desember 2011*, Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2011.

Septiyantono, Tri, "Pelayanan Prima Sebagai Media Promosi Perpustakaan", *Jurnal Libria, Vol.1, No.1, Desember 2009*, Banda Aceh: Pascasarjana UIN Ar-Raniry, 2009.

Siswandi, Irman, *Tip Sukses Wawancara Rujukan: Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 11 No.1*, Jakarta: Perpustakaan UI, 2011.

Tambusai, Azhary, "Koleksi Rujukan di Perpustakaan", *Jurnal Ragam*, Edisi No. 23/Tahun XI/, Medan: USU, 2007.

Tjiptono, Fandy, "Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial", *Usahawan (3), Th. XXVIII*.

Zulaikha, Sri Rohyanti, "Peningkatan Layanan Informasi Sumber-Sumber Rujukan di Perpustakaan Melalui Kompetensi Pustakawan Asertif", *Jurnal Thaqafiyat Vol. 12. No. 2, Juli-Desember*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2011.

III. KAMUS

Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia, Edisi Revisi*, Yogyakarta: Muhammadiyah, 2014.

_____, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.

Oktima, Nurul, *Kamus Ekonomi*, Surakarta: Aksarra Sinergi Media, 2012.

Poerwadarminta, WJS, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.

IV. LAPORAN PENELITIAN

Nashruddien dkk, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Kesenjangan (*Gap Analysis*) Pada Perpustakaan UIN Suka Yogyakarta" *Laporan Penelitian*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2009.

V. MAKALAH

Ahmad, *Profesionalisme Pustakawan di Era Global, Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI*, Jakarta: Perpunas, 2001.

Kartini, "*Kebijakan Pengembangan Pustakawan*", *Disampaikan dalam Rapat Koordinasi Pengembangan Pustakawan dan Tim Penilai*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008.

Supriyanto, "Kompetensi & Sertifikasi Profesi Pustakawan: Implikasi UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007", *Makalah disampaikan pada Diklat Tim Penilai 2014*, Jakarta: Perpunas, 2008.

VI. TESIS

Hidayatullah, Syarif, "Pengukuran Kesenjangan Digital di Dinas Perkebunan dan Peternakan Kabupaten Tapanuli Selatan", *Tesis*, Jakarta: UI, 2010.

Kurniana, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta," *Tesis*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2008.

Muliawaty, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Kantor Pusat PT (Persero) Pelabuhan Indonesia I dengan metode Analisis Gap", *Tesis*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2002.

VII. UNDANG-UNDANG

Perpustakaan Nasional, *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007*, Jakarta: Perpunas RI, 2009.

VIII. WAWANCARA

Mardiastuti, Aprilia, *Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian Referensi*, Tanggal 12 November 2015, Jam 9.30 wib.

Trinovita, Evi, *Hasil Wawancara dengan pemustaka, Mahasiswa Farmasi Semester VII*, Tanggal 19 Januari 2016, Jam 11.00 wib.

Wulansari, Apriyani, *Hasil Wawancara dengan pemustaka, Mahasiswa Pascasarjana Ilmu Komputer MIPA Semester IV*, Tanggal 19 Januari 2016, Jam 10.30 wib.

IX. WEB

Dixon, Benn dan Alessandro Napolitano, *Service Quality In Relation to Tangibility*, dalam <http://www.eki.mdh.se/uppsatser/foretagsekonomi/>, diakses tanggal 20 Desember 2015.

Suwignjo, Patdono, "Kemenristek Dikti: Peringkat Perguruan Tinggi 2015", dalam <http://www.antaraneews.com/berita/513728/>, diakses tanggal 20 Januari 2016.

	dapat diakses di Ruang Referensi dengan cepat.					
	9) Seyogyanya daftar alamat jurnal ilmiah internasional tersedia di Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta agar memudahkan pemustaka.					
	10) Seharusnya Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta menyediakan tempat yang nyaman kepada pemustaka guna mengakses <i>elektronik journals</i> .					
	11) Seyogyanya Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta menyediakan fasilitas untuk penelusuran <i>online database</i> bagi pemustaka.					
	12) Hendaknya penampilan pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta selalu menarik sehingga tidak membosankan pemustaka.					
	13) Pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta hendaknya memiliki seragam yang menarik agar kelihatan berwibawa.					
2.	Kehandalan (Reliability)					
	1) Pustakawan Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta hendaknya mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat.					
	2) Hendaknya pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.					
	3) Seyogyanya Pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta konsisten dalam melayani pemustaka.					
	4) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta seharusnya mampu memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan segera.					
	5) Seyogyanya pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta memiliki kemampuan melayani yang baik sehingga memuaskan pemustaka.					
	6) Hendaknya semua informasi yang diberikan pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta kepada pemustaka terpercaya.					
3.	Daya Tanggap (Responsiveness)					
	1) Seyogyanya pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta cepat tanggap terhadap keluhan pemustaka.					
	2) Seyogyanya pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta bersedia membantu pemustaka dalam memperoleh informasi.					

	3) Pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta hendaknya selalu memberikan konfirmasi yang jelas terhadap bimbingan yang akan dilakukan kepada pemustaka.					
	4) Seyogyanya kemauan pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta dalam merespon permintaan pemustaka tinggi.					
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
	1) Hendaknya keamanan penitipan tas pemustaka terjamin di Ruang Referensi Perpustakaan UGM.					
	2) Hendaknya pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta menjunjung tinggi sikap kesopanan dalam melayani pemustaka.					
	3) Hendaknya pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta bersikap ramah ketika memberi bimbingan kepada pemustaka.					
	4) Seyogyanya tingkat kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta tinggi.					
	5) Seyogyanya ruang referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta aman atau bebas dari kebisingan.					
	6) Seyogyanya fasilitas yang ada di Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta tidak memiliki resiko terhadap kesehatan pemustaka.					
	7) Hendaknya pemustaka tidak meragukan keabsahan informasi yang diberikan pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta.					
	8) Seyogyanya pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta memiliki kemampuan profesional dalam bidangnya.					
	9) Seyogyanya tingkat kepercayaan pemustaka tinggi terhadap kemampuan pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta dalam penelusuran informasi.					
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)					
	1) Seyogyanya pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta memberikan perhatian kepada setiap pemustaka yang masuk ke Ruang Referensi.					
	2) Seyogyanya pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta memahami kebutuhan setiap pemustaka yang datang.					
	3) Seyogyanya pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta selalu memenuhi keinginan					

	pemustaka.					
	4) Hendaknya pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta mudah diajak berkomunikasi.					
	5) Hendaknya setiap pelayanan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta selalu terjadi komunikasi dua arah antara pustakawan dan pemustaka.					

B. Persepsi Pemustaka (Pengalaman Pemustaka)

Berilah tanda cek list (√) pada kolom yang sesuai dengan **persepsi anda** atas pelayanan referensi yang telah anda terima dari Ruang Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Keterangan:

Sangat Tidak Baik (STB)

Tidak Baik (TB)

Cukup Baik (CB)

Baik (B)

Sangat Baik (SB)

No	Persepsi Pemustaka	PENILAIAN				
		STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
	1) Perpustakaan UGM Yogyakarta memiliki ruang referensi yang memadai.					
	2) Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta menyalakan AC sehingga pemustaka nyaman.					
	3) Sarana penelusuran OPAC untuk memudahkan penelusuran informasi di Perpustakaan UGM Yogyakarta.					
	4) Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta memiliki telepon sebagai sarana komunikasi agar memperlancar proses pelayanan referensi.					
	5) Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta memiliki sarana komunikasi berupa intercom (komunikasi antar bagian) sehingga memudahkan komunikasi dengan ruang lainnya.					
	6) Letak Ruang Referensi Perpustakaan UGM berdampingan dengan tempat ibadah sehingga memudahkan pemustaka bila hendak beribadah.					
	7) Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta menyediakan fasilitas peralatan komputer yang canggih bagi pemustaka.					
	8) Seluruh Jurnal ilmiah nasional yang dilanggan oleh Perpustakaan UGM Yogyakarta dapat diakses di Ruang Referensi dengan cepat.					
	9) Daftar alamat jurnal ilmiah internasional tersedia di Ruang Referensi Perpustakaan UGM					

	Yogyakarta sehingga memudahkan pemustaka.					
	10) Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta menyediakan tempat yang nyaman kepada pemustaka guna mengakses <i>elektronik journals</i> .					
	11) Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta menyediakan fasilitas untuk penelusuran <i>online database</i> bagi pemustaka.					
	12) Penampilan pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta selalu menarik sehingga tidak membosankan pemustaka.					
	13) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta memiliki seragam yang menarik sehingga kelihatan berwibawa.					
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
	1) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat kepada pemustaka.					
	2) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.					
	3) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta konsisten terhadap jadwal yang telah disepakati dengan pemustaka.					
	4) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta mampu memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan segera.					
	5) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta memiliki kemampuan melayani yang tinggi sehingga memuaskan pemustaka.					
	6) Seluruh informasi yang diberikan pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta kepada pemustaka terpercaya.					
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
	1) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta cepat tanggap terhadap keluhan pemustaka.					
	2) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta memiliki kesediaan yang tinggi dalam membantu pemustaka.					
	3) Pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta selalu memberikan konfirmasi yang jelas terhadap bimbingan yang akan dilakukan kepada pemustaka.					
	4) Kemauan pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta dalam merespon permintaan					

	pemustaka tinggi.					
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
	1) Keamanan penitipan tas pemustaka di Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta terjamin.					
	2) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta menjunjung tinggi sikap kesopanan dalam melayani pemustaka.					
	3) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta bersikap ramah ketika memberi bimbingan kepada pemustaka.					
	4) Tingkat kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta tinggi.					
	5) Ruang referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta aman atau bebas dari kebisingan.					
	6) Fasilitas yang ada di Ruang Referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta tidak memiliki resiko terhadap kesehatan pemustaka.					
	7) Pemustaka tidak meragukan keabsahan informasi yang diberikan pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta.					
	8) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta memiliki kemampuan professional dalam bidangnya.					
	9) Tingkat kepercayaan pemustaka terhadap kemampuan pustakawan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta dalam penelusuran informasi tinggi.					
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)					
	1) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta memberikan perhatian kepada setiap pemustaka yang masuk ke Ruang Referensi.					
	2) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta memahami kebutuhan setiap pemustaka yang datang.					
	3) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta selalu memenuhi keinginan pemustaka.					
	4) Pustakawan referensi Perpustakaan UGM Yogyakarta mudah berkomunikasi dengan pemustaka.					
	5) Setiap pelayanan referensi di Perpustakaan UGM Yogyakarta selalu terjadi komunikasi dua arah antara pustakawan dan pemustaka.					

Lampiran1

Permohonan Ijin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsudiryo Adisucipto, Yogyakarta, 55281. Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
website: <http://pps.uin-suka.ac.id>, email: pps@uin-suka.ac.id

Nomor : UIN.02/DPPs/TU.00.9/ 558/2016
Lamp. : 1 (satu) eksemplar
Hal. : Permohonan Ijin Penelitian

Yogyakarta, 5 Februari 2016

Kepada Yth. :
Kepala Perpustakaan
Universitas Gadjah Mada (UGM)
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa dalam rangka menyelesaikan studi Program Magister (S2) bagi mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan ini kami mohon Ibu pimpinan berkenan memberikan ijin penelitian kepada :

Nama	: Yusrawati
Nomor Induk	: 1420010002
Jenjang	: Magister (S2)
Semester	: IV (empat)
Program Studi	: <i>Interdisciplinary Islamic Studies</i>
Konsentrasi	: Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tahun Akademik	: 2015/2016
Judul Tesis	: ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PELAYANAN REFERENSI MENGGUNAKAN METODE KESENJANGAN (GAP ANALYSIS) DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Dibawah bimbingan: Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.



Direktur,

[Signature]
Prof. Dr. Noorhaidi, MA. M.Phil, Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

Tembusan:

1. Sdri. Yusrawati;
2. Arsip

Lampiran 2

Surat Keterangan UGM



UNIVERSITAS GADJAH MADA
PERPUSTAKAAN

SURAT KETERANGAN
Nomor : 182/Perpust/KP/2016

Kepala Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yusrawati
Nomor Induk : 1420010002
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Referensi Menggunakan Metode Kesenjangan (Gap Analysis) di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Telah melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 11 Maret 2016


Kepala,

Dra. Nawang Purwanti, M.Lib.
NIP 196311081993032001





Bulaksumur, Kotak Pos 16, Yogyakarta 55281, INDONESIA, Telp. +62-274-513163, 902641, Fax. +62-274-513163
E-mail : admin@lib.ugm.ac.id

Lampiran 3

Surat Keterangan Bimbingan


KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
 Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp. 0274-519709
 Fsx : 0274-557978 Email pasca_yk@yahoo.com

Nama Mahasiswa : **Yusrwati, S.Pd.I., S.IPI.**
 No. Mahasiswa : **1420010002**
 Judul Thesis : **ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TENTANG PELAYANAN REFERENSI MENGGUNAKAN METODE KESENIANGAN (GAP ANALYSIS) DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**
 Pembimbing : **Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si.**
 Selesai Bimbingan :

No.	Tanggal Bimbingan	Saran/Perbaikan	Tandatangan
1.	8 Januari 2016	Perbaikan pada latar belakang masalah.	
2.	12 Januari 2016	Pertambahan data untuk latar belakang	
3.	23 Januari 2016	Perbaikan pada metodologi penelitian	
4.	9 Februari 2016	Perbaikan pd. kerangka bawar dan instrumen	
5.	20 Februari 2016	Perbaikan pada Metodologi	
6.	14 Maret	Acc untuk sidang (Munagses)	

Catatan:

- Kartu ini harus diisi oleh dosen pembimbing saat Pembimbingan
- Syarat Pendadaran minimal 4 x Pembimbingan

Menyetujui untuk maju Pendadaran/Munagses

Tanggal **14 Maret 2016**
 Dosen Pembimbing,

Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si.

Lampiran 4

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	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: Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D,
Sugiyono (2009: 333)

Lampiran 5

Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

a. Harapan

	Total	
	Pearson orrelation	.698**
A1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.582**
A2	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
	Pearson Correlation	.674**
A3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.518**
A4	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
	Pearson Correlation	.599**
A5	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.568**
A6	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
	Pearson Correlation	.596**
A7	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
	Pearson Correlation	.711**
A8	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.638**
A9	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.648**
A10	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.688**
A11	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.497**
A12	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
	Pearson Correlation	.538**
A13	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
	Pearson Correlation	1
Total	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	13

b. Persepsi

	Total
A1 Pearson Correlation	.683**
A1 Sig. (2-tailed)	.000
A1 N	30
A2 Pearson Correlation	.555**
A2 Sig. (2-tailed)	.001
A2 N	30
A3 Pearson Correlation	.385*
A3 Sig. (2-tailed)	.036
A3 N	30
A4 Pearson Correlation	.727**
A4 Sig. (2-tailed)	.000
A4 N	30
A5 Pearson Correlation	.764**
A5 Sig. (2-tailed)	.000
A5 N	30
A6 Pearson Correlation	.626**
A6 Sig. (2-tailed)	.000
A6 N	30
A7 Pearson Correlation	.683**
A7 Sig. (2-tailed)	.000
A7 N	30
A8 Pearson Correlation	.647**
A8 Sig. (2-tailed)	.000
A8 N	30
A9 Pearson Correlation	.737**
A9 Sig. (2-tailed)	.000
A9 N	30
A10 Pearson Correlation	.567**
A10 Sig. (2-tailed)	.001
A10 N	30
A11 Pearson Correlation	.582**
A11 Sig. (2-tailed)	.001
A11 N	30
A12 Pearson Correlation	.714**
A12 Sig. (2-tailed)	.000
A12 N	30
A13 Pearson Correlation	.779**
A13 Sig. (2-tailed)	.000
A13 N	30
Total Pearson Correlation	1
Total Sig. (2-tailed)	
Total N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	13

2. Keandalan (*Reliability*)**a. Harapan**

		Total
	Pearson Correlation	.740**
B1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.791**
B2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.633**
B3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.808**
B4	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.843**
B5	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.771**
B6	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	1
Total	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	6

b. Persepsi

		Total
	Pearson Correlation	.791**
B1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.787**
B2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.668**
B3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.839**
B4	Sig. (2-tailed)	.000

	N	30
	Pearson Correlation	.902**
B5	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.853**
B6	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	1
Total	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	6

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Harapan

		Total
	Pearson Correlation	.814**
C1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.803**
C2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.724**
C3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.667**
C4	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	1
Total	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	4

b. Persepsi

		Total
	Pearson Correlation	.921**
C1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.933**
C2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

	Pearson Correlation	.914**
C3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.888**
C4	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	1
Total	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	4

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Harapan

	Total	
	Pearson Correlation	.646**
D1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.669**
D2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.758**
D3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.762**
D4	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.517**
D5	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
	Pearson Correlation	.706**
D6	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.639**
D7	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.743**
D8	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.728**
D9	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	1
Total	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	9

b. Persepsi

		Total
	Pearson Correlation	.695**
D1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.758**
D2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.812**
D3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.806**
D4	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.512**
D5	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
	Pearson Correlation	.564**
D6	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
	Pearson Correlation	.582**
D7	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
	Pearson Correlation	.835**
D8	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.803**
D9	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	1
Total	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	9

5. Empati (*Emphaty*)

a. Harapan

		Total
E1	Pearson Correlation	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
E2	Pearson Correlation	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
E3	Pearson Correlation	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
E4	Pearson Correlation	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
E5	Pearson Correlation	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	5

b. Persepsi

		Total
E1	Pearson Correlation	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
E2	Pearson Correlation	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
E3	Pearson Correlation	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
E4	Pearson Correlation	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
E5	Pearson Correlation	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	5

Lampiran 6

Tabulasi Hasil Angket dan Tabulasi Hasil Uji Validitas

Rsp	BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)–HARAPAN													Jlh	Skor Max (X)	Skor Total (Y)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
1	4	4	5	2	3	5	5	5	5	4	4	5	4	55	30	85
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	65	130
3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	53	20	73
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	65	130
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	52	10	62
6	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	53	15	68
7	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	60	40	100
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	61	50	111
9	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	55	30	85
10	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	52	20	72
11	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	59	35	94
12	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	56	20	76
13	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	48	0	48
14	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	61	50	111
15	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	55	20	75
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	59	45	104
17	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	3	4	42	0	42
18	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	53	15	68
19	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	3	4	58	45	103
20	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	54	20	74
21	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	3	46	5	51
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	65	130
23	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	58	40	98
24	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	49	0	49
25	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	55	25	80
26	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	49	5	54
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	53	15	68
28	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	48	0	48
29	4	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	3	3	49	10	59
30	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	59	35	94
	132	130	132	111	121	134	136	134	127	128	131	118	113	1647	795	2442

Tabulasi Hasil Angket Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) Harapan

Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>) –PERSEPSI													Jlh	Skor Max (X)	Skor Total (Y)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
1	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	50	10	60
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	42	0	42
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47	0	47
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	65	130
5	4	4	5	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	52	25	77
6	4	3	4	2	2	2	3	5	3	5	3	1	2	39	10	49
7	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	44	0	44
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	65	130
9	4	5	5	3	3	2	5	4	4	5	5	4	3	52	25	77
10	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	48	5	53
11	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3	3	3	49	15	64
12	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	60	40	100
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	49	0	49
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	49	0	49
15	4	5	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	44	5	49
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	0	52
17	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	32	0	32
18	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	49	5	54
19	5	5	5	2	2	3	5	4	4	5	5	2	2	49	30	79
20	2	4	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	2	39	5	44
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	46	0	46
22	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	57	40	97
23	2	5	3	3	2	2	5	3	4	5	4	4	4	46	15	61
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	0	51
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	5	58
26	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	53	15	68
27	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	42	0	42
28	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	42	0	42
29	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	51	5	56
30	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	56	20	76
	119	127	126	101	100	111	116	113	117	119	121	103	100	1473	405	1878

Tabulasi Hasil Angket Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) Persepsi
Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>) -HARAPAN						Jlh	Skor Max (X)	Skor Total (Y)
	1	2	3	4	5	6			
1	4	5	4	5	4	5	27	15	42
2	5	5	5	5	5	5	30	30	60
3	4	4	4	4	5	5	26	10	36
4	5	5	5	5	5	5	30	30	60
5	3	4	4	3	4	4	22	0	22
6	4	5	4	4	4	4	25	5	30
7	4	4	4	4	3	3	22	0	22
8	5	5	5	5	5	5	30	30	60
9	5	5	5	5	5	5	30	30	60
10	4	5	4	3	3	4	23	5	28
11	5	5	3	4	5	5	27	20	47
12	3	3	3	3	3	4	19	0	19
13	3	5	4	5	5	4	26	15	41
14	5	5	5	5	5	5	30	30	60
15	4	4	4	4	4	4	24	0	24
16	4	4	5	3	3	3	22	5	27
17	4	4	3	4	4	4	23	0	23
18	4	4	4	4	4	4	24	0	24
19	4	4	4	4	4	4	24	0	24
20	4	4	4	4	3	3	22	0	22
21	4	4	4	3	4	4	23	0	23
22	5	4	4	4	5	5	27	15	42
23	4	4	4	4	4	4	24	0	24
24	4	4	3	4	4	4	23	0	23
25	4	5	4	4	5	5	27	15	42
26	3	4	4	4	5	5	25	10	35
27	4	4	4	4	4	4	24	0	24
28	4	4	4	4	4	4	24	0	24
29	4	4	4	4	4	4	24	0	24
30	5	5	5	4	5	4	28	20	48
	124	131	123	122	127	128	755	285	1040

Tabulasi Hasil Angket Dimensi Kehandalan (*Reliability*) Harapan
Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	REALIBILITY (KEHANDALAN) -PERSEPSI						Jlh	Skor Max (X)	Skor Total (Y)
	1	2	3	4	5	6			
1	4	3	3	3	3	4	20	0	20
2	3	3	3	3	3	3	18	0	18
3	4	3	4	4	3	3	21	0	21
4	5	5	5	5	5	5	30	30	60
5	5	4	2	4	4	3	22	30	52
6	4	3	3	3	3	3	19	30	49
7	2	3	3	3	3	3	17	30	47
8	5	5	5	5	5	5	30	30	60
9	4	4	5	4	4	5	26	30	56
10	3	5	5	3	3	3	22	30	52
11	4	3	4	4	4	4	23	30	53
12	4	3	3	3	3	4	20	30	50
13	3	4	4	5	3	4	23	30	53
14	4	4	4	4	5	5	26	30	56
15	3	3	3	2	2	3	16	30	46
16	4	4	4	4	4	4	24	30	54
17	3	3	4	2	2	3	17	30	47
18	4	4	4	4	4	4	24	30	54
19	3	3	3	3	3	3	18	30	48
20	3	4	3	3	3	3	19	30	49
21	4	4	4	4	4	4	24	30	54
22	5	4	4	5	5	5	28	30	58
23	3	2	4	2	3	4	18	30	48
24	4	4	4	4	3	4	23	30	53
25	4	4	3	3	4	4	22	30	52
26	3	3	3	4	3	3	19	30	49
27	3	3	3	3	3	3	18	30	48
28	3	3	4	4	3	3	20	30	50
29	4	4	4	4	4	4	24	30	54
30	4	4	4	4	4	4	24	30	54
	111	108	111	108	105	112	655	30	1465

Tabulasi Hasil Angket Dimensi Keandalan (*Reliability*) Persepsi
Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)- HARAPAN				Jlh	Skor Max (X)	Skor Total (Y)
	1	2	3	4			
1	4	4	4	5	17	5	22
2	5	5	5	5	20	20	40
3	4	4	4	4	16	0	16
4	5	5	5	5	20	20	40
5	4	3	4	4	15	0	15
6	4	5	4	5	18	10	28
7	4	4	4	4	16	0	16
8	5	5	5	4	19	15	34
9	5	5	4	3	17	10	27
10	4	4	5	4	17	5	22
11	5	5	4	5	19	15	34
12	4	4	4	4	16	0	16
13	4	4	4	5	17	5	22
14	5	5	5	5	20	20	40
15	4	5	3	3	15	5	20
16	4	4	4	5	17	5	22
17	5	5	4	4	18	10	28
18	4	4	4	4	16	0	16
19	3	3	4	4	14	0	14
20	4	4	4	5	17	5	22
21	4	4	4	4	16	0	16
22	5	5	5	5	20	20	40
23	5	5	4	4	18	10	28
24	4	4	4	3	15	0	15
25	5	5	5	5	20	20	40
26	4	4	4	4	16	0	16
27	4	4	3	4	15	0	15
28	4	3	4	3	14	0	14
29	4	5	5	4	18	10	28
30	5	5	4	4	18	10	28
	130	131	126	127	514	220	734

Tabulasi Hasil Angket Daya Tanggap (*Responsiveness*) Harapan
Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)– PERSEPSI				Jlh	Skor Max (X)	Skor Total (Y)
	1	2	3	4			
1	4	4	4	5	17	5	22
2	3	3	3	3	12	0	12
3	4	4	4	4	16	0	16
4	5	5	5	5	20	20	40
5	3	4	4	4	15	0	15
6	1	1	2	2	6	0	6
7	2	3	3	2	10	0	10
8	5	5	5	4	19	15	34
9	4	5	5	4	18	10	28
10	3	4	4	4	15	0	15
11	3	4	3	2	12	0	12
12	4	4	4	4	16	0	16
13	4	4	4	4	16	0	16
3314	5	5	5	5	20	20	40
15	3	2	2	3	10	0	10
16	4	4	4	4	16	0	16
17	3	3	2	2	10	0	10
18	4	4	4	4	16	0	16
19	3	3	3	3	12	0	12
20	2	3	2	3	10	0	10
21	4	4	4	4	16	0	16
22	5	5	5	4	19	15	34
23	4	3	3	2	12	0	12
24	4	3	3	4	14	0	14
25	3	3	3	3	12	0	12
26	3	4	4	3	14	0	14
27	3	4	3	3	13	0	13
28	2	2	2	2	8	0	8
29	2	2	4	2	10	0	10
30	4	4	4	4	16	0	16
	103	108	107	102	420	85	505

Tabulasi Hasil Angket Daya Tanggap (*Responsiveness*) Persepsi Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	JAMINAN (ASSURANCE) –HARAPAN									Jlh	Skor Max (X)	Skor Total (Y)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	4	4	4	4	5	3	3	4	5	36	10	46
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	90
3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38	10	48
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	40	84
5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	36	15	51
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	90
7	5	4	4	3	5	5	5	4	4	39	20	59
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	90
9	5	5	5	4	4	4	3	5	5	40	25	65
10	5	4	4	3	5	4	3	4	3	35	10	45
11	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43	35	78
12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	30	72
13	3	4	4	5	4	4	4	4	3	35	5	40
14	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43	35	78
15	4	5	5	3	4	4	4	4	3	36	10	46
16	5	5	4	4	5	5	3	3	5	39	25	64
17	4	4	4	4	5	4	3	4	4	36	5	41
18	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40	20	60
19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	40	84
20	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43	35	78
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	0	34
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	90
23	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40	20	60
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	0	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	0	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	0	36
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	0	35
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	0	34
29	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41	25	66
30	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39	15	54
	137	134	131	125	138	134	123	130	128	1180	610	1790

Tabulasi Hasil Angket Dimensi Jaminan (*Assurance*) Harapan

Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	JAMINAN (ASSURANCE) –PERSEPSI									Jlh	Skor Max (X)	Skor Total (Y)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	5	4	4	3	5	3	4	3	3	34	10	44
2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	0	29
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	0	33
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	35	78
5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	36	5	41
6	3	2	2	3	5	5	3	2	3	28	10	38
7	3	3	3	3	3	2	4	2	3	26	0	26
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	90
9	4	5	5	3	3	3	3	5	5	36	20	56
10	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31	0	31
11	3	3	4	5	5	5	4	4	3	36	15	51
12	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40	20	60
13	3	4	5	5	4	4	4	3	4	36	10	46
14	5	5	5	5	5	3	4	4	5	41	30	71
15	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32	0	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	0	36
17	4	4	4	3	3	3	3	4	3	31	0	31
18	4	4	4	5	4	5	5	5	4	40	20	60
19	4	4	4	3	5	5	3	3	3	34	10	44
20	1	3	3	2	3	3	4	3	3	25	0	25
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	0	35
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	90
23	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34	0	34
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	0	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	0	36
26	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	0	31
27	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31	0	31
28	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30	0	30
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	0	35
30	5	4	4	4	4	5	5	4	4	39	15	54
	118	116	117	113	119	116	118	112	115	1044	290	1334

Tabulasi Hasil Angket Dimensi Jaminan (*Assurance*) Persepsi
Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	EMPATI (<i>EMPHATY</i>)-HARAPAN					Jlh	Skor Max (X)	Skor Total (Y)
	1	2	3	4	5			
1	4	3	3	5	4	19	5	24
2	5	5	5	5	5	25	25	50
3	4	4	3	4	4	19	0	19
4	5	5	5	5	5	25	25	50
5	4	3	2	3	4	16	0	16
6	5	5	5	5	5	25	25	50
7	3	4	3	4	4	18	0	18
8	5	5	4	5	5	24	20	44
9	5	4	4	5	5	23	15	38
10	3	4	2	4	4	17	0	17
11	5	4	5	5	5	24	20	44
12	4	4	4	4	4	20	0	20
13	4	4	3	4	5	20	5	25
14	5	5	5	5	5	25	25	50
15	3	3	4	5	4	19	5	24
16	3	3	3	3	3	15	0	15
17	4	4	3	4	3	18	0	18
18	4	4	3	4	4	19	0	19
19	3	3	3	4	5	18	5	23
20	5	4	4	5	4	22	10	32
21	3	3	3	4	3	16	0	16
22	4	4	4	5	5	22	10	32
23	3	4	3	4	3	17	0	17
24	4	4	4	4	4	20	0	20
25	4	4	4	4	4	20	0	20
26	4	4	4	4	4	20	0	20
27	4	3	3	5	4	19	5	24
28	3	4	4	3	4	18	0	18
29	4	4	3	5	4	20	5	25
30	4	4	4	4	4	20	0	20
	120	118	109	130	126	603	205	808

Tabulasi Hasil Angket Dimensi Empati (*Emphaty*) Harapan Pemustaka
Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	EMPATI (<i>EMPHATY</i>) -PERSEPSI					Jlh	Skor Max (X)	Skor Total (Y)
	1	2	3	4	5			
1	2	3	3	3	3	14	0	14
2	3	3	3	3	3	15	0	15
3	3	3	3	4	3	16	0	16
4	5	5	5	5	5	25	25	50
5	4	5	3	4	4	20	5	25
6	3	2	2	2	1	10	0	10
7	3	2	2	2	2	11	0	11
8	4	5	5	5	5	24	20	44
9	5	5	4	4	5	23	15	38
10	4	3	3	4	4	18	0	18
11	5	4	3	4	4	20	5	25
12	4	4	4	4	4	20	0	20
13	4	4	4	3	4	19	0	19
14	4	4	4	4	4	20	0	20
15	3	2	2	4	3	14	0	14
16	4	4	4	4	4	20	0	20
17	3	2	2	2	2	11	0	11
18	4	4	4	4	4	20	0	20
19	4	3	3	4	3	17	0	17
20	4	3	3	3	2	15	0	15
21	3	2	4	2	3	14	0	14
22	4	4	4	5	5	22	10	32
23	3	3	3	5	3	17	5	22
24	4	3	3	3	4	17	0	17
25	3	3	3	4	3	16	0	16
26	4	4	3	3	4	18	0	18
27	4	3	3	4	4	18	0	18
28	2	2	2	3	3	12	0	12
29	2	2	2	4	4	14	0	14
30	4	4	4	4	4	20	0	20
	108	100	97	109	106	520	85	605

Tabulasi Hasil Angket Dimensi Empati (*Emphaty*) Persepsi Pemustaka
Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Lampiran 7

Reliabilitas Instrumen Penelitian

Rsp	BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>) –HARAPAN													Skor Total	Kuadrat Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1	4	4	5	2	3	5	5	5	5	4	4	5	4	55	3025
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4225
3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	53	2809
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4225
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	52	2704
6	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	53	2809
7	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	60	3600
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	61	3721
9	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	55	3025
10	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	52	2704
11	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	59	3481
12	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	56	3136
13	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	48	2304
14	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	61	3721
15	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	55	3025
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	59	3481
17	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	3	4	42	1764
18	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	53	2809
19	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	3	4	58	3364
20	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	54	2916
21	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	3	46	2116
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4225
23	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	58	3364
24	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	49	2401
25	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	55	3025
26	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	49	2401
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	53	2809
28	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	48	2304
29	4	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	3	3	49	2401
30	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	59	3481
∑X	132	130	132	111	121	134	136	134	127	128	131	118	113	1647	91375

ΣX^2	592	576	590	437	515	610	630	614	557	562	579	486	443	7191	
	BUKTI FISIK (TANGIBLES) –PERSEPSI													Skor Total	Kuadrat Skor Total
Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	50	2500
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	42	1764
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47	2209
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4225
5	4	4	5	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	52	2704
6	4	3	4	2	2	2	3	5	3	5	3	1	2	39	1521
7	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	44	1936
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4225
9	4	5	5	3	3	2	5	4	4	5	5	4	3	52	2704
10	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	48	2304
11	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3	3	3	49	2401
12	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	60	3600
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	49	2401
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	49	2401
15	4	5	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	44	1936
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	2704
17	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	32	1024
18	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	49	2401
19	5	5	5	2	2	3	5	4	4	5	5	2	2	49	2401
20	2	4	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	2	39	1521
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	46	2116
22	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	57	3249
23	2	5	3	3	2	2	5	3	4	5	4	4	4	46	2116
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	2601
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	2809
26	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	53	2809
27	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	42	1764
28	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	42	1764
29	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	51	2601
30	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	56	3136
ΣX	119	127	126	101	100	111	116	113	117	119	121	103	100	1473	
ΣX^2	493	547	540	363	356	443	470	447	475	501	503	381	358	5877	73847

Tingkat Reliabilitas Instrumen Bukti Fisik (*Tangibles*) Persepsi

Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	RELIABILITY (KEHANDALAN) – HARAPAN						Skor Total	Kuadrat Skor Total
	1	2	3	4	5	6		
1	4	5	4	5	4	5	27	729
2	5	5	5	5	5	5	30	900
3	4	4	4	4	5	5	26	676
4	5	5	5	5	5	5	30	900
5	3	4	4	3	4	4	22	484
6	4	5	4	4	4	4	25	625
7	4	4	4	4	3	3	22	484
8	5	5	5	5	5	5	30	900
9	5	5	5	5	5	5	30	900
10	4	5	4	3	3	4	23	529
11	5	5	3	4	5	5	27	729
12	3	3	3	3	3	4	19	361
13	3	5	4	5	5	4	26	676
14	5	5	5	5	5	5	30	900
15	4	4	4	4	4	4	24	576
16	4	4	5	3	3	3	22	484
17	4	4	3	4	4	4	23	529
18	4	4	4	4	4	4	24	576
19	4	4	4	4	4	4	24	576
20	4	4	4	4	3	3	22	484
21	4	4	4	3	4	4	23	529
22	5	4	4	4	5	5	27	729
23	4	4	4	4	4	4	24	576
24	4	4	3	4	4	4	23	529
25	4	5	4	4	5	5	27	729
26	3	4	4	4	5	5	25	625
27	4	4	4	4	4	4	24	576
28	4	4	4	4	4	4	24	576
29	4	4	4	4	4	4	24	576
30	5	5	5	4	5	4	28	784
ΣX	124	131	123	122	127	128	755	19247
ΣX^2	524	581	515	508	553	558	3239	

Tingkat Reliabilitas Instrumen Kehandalan (*Reliability*) Harapan

Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	KEHANDALAN (<i>REALIBILITY</i>) -PERSEPSI						Skor Total	Kuadrat Skor Total
	1	2	3	4	5	6		
1	4	3	3	3	3	4	20	400
2	3	3	3	3	3	3	18	324
3	4	3	4	4	3	3	21	441
4	5	5	5	5	5	5	30	900
5	5	4	2	4	4	3	22	484
6	4	3	3	3	3	3	19	361
7	2	3	3	3	3	3	17	289
8	5	5	5	5	5	5	30	900
9	4	4	5	4	4	5	26	676
10	3	5	5	3	3	3	22	484
11	4	3	4	4	4	4	23	529
12	4	3	3	3	3	4	20	400
13	3	4	4	5	3	4	23	529
14	4	4	4	4	5	5	26	676
15	3	3	3	2	2	3	16	256
16	4	4	4	4	4	4	24	576
17	3	3	4	2	2	3	17	289
18	4	4	4	4	4	4	24	576
19	3	3	3	3	3	3	18	324
20	3	4	3	3	3	3	19	361
21	4	4	4	4	4	4	24	576
22	5	4	4	5	5	5	28	784
23	3	2	4	2	3	4	18	324
24	4	4	4	4	3	4	23	529
25	4	4	3	3	4	4	22	484
26	3	3	3	4	3	3	19	361
27	3	3	3	3	3	3	18	324
28	3	3	4	4	3	3	20	400
29	4	4	4	4	4	4	24	576
30	4	4	4	4	4	4	24	576
$\sum X$	111	108	111	108	105	112	655	14709
$\sum X^2$	427	404	427	410	410	434	2512	

Tingkat Reliabilitas Instrumen Kehandalan (*Reliability*) Persepsi
 Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>) HARAPAN				Skor Total	Kuadrat Skor Total
	1	2	3	4		
1	4	4	4	5	17	289
2	5	5	5	5	20	400
3	4	4	4	4	16	256
4	5	5	5	5	20	400
5	4	3	4	4	15	225
6	4	5	4	5	18	324
7	4	4	4	4	16	256
8	5	5	5	4	19	361
9	5	5	4	3	17	289
10	4	4	5	4	17	289
11	5	5	4	5	19	361
12	4	4	4	4	16	256
13	4	4	4	5	17	289
14	5	5	5	5	20	400
15	4	5	3	3	15	225
16	4	4	4	5	17	289
17	5	5	4	4	18	324
18	4	4	4	4	16	256
19	3	3	4	4	14	196
20	4	4	4	5	17	289
21	4	4	4	4	16	256
22	5	5	5	5	20	400
23	5	5	4	4	18	324
24	4	4	4	3	15	225
25	5	5	5	5	20	400
26	4	4	4	4	16	256
27	4	4	3	4	15	225
28	4	3	4	3	14	196
29	4	5	5	4	18	324
30	5	5	4	4	18	324
ΣX	130	131	126	127	514	8904
ΣX^2	572	585	538	551	2246	

Tingkat Reliabilitas Daya Tanggap (*Responsiveness*) Harapan
Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>) PERSEPSI				Skor Total	Kuadrat Skor Total
	1	2	3	4		
1	4	4	4	5	17	289
2	3	3	3	3	12	144
3	4	4	4	4	16	256
4	5	5	5	5	20	400
5	3	4	4	4	15	225
6	1	1	2	2	6	36
7	2	3	3	2	10	100
8	5	5	5	4	19	361
9	4	5	5	4	18	324
10	3	4	4	4	15	225
11	3	4	3	2	12	144
12	4	4	4	4	16	256
13	4	4	4	4	16	256
14	5	5	5	5	20	400
15	3	2	2	3	10	100
16	4	4	4	4	16	256
17	3	3	2	2	10	100
18	4	4	4	4	16	256
19	3	3	3	3	12	144
20	2	3	2	3	10	100
21	4	4	4	4	16	256
22	5	5	5	4	19	361
23	4	3	3	2	12	144
24	4	3	3	4	14	196
25	3	3	3	3	12	144
26	3	4	4	3	14	196
27	3	4	3	3	13	169
28	2	2	2	2	8	64
29	2	2	4	2	10	100
30	4	4	4	4	16	256
ΣX	103	108	107	102	420	6258
ΣX^2	383	418	409	374	1584	

Tingkat Reliabilitas Daya Tanggap (*Responsiveness*) Persepsi
 Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	ASSURANCE (JAMINAN) -HARAPAN									Skor Total	Kuadrat Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	4	4	4	4	5	3	3	4	5	36	1296
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38	1444
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	1936
5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	36	1296
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
7	5	4	4	3	5	5	5	4	4	39	1521
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
9	5	5	5	4	4	4	3	5	5	40	1600
10	5	4	4	3	5	4	3	4	3	35	1225
11	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43	1849
12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	1764
13	3	4	4	5	4	4	4	4	3	35	1225
14	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43	1849
15	4	5	5	3	4	4	4	4	3	36	1296
16	5	5	4	4	5	5	3	3	5	39	1521
17	4	4	4	4	5	4	3	4	4	36	1296
18	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40	1600
19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	1936
20	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43	1849
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	1156
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
23	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40	1600
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1296
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1296
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1296
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	1225
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	1156
29	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41	1681
30	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39	1521
ΣX	137	134	131	125	138	134	123	130	128	1180	46830
ΣX^2	635	606	581	539	644	608	519	572	560	5264	

Tingkat Reliabilitas Jaminan (*Assurance*) Harapan

Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	JAMINAN (ASSURANCE) PERSEPSI									Skor Total	Kuadrat Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	5	4	4	3	5	3	4	3	3	34	1156
2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	841
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	1089
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	1849
5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	36	1296
6	3	2	2	3	5	5	3	2	3	28	784
7	3	3	3	3	3	2	4	2	3	26	676
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
9	4	5	5	3	3	3	3	5	5	36	1296
10	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31	961
11	3	3	4	5	5	5	4	4	3	36	1296
12	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40	1600
13	3	4	5	5	4	4	4	3	4	36	1296
14	5	5	5	5	5	3	4	4	5	41	1681
15	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32	1024
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1296
17	4	4	4	3	3	3	3	4	3	31	961
18	4	4	4	5	4	5	5	5	4	40	1600
19	4	4	4	3	5	5	3	3	3	34	1156
20	1	3	3	2	3	3	4	3	3	25	625
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	1225
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
23	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34	1156
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1296
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1296
26	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	961
27	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31	961
28	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30	900
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	1225
30	5	4	4	4	4	5	5	4	4	39	1521
ΣX	118	116	117	113	119	116	118	112	115	1044	37074
ΣX^2	486	464	473	447	491	470	476	440	457	4204	

Tingkat Reliabilitas Jaminan (Assurance) Persepsi

Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	EMPATI (<i>EMPHATY</i>) HARAPAN					Skor Total	Kuadrat Skor Total
	1	2	3	4	5		
1	4	3	3	5	4	19	361
2	5	5	5	5	5	25	625
3	4	4	3	4	4	19	361
4	5	5	5	5	5	25	625
5	4	3	2	3	4	16	256
6	5	5	5	5	5	25	625
7	3	4	3	4	4	18	324
8	5	5	4	5	5	24	576
9	5	4	4	5	5	23	529
10	3	4	2	4	4	17	289
11	5	4	5	5	5	24	576
12	4	4	4	4	4	20	400
13	4	4	3	4	5	20	400
14	5	5	5	5	5	25	625
15	3	3	4	5	4	19	361
16	3	3	3	3	3	15	225
17	4	4	3	4	3	18	324
18	4	4	3	4	4	19	361
19	3	3	3	4	5	18	324
20	5	4	4	5	4	22	484
21	3	3	3	4	3	16	256
22	4	4	4	5	5	22	484
23	3	4	3	4	3	17	289
24	4	4	4	4	4	20	400
25	4	4	4	4	4	20	400
26	4	4	4	4	4	20	400
27	4	3	3	5	4	19	361
28	3	4	4	3	4	18	324
29	4	4	3	5	4	20	400
30	4	4	4	4	4	20	400
ΣX	120	118	109	130	126	603	12365
ΣX^2	496	476	417	576	542	2507	

Tingkat Reliabilitas Empati (*Emphaty*) Harapan
 Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

Rsp	EMPATI (<i>EMPHATY</i>)-PERSEPSI					Skor Total	Kuadrat Skor Total
	1	2	3	4	5		
1	2	3	3	3	3	14	196
2	3	3	3	3	3	15	225
3	3	3	3	4	3	16	256
4	5	5	5	5	5	25	625
5	4	5	3	4	4	20	400
6	3	2	2	2	1	10	100
7	3	2	2	2	2	11	121
8	4	5	5	5	5	24	576
9	5	5	4	4	5	23	529
10	4	3	3	4	4	18	324
11	5	4	3	4	4	20	400
12	4	4	4	4	4	20	400
13	4	4	4	3	4	19	361
14	4	4	4	4	4	20	400
15	3	2	2	4	3	14	196
16	4	4	4	4	4	20	400
17	3	2	2	2	2	11	121
18	4	4	4	4	4	20	400
19	4	3	3	4	3	17	289
20	4	3	3	3	2	15	225
21	3	2	4	2	3	14	196
22	4	4	4	5	5	22	484
23	3	3	3	5	3	17	289
24	4	3	3	3	4	17	289
25	3	3	3	4	3	16	256
26	4	4	3	3	4	18	324
27	4	3	3	4	4	18	324
28	2	2	2	3	3	12	144
29	2	2	2	4	4	14	196
30	4	4	4	4	4	20	400
ΣX	108	100	97	109	106	520	9446
ΣX^2	408	362	335	419	402	1926	

Tingkat Reliabilitas Empati (*Emphaty*) Persepsi

Sumber: Data Primer Diolah Februari 2016

30	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	49
31	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	55
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
33	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	49
34	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	48
35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		49
36	4	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	3	3	49
37	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	59
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	63
42	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	55
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
44	2	2	2	3	4	5	5	5	4	4	2	2	2	42
45	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	54
46	5	5	4	2	2	5	4	5	5	5	5	3	3	53
47	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	58
48	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	58
49	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	48
50	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	58
51	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	59
52	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	58
53	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	59
54	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	50
55	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	46
56	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	61
57	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	53
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	63
59	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	56
60	4	4	4	2	3	2	1	2	3	2	3	4	1	35
61	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	54
62	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	58
63	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	52
64	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	60
65	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	50

66	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	49
67	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	58
68	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	51
69	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	46
70	5	5	3	2	2	5	5	3	3	4	4	5	3	49
71	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
72	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	62
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
74	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	60
75	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	52
76	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	60
77	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	61
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	62
79	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	62
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	63
81	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	54
82	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	49
83	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	51
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	62
85	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	57
86	5	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	2	3	52
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
88	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	61
89	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	56
90	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	58
91	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	58
92	5	5	4	5	4	2	5	3	5	4	4	3	3	52
93	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	48
94	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	55
95	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	56
96	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	57
97	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	59
98	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	48
99	4	3	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	53
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
101	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	54

102	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	57
103	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	56
104	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	63
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
107	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
108	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
109	5	2	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	52
110	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	49
111	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	55
112	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	47
113	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5		3	3	51
114	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	55
115	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	60
116	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	51
117	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	43
118	3	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	54
119	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	62
120	4	3	4	2	2	4	1	5	5	5	4	3	3	45
121	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	60
122	4	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	5	40
123	5	4	3	3	4	4	2	1	3	3	1	3	5	41
124	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	53
125	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	2	52
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
127	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	55
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49
129	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	56
130	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	55
131	5	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	2	2	48
132	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	2	53
133	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	59
134	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	50
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	61
136	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	62
137	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	51

138	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	50
139	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	60
140	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	58
141	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	57
142	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	57
143	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	5	1	1	46
144	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	54
145	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
147	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	56
148	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	58
149	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
150	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	45
151	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	52
152	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	58
153	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	63
155	4	4	4	2	3	3	5	4	5	4	5	3	3	49
156	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	59
157	5	3	4	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	48
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53
159	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	57
160	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	55
161	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	48
162	4	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	3	3	52
163	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	55
164	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	51
165	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	48
166	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	60
167	4	2	4	1	4	5	3	4	4	5	4	2	2	44
168	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	57
169	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	3	47
170	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	53
171	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	50
172	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	55
173	4	1	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3	39

210	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
211	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
212	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	47
213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	63
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
215	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	60
216	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	49
217	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	51
218	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54
219	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	52
220	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	51
221	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	53
222	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	53
223	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	55
224	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	56
225	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	57
226	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	48
227	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	52
228	4	5	4	3	3	5	5	5	3	2	4	4	4	51
229	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	47
230	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	58
231	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	54
232	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	56
233	5	3	3	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	48
234	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	56
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51
236	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54
237	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49
238	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	50
239	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	47
240	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	52
241	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	50
242	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
243	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	46
244	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	41
245	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	55

246	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
247	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	52
248	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	54
249	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	56
250	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
251	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	56
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
253	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	55
254	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	56
255	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	55
256	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64
257	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
	1132	1114	1099	976	1039	1144	1119	1147	1118	1121	1103	990	916	14018

2. Persepsi Pemustaka

Rsp	BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>) -PERSEPSI													Jlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	46
2	1	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	52
3	4	5	5	3	4	2	4	5	3	3	2	1	2	43
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	58
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51
6	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	50
7	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	42
8	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
10	4	4	5	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	52
11	4	3	4	2	2	2	3	5	3	5	3	1	2	39
12	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	44
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
14	4	5	5	3	3	2	5	4	4	5	5	4	3	52
15	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	48
16	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3	3	3	49
17	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	60
18	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	49
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	49
20	4	5	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	44

57	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	40
58	4	5	5	1	1	2	2	4	5	4	4	3	2	42
59	3	2	4	1	2	2	2	3	2	2	4	3	2	32
60	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	41
61	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	5	3	3	50
62	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	49
63	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
64	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	50
65	3	4	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	40
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
67	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	59
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	51
69	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	46
70	4	4	3	1	1	5	5	5	3	3	5	5	3	47
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	63
72	2	2	2	2	4	2	4	3	2	3	4	2	2	34
73	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	40
74	5	5	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	40
75	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	46
76	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	61
77	5	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	34
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	62
79	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	61
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
81	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	3	3	52
82	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	45
83	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	47
84	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	57
85	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	57
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
87	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	52
88	5	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	2	53
89	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	50
90	4	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	49
91	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	49
92	5	5	4	1	2	3	3	4	4	4	5	3	3	46

129	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
130	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	44
131	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	49
132	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3	4	3	3	45
133	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	46
134	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
135	4	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
136	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	2	1	50
137	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	48
138	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50
139	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	35
140	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	48
141	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
142	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	45
143	4	3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	56
144	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49
145	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
146	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
147	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	49
148	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50
149	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	37
150	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50
151	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	52
152	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	53
153	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	48
154	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	57
155	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	50
156	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	2	3	42
157	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
158	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	58
159	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	3	3	46
160	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	56
161	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	47
162	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	51
163	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	55
164	5	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	47

165	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	43
166	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40
167	2	3	2	2	2	2	1	1	3	4	4	2	2	30
168	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	48
169	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	42
170	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
172	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	49
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
174	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	48
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
176	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	52
177	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	57
178	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	44
179	5	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	3	3	53
180	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43
181	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	46
182	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	44
183	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	50
184	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	45
185	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47
186	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	3	39
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
188	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	36
189	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47
190	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	47
191	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	43
192	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	63
193	4	5	5	3	3	2	2	4	2	1	4	3	3	41
194	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	2	4	44
195	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	46
196	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	45
197	5	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
198	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
200	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	37

201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
202	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	55
203	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
204	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	41
205	5	5	4	2	2	3	5	4	3	4	3	4	4	48
206	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	47
207	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
208	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	46
209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
211	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
212	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	51
213	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	35
214	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46
215	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	44
216	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	49
217	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
218	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	50
219	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	51
220	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
222	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
223	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	40
224	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	56
225	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
226	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	44
227	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
228	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	56
229	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	57
230	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	55
231	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	51
232	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3
233	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	43
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
235	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	47
236	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	54

237	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	52
238	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	52
239	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	44
240	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	50
241	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	49
242	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	48
243	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	50
244	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	42
245	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	46
246	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
247	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	52
248	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	37
249	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	3	54
250	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	47
251	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	2	2	42
252	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	56
253	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45
254	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	41
255	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	37
256	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	57
257	5	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	56
	1029	1015	1014	890	894	936	973	972	963	994	1003	886	864	12384

B. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

1. Harapan Pemustaka

Rsp	KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>) -HARAPAN						Jlh
	1	2	3	4	5	6	
1	4	3	2	2	3	2	16
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	4	4	5	5	4	27
4	5	5	5	5	5	2	27
5	4	4	3	3	3	4	21
6	4	5	4	5	4	5	27
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	4	4	5	5	26
9	5	5	5	5	5	5	30
10	3	4	4	3	4	4	22

11	4	5	4	4	4	4	25
12	4	4	4	4	3	3	22
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	5	4	3	3	4	23
16	5	5	3	4	5	5	27
17	3	3	3	3	3	4	19
18	3	5	4	5	5	4	26
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	5	3	3	3	22
22	4	4	3	4	4	4	23
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	3	3	22
26	4	4	4	3	4	4	23
27	5	4	4	4	5	5	27
28	4	4	4	4	4	4	24
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	4	5	3	4	4	24
31	4	5	4	4	5	5	27
32	4	5	5	5	5	5	29
33	3	4	4	4	5	5	25
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	4	4	4	4	4	25
36	4	4	4	4	4	4	24
37	5	5	5	4	5	4	28
38	5	5	5	5	5	5	30
39	5	5	5	5	5	5	30
40	4	5	4	5	5	5	28
41	4	4	5	5	5	5	28
42	4	4	4	3	3	4	22
43	4	3	3	4	4	4	22
44	5	5	4	3	4	5	26
45	5	5	5	5	5	5	30
46	5	5	5	5	5	5	30

47	4	4	3	3	4	4	22
48	5	5	5	5	5	5	30
49	4	4	4	4	4	4	24
50	5	5	4	4	4	4	26
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	4	5	5	29
53	4	5	4	4	4	4	25
54	4	4	5	5	5	5	28
55	4	4	4	5	4	4	25
56	5	5	5	5	5	5	30
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	5	5	5	5	5	30
59	4	4	4	4	4	4	24
60	3	3	4	3	3	3	19
61	4	5	4	4	4	3	24
62	4	4	4	5	4	4	25
63	5	5	4	4	4	4	26
64	5	5	4	5	4	4	27
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	5	4	4	5	4	3	25
68	4	3	4	4	4	4	23
69	5	5	3	4	3	3	23
70	3	4	3	5	5	4	24
71	5	5	5	5	4	5	29
72	4	5	4	4	4	4	25
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	5	5	5	5	4	29
75	5	5	5	5	4	4	28
76	5	4	5	5	5	5	29
77	5	5	5	5	5	5	30
78	5	5	5	5	5	5	30
79	5	5	5	5	5	5	30
80	4	4	5	4	5	5	27
81	5	4	4	5	4	5	27
82	4	3	4	3	3	3	20

83	5	5	4	5	5	5	29
84	4	5	5	5	5	5	29
85	4	4	4	4	5	4	25
86	5	5	4	4	5	5	28
87	5	5	5	5	5	5	30
88	5	5	5	5	5	5	30
89	4	5	5	5	4	4	27
90	4	5	5	5	4	5	28
91	4	5	5	5	4	5	28
92	4	5	3	3	4	4	23
93	4	4	3	4	4	3	22
94	3	3	3	3	4	4	20
95	4	4	4	4	5	5	26
96	4	4	4	4	4	3	23
97	4	4	4	5	5	5	27
98	4	4	4	3	4	3	22
99	4	5	4	3	4	4	24
100	4	4	4	4	4	4	24
101	4	4	4	4	5	4	25
102	4	4	5	4	5	4	26
103	4	4	4	4	4	4	24
104	5	4	5	5	5	4	28
105	5	5	5	5	5	5	30
106	4	4	4	4	4	4	24
107	5	5	5	5	5	5	30
108	4	4	4	4	4	4	24
109	4	4	4	4	4	4	24
110	4	4	4	4	4	4	24
111	4	4	4	3	4	5	24
112	4	4	4	4	4	4	24
113	5	5	4	5	3	4	26
114	4	4	4	4	4	4	24
115	4	5	4	4	4	5	26
116	5	4	4	4	4	4	25
117	4	4	4	3	4	4	23
118	2	4	3	3	4	4	20

119	5	5	5	5	5	5	30
120	3	3	3	4	3	5	21
121	5	5	4	5	5	5	29
122	4	3	1	2	3	3	16
123	1	3	1	3	1	2	11
124	5	5	2	3	3	5	23
125	4	4	4	4	4	3	23
126	4	4	4	4	5	4	25
127	4	4	4	4	4	4	24
128	4	4	4	4	4	4	24
129	4	4	4	4	4	4	24
130	4	4	5	4	4	4	25
131	5	5	4	4	4	4	26
132	5	5	4	4	4	4	26
133	5	5	5	5	5	4	29
134	4	4	4	4	4	4	24
135	4	4	4	5	5	5	27
136	5	5	5	5	5	5	30
137	4	4	4	4	4	4	24
138	4	4	4	4	4	4	24
139	5	4	4	4	4	5	26
140	4	4	4	4	4	4	24
141	5	4	4	4	4	4	25
142	4	5	4	4	4	4	25
143	4	4	4	5	4	4	25
144	3	3	4	4	5	4	23
145	4	4	3	3	3	3	20
146	5	5	5	5	5	5	30
147	4	5	5	5	5	5	29
148	4	5	4	5	4	4	26
149	4	4	4	4	4	4	24
150	3	3	3	3	3	3	18
151	4	4	2	3	3	3	19
152	4	5	5	5	4	5	28
153	5	5	5	5	5	5	30
154	5	5	5	5	5	5	30

155	3	4	4	5	4	5	25
156	4	4	5	4	4	5	26
157	4	4	4	4	4	4	24
158	5	4	4	4	5	4	26
159	4	4	4	4	5	5	26
160	5	5	4	5	5	5	29
161	4	3	3	4	4	4	22
162	4	3	4	4	5	5	25
163	4	5	4	4	4	4	25
164	4	4	3	3	4	3	21
165	4	4	4	4	4	4	24
166	5	5	5	5	5	5	30
167	4	4	4	4	4	3	23
168	5	5	5	5	5	5	30
169	4	4	4	3	4	4	23
170	4	4	3	3	3	3	20
171	4	4	4	4	4	4	24
172	4	4	4	4	4	4	24
173	2	3	4	4	4	4	21
174	4	4	4	4	4	4	24
175	4	4	4	4	4	4	24
176	5	5	4	5	5	5	29
177	5	5	4	4	4	4	26
178	5	5	3	4	4	4	25
179	4	4	4	4	4	4	24
180	4	4	4	4	4	4	24
181	4	4	4	4	4	4	24
182	4	3	4	4	4	4	23
183	4	4	4	4	4	4	24
184	4	4	4	5	5	4	26
185	4	4	4	4	4	4	24
186	5	5	5	5	5	5	30
187	4	4	4	4	4	4	24
188	4	4	4	4	4	4	24
189	4	4	4	4	4	4	24
190	4	4	4	4	4	4	24

191	5	4	5	5	5	5	29
192	5	4	5	5	4	5	28
193	5	5	3	5	5	5	28
194	3	3	3	3	3	3	18
195	3	3	3	3	3	3	18
196	4	4	4	5	3	3	23
197	5	5	5	5	5	5	30
198	4	4	4	4	4	4	24
199	4	4	3	4	4	4	23
200	4	4	4	4	4	4	24
201	5	5	4	4	4	4	26
202	4	4	5	4	4	5	26
203	4	4	4	4	4	4	24
204	4	5	5	5	5	5	29
205	5	5	5	5	5	5	30
206	5	5	5	4	4	5	28
207	5	5	5	5	5	5	30
208	5	5	5	5	5	4	29
209	5	5	5	5	5	3	28
210	5	5	5	5	5	5	30
211	4	5	4	4	4	4	25
212	4	4	4	4	4	4	24
213	4	4	4	5	5	5	27
214	3	4	4	4	4	4	23
215	4	4	4	4	4	4	24
216	3	4	3	4	4	3	21
217	4	4	4	4	4	4	24
218	4	4	4	4	4	5	25
219	4	4	4	4	4	4	24
220	4	4	4	4	4	4	24
221	4	5	5	5	5	5	29
222	4	5	4	3	4	5	25
223	4	4	4	4	4	4	24
224	4	4	4	4	4	4	24
225	5	5	5	5	5	5	30
226	4	4	4	4	4	3	23

227	4	4	4	4	4	4	24
228	4	4	5	5	5	4	27
229	3	3	4	5	4	3	22
230	4	4	4	4	4	4	24
231	4	4	4	4	4	4	24
232	5	5	4	4	4	4	26
233	4	4	3	4	4	4	23
234	5	5	5	5	4	4	28
235	4	4	4	4	4	4	24
236	4	4	4	4	4	4	24
237	4	4	4	4	4	4	24
238	4	5	5	4	5	5	28
239	5	5	4	4	4	4	26
240	4	5	5	5	4	4	27
241	4	4	4	4	4	4	24
242	4	4	4	4	4	4	24
243	4	4	4	4	4	4	24
244	4	4	3	4	4	4	23
245	5	5	5	5	5	5	30
246	5	5	5	5	5	5	30
247	4	4	4	4	4	5	25
248	5	5	4	5	4	4	27
249	4	4	4	4	4	4	24
250	5	5	4	5	5	4	28
251	4	4	5	4	5	5	27
252	5	5	5	5	5	5	30
253	4	4	3	4	4	4	23
254	5	5	5	5	3	4	27
255	5	4	4	4	4	4	25
256	5	5	5	5	5	5	30
257	4	4	5	5	4	5	27
	1094	1112	1068	1088	1092	1088	6542

2. Persepsi Pemustaka

Rsp	KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>) -PERSEPSI						Jlh
	1	2	3	4	5	6	
1	4	3	3	4	3	3	20
2	3	3	4	4	4	3	21
3	3	2	3	4	3	3	18
4	5	5	5	5	5	2	27
5	3	3	4	4	4	4	22
6	4	3	3	3	3	4	20
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	3	4	4	3	3	21
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	4	2	4	4	3	22
11	4	3	3	3	3	3	19
12	2	3	3	3	3	3	17
13	5	5	5	5	5	5	30
14	4	4	5	4	4	5	26
15	3	5	5	3	3	3	22
16	4	3	4	4	4	4	23
17	4	3	3	3	3	4	20
18	3	4	4	5	3	4	23
19	4	4	4	4	5	5	26
20	3	3	3	2	2	3	16
21	4	4	4	4	4	4	24
22	3	3	4	2	2	3	17
23	4	4	4	4	4	4	24
24	3	3	3	3	3	3	18
25	3	4	3	3	3	3	19
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	4	4	5	5	5	28
28	3	2	4	2	3	4	18
29	5	4	5	4	5	5	28
30	4	4	4	4	3	4	23
31	4	4	3	3	4	4	22
32	4	4	4	5	5	5	27
33	3	3	3	3	4	3	19

34	3	3	4	4	3	3	20
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	5	5	5	5	4	28
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	5	25
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	3	3	4	22
43	4	4	4	3	3	3	21
44	3	4	4	3	3	5	22
45	2	3	3	2	2	3	15
46	4	4	4	5	5	4	26
47	4	4	4	4	4	4	24
48	5	5	5	5	5	5	30
49	4	4	4	4	4	4	24
50	5	5	5	4	4	5	28
51	3	3	4	4	4	4	22
52	3	4	4	4	4	4	23
53	4	4	3	4	3	4	22
54	3	3	4	3	4	4	21
55	4	4	4	4	3	4	23
56	3	3	3	3	3	3	18
57	4	4	4	3	2	3	20
58	3	3	3	3	3	3	18
59	2	3	3	3	3	2	16
60	3	3	3	3	3	3	18
61	3	3	3	3	3	4	19
62	4	3	4	3	3	4	21
63	3	3	3	4	4	4	21
64	4	3	4	4	4	4	23
65	4	3	4	3	4	4	22
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	3	3	3	4	3	20
68	3	4	4	3	3	3	20
69	3	3	4	3	3	4	20

70	3	3	4	4	3	4	21
71	5	4	5	4	5	5	28
72	3	4	2	3	3	3	18
73	2	3	3	4	3	3	18
74	2	2	2	3	3	3	15
75	3	3	3	3	3	4	19
76	4	5	5	4	5	4	27
77	2	2	2	2	2	2	12
78	5	5	5	5	5	5	30
79	5	5	5	5	5	5	30
80	5	5	5	5	5	5	30
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	4	3	23
83	3	3	3	3	3	3	18
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	5	4	4	5	4	26
86	3	3	3	3	3	3	18
87	4	4	4	4	4	4	24
88	5	5	5	5	5	5	30
89	4	4	4	3	3	3	21
90	5	4	5	5	4	4	27
91	5	4	5	5	4	4	27
92	4	4	4	5	4	5	26
93	3	3	3	3	3	3	18
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	5	5	5	5	5	29
98	4	4	4	4	4	3	23
99	3	4	4	3	4	5	23
100	4	4	4	4	4	4	24
101	3	3	3	3	2	3	17
102	4	5	4	4	5	4	26
103	3	4	4	3	3	4	21
104	3	3	3	3	3	3	18
105	4	2	3	4	3	2	18

106	4	4	4	4	4	4	24
107	3	3	3	3	3	3	18
108	4	4	4	4	4	4	24
109	4	4	4	4	4	4	24
110	4	4	3	3	4	3	21
111	4	4	4	4	4	4	24
112	4	4	4	4	4	4	24
113	3	2	4	5	4	3	21
114	3	4	4	4	3	4	22
115	4	3	4	3	4	3	21
116	3	3	3	3	3	3	18
117	4	3	3	3	3	3	19
118	4	4	5	4	4	5	26
119	3	3	3	3	3	3	18
120	3	3	4	4	4	4	22
121	4	4	4	4	4	4	24
122	3	4	5	3	2	3	20
123	4	3	4	5	1	3	20
124	5	2	3	5	3	4	22
125	4	3	3	3	3	4	20
126	2	3	4	2	3	3	17
127	4	4	4	4	4	4	24
128	3	3	3	3	3	3	18
129	4	4	4	4	4	4	24
130	4	4	4	4	3	4	23
131	4	4	4	4	3	4	23
132	4	4	4	4	4	3	23
133	3	3	4	4	3	3	20
134	4	4	4	4	4	4	24
135	3	3	3	4	3	3	19
136	3	3	3	1	3	3	16
137	4	4	4	4	4	4	24
138	3	3	3	3	3	3	18
139	3	4	4	3	3	3	20
140	4	4	3	3	3	3	20
141	4	4	4	4	4	4	24

142	3	4	4	4	3	3	21
143	5	4	4	5	5	5	28
144	4	4	4	4	4	4	24
145	4	4	4	4	4	4	24
146	4	4	4	4	4	4	24
147	4	4	4	4	4	4	24
148	3	3	3	3	3	4	19
149	3	3	3	3	3	3	18
150	4	4	3	4	4	4	23
151	4	4	4	4	4	4	24
152	4	4	4	4	4	4	24
153	5	5	5	5	5	5	30
154	4	4	4	4	4	4	24
155	4	4	3	4	2	4	21
156	4	4	3	2	3	4	20
157	4	4	4	4	4	4	24
158	5	5	4	4	5	5	28
159	3	4	3	3	3	4	20
160	3	4	4	5	5	4	25
161	3	3	3	4	4	4	21
162	4	3	5	4	4	4	24
163	4	4	4	5	5	4	26
164	3	3	3	3	4	3	19
165	4	4	4	4	4	4	24
166	4	3	3	3	3	3	19
167	2	1	2	3	2	2	12
168	3	3	4	3	4	4	21
169	3	3	3	3	3	3	18
170	3	3	3	3	3	4	19
171	3	3	3	3	3	3	18
172	4	4	4	4	3	4	23
173	3	3	3	3	3	3	18
174	4	3	4	3	3	4	21
175	4	4	4	4	4	4	24
176	4	4	4	5	5	5	27
177	4	4	4	4	4	4	24

178	4	4	4	3	3	3	21
179	4	4	4	4	4	4	24
180	3	3	3	2	2	3	16
181	3	3	3	3	3	3	18
182	4	4	4	3	4	4	23
183	4	4	4	4	4	3	23
184	4	4	4	3	4	4	23
185	3	3	3	4	3	3	19
186	4	4	3	3	2	3	19
187	3	4	4	4	3	4	22
188	3	3	3	3	3	3	18
189	3	3	3	3	3	3	18
190	3	3	3	3	3	3	18
191	4	4	3	4	4	4	23
192	5	4	5	5	4	5	28
193	4	2	2	4	3	3	18
194	4	3	4	4	4	4	23
195	3	3	3	3	3	3	18
196	4	3	3	4	4	3	21
197	4	4	4	4	3	3	22
198	4	4	4	4	4	4	24
199	4	4	4	4	4	4	24
200	2	2	2	2	2	4	14
201	4	3	3	3	3	3	19
202	4	4	5	5	5	4	27
203	4	4	4	4	4	4	24
204	3	3	3	3	3	3	18
205	4	4	3	4	3	4	22
206	4	4	4	4	4	4	24
207	5	5	5	5	5	5	30
208	4	4	3	3	3	4	21
209	5	5	5	5	5	5	30
210	5	5	5	5	5	5	30
211	4	4	4	4	4	4	24
212	3	3	3	4	4	4	21
213	4	4	4	4	3	4	23

214	4	4	4	4	4	4	24
215	4	3	3	3	3	3	19
216	3	4	3	4	4	3	21
217	4	4	4	4	4	4	24
218	4	4	4	4	4	4	24
219	4	4	4	4	4	4	24
220	3	3	3	3	3	3	18
221	3	3	3	3	3	3	18
222	4	3	3	3	3	4	20
223	3	3	3	3	3	3	18
224	4	4	4	5	4	4	25
225	4	4	4	4	4	4	24
226	3	3	4	3	3	4	20
227	4	4	4	4	4	4	24
228	5	5	4	4	5	5	28
229	5	5	5	4	4	4	27
230	4	5	4	5	4	5	27
231	3	3	3	3	3	4	19
232	5	4	4	4	4	4	25
233	4	3	4	4	4	3	22
234	4	4	4	4	4	4	24
235	4	3	4	3	4	4	22
236	4	4	4	4	4	4	24
237	4	4	4	4	4	4	24
238	4	4	4	4	4	4	24
239	4	2	4	4	4	3	21
240	4	4	5	4	3	3	23
241	4	4	4	4	4	4	24
242	4	3	3	3	4	3	20
243	4	3	3	3	3	3	19
244	3	4	4	4	3	3	21
245	4	4	4	4	4	4	24
246	4	4	4	4	4	4	24
247	4	4	4	4	4	4	24
248	3	3	3	3	3	3	18
249	4	4	4	4	3	4	23

250	4	4	3	4	4	4	23
251	4	4	3	2	4	4	21
252	4	4	4	4	4	4	24
253	3	4	4	4	4	4	23
254	4	3	2	2	3	3	17
255	3	4	4	3	3	3	20
256	4	4	4	4	4	4	24
257	4	4	4	4	4	4	24
	956	939	959	950	932	959	5695

C. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Harapan Pemustaka

Rsp	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>) -HARAPAN				Jlh
	1	2	3	4	
1	3	2	4	3	12
2	5	5	5	5	20
3	4	3	5	3	15
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	5	17
7	5	5	5	5	20
8	4	4	4	4	16
9	5	5	5	5	20
10	4	3	4	4	15
11	4	5	4	5	18
12	4	4	4	4	16
13	5	5	5	4	19
14	5	5	4	3	17
15	4	4	5	4	17
16	5	5	4	5	19
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	5	17
19	5	5	5	5	20
20	4	5	3	3	15
21	4	4	4	5	17
22	5	5	4	4	18

23	4	4	4	4	16
24	3	3	4	4	14
25	4	4	4	5	17
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20
28	5	5	4	4	18
29	5	5	5		15
30	4	4	4	3	15
31	5	5	5	5	20
32	5	5	5	5	20
33	4	4	4	4	16
34	4	3	4	3	14
35	4	4	3	4	15
36	4	5	5	4	18
37	5	5	4	4	18
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	4	4	4	3	15
43	3	4	3	3	13
44	5	4	4	5	18
45	5	5	5	5	20
46	5	4	4	4	17
47	3	3	4	4	14
48	5	5	4	5	19
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	20
52	5	5	3	5	18
53	5	5	5	5	20
54	5	4	4	4	17
55	5	5	4	5	19
56	5	5	5	5	20
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20

59	4	5	4	4	17
60	3	3	3	3	12
61	4	3	4	4	15
62	4	4	5	4	17
63	4	5	4	4	17
64	5	5	4	4	18
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	4	4	3	3	14
68	4	4	4	4	16
69	4	5	5	5	19
70	5	4	3	3	15
71	5	5	5	5	20
72	4	3	3	4	14
73	5	5	5	4	19
74	5	5	5	5	20
75	5	5	5	4	19
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	20
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	20
80	4	5	5	3	17
81	4	4	4	4	16
82	3	3	3	3	12
83	4	5	4	4	17
84	5	5	5	5	20
85	5	4	4	4	17
86	4	4	4	4	16
87	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	20
89	5	5	4	4	18
90	4	5	4	4	17
91	4	5	4	4	17
92	4	5	3	5	17
93	4	4	4	3	15
94	4	3	3	3	13

95	4	4	4	5	17
96	4	4	4	3	15
97	5	5	5	5	20
98	4	4	4	4	16
99	4	4	3	4	15
100	5	5	5	5	20
101	4	4	4	4	16
102	5	5	4	4	18
103	5	5	4	4	18
104	4	4	5	5	18
105	5	5	5	5	20
106	4	4	4	4	16
107	5	5	5	5	20
108	4	4	4	4	16
109	4	4	4	4	16
110	5	4	4	4	17
111	4	4	4	4	16
112	4	4	4	4	16
113	4	5	4	5	18
114	3	4	4	5	16
115	4	4	5	4	17
116	5	5	5	5	20
117	4	3	4	4	15
118	5	4	4	5	18
119	5	5	5	5	20
120	5	5	5	5	20
121	4	4	4	5	17
122	1	3	4	4	12
123	3	1	3	5	12
124	5	4	3	4	16
125	5	4	4	3	16
126	5	5	5	5	20
127	4	4	5	4	17
128	4	4	4	4	16
129	4	4	3	4	15
130	4	4	4	5	17

131	5	4	4	4	17
132	3	4	4	4	15
133	4	5	4	4	17
134	4	4	4	4	16
135	5	5	4	5	19
136	5	5	5	5	20
137	4	4	4	4	16
138	4	4	4	4	16
139	4	5	4	4	17
140	5	5	5	4	19
141	4	4	4	4	16
142	4	4	4	4	16
143	4	4	3	4	15
144	4	4	5	5	18
145	3	3	3	3	12
146	5	5	5	5	20
147	5	5	5	5	20
148	5	5	4	4	18
149	4	4	4	3	15
150	3	3	4	3	13
151	3	3	3	3	12
152	4	4	5	4	17
153	5	5	5	5	20
154	5	5	5	5	20
155	5	4	4	5	18
156	4	5	4	4	17
157	4	4	4	4	16
158	5	4	4	4	17
159	4	5	4	4	17
160	5	5	5	5	20
161	4	4	3	4	15
162	4	3	4	4	15
163	5	5	3	4	17
164	4	4	3	4	15
165	4	4	4	4	16
166	5	5	5	5	20

167	4	5	3	3	15
168	5	5	5	4	19
169	4	4	3	3	14
170	4	4	4	4	16
171	4	4	4	4	16
172	5	4	4	4	17
173	4	4	4	4	16
174	5	4	5	3	17
175	4	4	4	4	16
176	5	4	4	4	17
177	4	5	5	4	18
178	4	4	3	5	16
179	4	4	3	3	14
180	4	4	4	4	16
181	4	4	4	4	16
182	4	4	3	3	14
183	4	4	4	4	16
184	5	5	5	5	20
185	4	4	4	4	16
186	4	5	5	5	19
187	4	4	4	4	16
188	3	3	3	3	12
189	4	4	4	4	16
190	4	4	4	3	15
191	5	5	5	5	20
192	5	5	5	4	19
193	5	5	5	3	18
194	3	3	3	3	12
195	3	3	3	3	12
196	4	4	4	4	16
197	5	5	5	5	20
198	4	4	4	4	16
199	4	4	3	3	14
200	4	4	4	5	17
201	4	4	4	4	16
202	4	4	5	5	18

203	4	4	4	4	16
204	5	5	5	5	20
205	5	5	5	5	20
206	5	5	5	5	20
207	5	5	5	5	20
208	5	4	5	4	18
209	5	5	5	5	20
210	5	5	5	5	20
211	5	5	5	5	20
212	4	4	4	4	16
213	5	5	5	4	19
214	4	5	5	4	18
215	4	4	4	4	16
216	4	4	3	4	15
217	4	4	4	3	15
218	4	4	4	4	16
219	4	4	4	4	16
220	4	4	4	4	16
221	5	4	4	4	17
222	4	3	3	3	13
223	4	4	4	4	16
224	4	4	4	4	16
225	4	4	4	5	17
226	4	3	3	3	13
227	4	4	4	4	16
228	4	5	5	4	18
229	4	3	4	4	15
230	5	5	4	4	18
231	5	4	4	4	17
232	4	4	4	4	16
233	4	4	4	4	16
234	4	4	4	4	16
235	4	4	4	4	16
236	5	5	4	4	18
237	4	4	4	4	16
238	4	4	4	4	16

239	4	5	5	2	16
240	5	4	4	4	17
241	4	5	4	4	17
242	4	4	4	4	16
243	4	4	4	4	16
244	4	3	3	4	14
245	5	4	4	5	18
246	5	5	5	5	20
247	4	4	4	3	15
248	3	3	3	3	12
249	4	4	4	4	16
250	5	4	4	4	17
251	5	5	5	4	19
252	5	5	5	5	20
253	4	4	4	4	16
254	5	4	4	4	17
255	4	4	4	4	16
256	5	5	5	5	20
257	5	5	5	5	20
	1113	1104	1077	1069	4363

2. Persepsi Pemustaka

Rsp	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>) -PERSEPSI				Jlh
	1	2	3	4	
1	2	4	4	3	13
2	4	4	3	4	15
3	3	3	3	3	12
4	5	5	5	5	20
5	3	3	3	3	12
6	4	4	4	5	17
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	5	5	5	5	20
10	3	4	4	4	15
11	1	1	2	2	6
12	2	3	3	2	10

13	5	5	5	4	19
14	4	5	5	4	18
15	3	4	4	4	15
16	3	4	3	2	12
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	20
20	3	2	2	3	10
21	4	4	4	4	16
22	3	3	2	2	10
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	2	3	2	3	10
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	4	19
28	4	3	3	2	12
29	5	5	5	5	20
30	4	3	3	4	14
31	3	3	3	3	12
32	4	4	4	4	16
33	3	4	4	3	14
34	2	2	3	3	10
35	3	4	3	3	13
36	2	2	4	2	10
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	3	15
43	3	4	3	3	13
44	3	3	3	2	11
45	2	2	2	2	8
46	4	4	4	4	16
47	3	3	3	3	12
48	4	4	4	4	16

49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	16
52	4	4	3	3	14
53	4	4	4	5	17
54	3	3	3	3	12
55	4	4	4	4	16
56	3	3	3	3	12
57	2	2	2	3	9
58	2	2	3	3	10
59	2	2	3	2	9
60	5	5	5	5	20
61	4	4	3	3	14
62	4	4	4	4	16
63	3	3	4	3	13
64	4	4	3	4	15
65	3	3	3	3	12
66	4	4	4	4	16
67	3	4	4	4	15
68	4	4	4	4	16
69	3	4	3	3	13
70	4	4	3	4	15
71	5	4	5	4	18
72	3	2	2	2	9
73	2	2	3	3	10
74	2	2	2	2	8
75	3	3	3	3	12
76	5	5	5	4	19
77	2	2	2	2	8
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	20
80	5	5	3	3	16
81	4	4	4	4	16
82	4	4	3	4	15
83	4	4	4	4	16
84	5	5	5	5	20

85	4	4	4	4	16
86	3	3	3	3	12
87	4	5	4	4	17
88	5	5	5	4	19
89	4	4	4	3	15
90	4	4	4	3	15
91	4	4	5	4	17
92	4	4	4	3	15
93	3	3	3	3	12
94	3	3	4	4	14
95	5	5	4	3	17
96	4	3	4	3	14
97	5	5	5	5	20
98	4	4	4	4	16
99	4	3	3	4	14
100	4	4	3	3	14
101	2	2	3	3	10
102	5	5	4	5	19
103	4	4	4	4	16
104	4	4	3	3	14
105	2	2	2	2	8
106	4	4	4	4	16
107	2	3	3	3	11
108	4	4	4	4	16
109	4	4	4	4	16
110	4	4	3	4	15
111	4	4	4	4	16
112	4	4	4	3	15
113	2	3	4	4	13
114	3	3	4	4	14
115	3	3	3	3	12
116	3	3	3	3	12
117	3	3	3	4	13
118	5	5	4	4	18
119	3	3	3	3	12
120	3	5	5	5	18

121	4	4	4	4	16
122	1	3	4	2	10
123	1	5	5	3	14
124	3	5	4	3	15
125	3	5	3	3	14
126	3	3	3	2	11
127	4	4	4	4	16
128	3	3	3	3	12
129	4	5	3	4	16
130	4	3	4	3	14
131	4	4	3	4	15
132	2	3	3	3	11
133	3	3	4	5	15
134	4	4	4	4	16
135	4	3	3	4	14
136	2	3	2	2	9
137	4	4	4	4	16
138	4	4	4	4	16
139	3	2	3	3	11
140	3	3	3	3	12
141	4	4	4	4	16
142	3	3	3	3	12
143	4	5	5	4	18
144	3	4	4	4	15
145	3	4	4	3	14
146	4	4	4	4	16
147	4	4	4	4	16
148	3	4	3	3	13
149	3	4	4	4	15
150	4	4	4	4	16
151	2	3	3	3	11
152	3	4	3	4	14
153	5	5	5	5	20
154	4	4	4	4	16
155	4	3	3	4	14
156	4	3	3	4	14

157	4	4	4	4	16
158	4	5	4	5	18
159	4	4	4	4	16
160	5	4	4	4	17
161	4	3	3	3	13
162	4	3	4	4	15
163	4	4	5	4	17
164	4	4	3	3	14
165	4	4	4	4	16
166	3	3	3	3	12
167	3	3	3	2	11
168	3	4	3	3	13
169	4	4	3	3	14
170	4	4	4	3	15
171	3	3	3	3	12
172	4	4	4	4	16
173	3	3	3	3	12
174	3	3	3	4	13
175	4	4	4	4	16
176	5	5	4	4	18
177	4	4	4	4	16
178	3	3	3	2	11
179	4	4	4	4	16
180	3	3	3	2	11
181	2	2	3	3	10
182	4	4	4	4	16
183	4	4	4	4	16
184	4	4	3	4	15
185	4	4	4	3	15
186	2	3	2	3	10
187	4	4	4	4	16
188	2	2	2	2	8
189	3	3	3	3	12
190	3	3	3	3	12
191	4	4	4	4	16
192	4	5	5	5	19

193	4	4	4	3	15
194	3	3	4	3	13
195	3	3	3	3	12
196	4	5	5	4	18
197	4	2	3	3	12
198	3	3	3	3	12
199	4	4	4	4	16
200	2	4	3	4	13
201	4	4	4	4	16
202	4	5	4	5	18
203	4	4	4	4	16
204	3	3	3	3	12
205	4	4	3	4	15
206	4	4	4	4	16
207	5	5	5	5	20
208	3	3	3	3	12
209	5	5	5	5	20
210	5	5	5	5	20
211	4	4	4	4	16
212	4	4	4	4	16
213	3	3	4	4	14
214	3	4	4	4	15
215	3	4	3	3	13
216	4	4	3	4	15
217	4	4	4	4	16
218	3	4	4	4	15
219	3	3	4	4	14
220	3	3	3	3	12
221	3	3	3	3	12
222	3	3	4	4	14
223	3	4	3	3	13
224	4	4	4	4	16
225	3	4	4	4	15
226	4	4	3	4	15
227	4	4	4	4	16
228	5	5	5	4	19

229	4	4	4	4	16
230	4	4	4	4	16
231	3	4	3	3	13
232	4	4	4	4	16
233	3	2	3	2	10
234	4	4	4	4	16
235	4	4	4	4	16
236	4	4	4	4	16
237	4	3	3	3	13
238	3	4	4	3	14
239	3	4	4	3	14
240	3	3	4	3	13
241	4	4	4	4	16
242	4	4	4	4	16
243	4	4	4	4	16
244	4	4	3	4	15
245	4	4	4	4	16
246	4	4	4	4	16
247	3	3	4	3	13
248	2	2	2	2	8
249	4	4	4	4	16
250	4	3	3	3	13
251	3	3	3	3	12
252	4	4	4	4	16
253	4	4	4	4	16
254	2	3	2	4	11
255	3	3	3	3	12
256	4	4	4	4	16
257	5	4	4	4	17
	918	952	935	920	3725

34	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
36	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
37	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
42	5	4	4	4	5	4	3	4	4	37
43	4	3	4	4	4	3	3	4	3	32
44	5	4	5	3	2	5	3	3	3	33
45	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41
46	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40
47	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
48	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	5	5	3	5	4	3	5	4	38
52	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
53	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
54	5	5	5	5	5	5	3	4	3	40
55	5	5	4	4	4	4	4	5	4	39
56	5	5	5	5	5	4	3	4	4	40
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
58	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
59	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
60	4	4	4	4	5	3	3	3	5	35
61	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
62	5	4	4	5	5	4	4	5	4	40
63	5	5	4	3	5	5	5	4	4	40
64	5	4	4	4	5	4	4	5	4	39
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
68	5	4	4	3	4	3	4	3	4	34
69	4	5	5	5	4	4	4	4	4	39

70	5	4	3	5	5	3	3	4	4	36
71	4	5	5	5	5	4	5	4	5	42
72	5	5	5	5	5	5	5	3	5	43
73	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40
74	5	4	5	3	5	5	3	5	3	38
75	5	5	5	5	4	3	3	4	3	37
76	3	5	5	5	5	5	5	5	4	42
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
80	5	5	3	3	4	3	4	3	5	35
81	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
82	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
83	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
85	5	4	5	4	4	3	5	5	4	39
86	5	5	4	3	5	5	3	4	5	39
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
89	5	5	5	3	5	5	5	4	4	41
90	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
91	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
92	5	5	3	3	4	5	3	4	3	35
93	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
95	5	4	4	5	4	5	5	5	4	41
96	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
97	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
98	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
99	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
100	5	5	5	4	4	4	3	4	4	38
101	5	5	5	4	4	4	4	5	4	40
102	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
103	5	4	5	4	4	5	4	4	4	39
104	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42
105	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44

106	2	2	2	4	2	2	2	4	4	24
107	5	5	5	2	3	5	3	5	3	36
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
109	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
110	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36
111	3	4	4	4	5	3	4	5	4	36
112	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
113	5	5	5	4	5	4	3	5	5	41
114	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
115	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
116	3	3	3	4	5	3	4	3	5	33
117	5	5	4	4	4	4	3	3	3	35
118	4	4	4	5	4	5	3	4	5	38
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
120	4	5	3	3	5	4	4	4	4	36
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
122	2	4	4	2	3	5	2	4	3	29
123	1	3	2	2	3	4	3	2	3	23
124	5	4	3	5	3	5	3	4	5	37
125	5	4	4	4	5	5	3	3	4	37
126	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
128	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
129	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
130	5	5	5	5	4	5	3	4	4	40
131	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33
132	5	3	4	4	5	5	3	4	4	37
133	5	4	5	4	5	5	4	4	4	40
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
136	5	5	5	5	4	3	3	5	5	40
137	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
139	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40
140	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
141	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38

142	5	4	4	4	5	4	3	4	3	36
143	5	5	3	1	3	5	3	5	5	35
144	5	4	4	4	3	3	3	3	4	33
145	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
147	5	4	5	4	5	5	4	5	4	41
148	5	5	4	4	4	5	5	4	4	40
149	5	3	4	3	5	5	3	4	3	35
150	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
151	4	4	3	3	2	3	3	4	4	30
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
154	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
155	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41
156	5	4	5	4	5	5	5	5	4	42
157	5	4	4	4	3	4	4	4	4	36
158	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
159	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41
160	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
161	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
162	5	4	5	4	3	3	4	4	4	36
163	5	4	3	4	5	5	4	4	4	38
164	4	3	5	4	5	4	4	5	4	38
165	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
166	5	5	5	4	5	5	3	5	4	41
167	5	4	4	2	3	3	5	3	4	33
168	5	5	5	4	4	5	3	4	4	39
169	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
170	4	4	5	4	4	4	5	5	3	38
171	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
172	4	4	5	5	5	4	4	5	4	40
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
176	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
177	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43

178	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
181	4	4	4	3	4	4	2	4	3	32
182	3	5	5	3	5	3	4	4	4	36
183	5	5	4	4	4	5	4	4	4	39
184	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
185	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
186	5	4	4	5	4	5	5	5	5	42
187	5	4	4	3	5	4	3	4	4	36
188	5	5	5	5	5	5	3	4	3	40
189	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
192	5	4	5	5	5	4	4	5	4	41
193	5	5	5	4	5	5	3	5	3	40
194	5	5	5	5	5	3	3	3	3	37
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
196	4	3	3	3	3	4	4	5	5	34
197	5	5	5	5	5	5	3	3	3	39
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
199	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
200	5	4	4	4	5	2	4	4	4	36
201	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
202	5	4	5	5	4	4	4	4	5	40
203	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40
204	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
205	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
206	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
207	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
208	5	5	5	3	3	4	4	5	5	39
209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
211	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
212	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
213	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41

214	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
215	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
216	4	5	4	4	4	3	4	4	4	36
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
218	4	4	4	4	5	4	4	3	3	35
219	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
220	4	5	5	4	4	5	3	5	3	38
221	4	4	5	4	5	5	4	4	4	39
222	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
224	4	5	5	5	4	4	4	4	4	39
225	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
226	5	5	3	4	4	4	4	3	3	35
227	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
228	4	4	2	4	5	5	4	5	4	37
229	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
230	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
231	5	4	4	4	4	4	3	4	3	35
232	5	5	4	4	5	4	3	4	4	38
233	2	3	3	3	5	5	5	3	4	33
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
236	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
238	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
239	2	4	3	2	5	4	3	4	4	31
240	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40
241	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
242	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
243	4	3	3	4	5	4	4	4	4	35
244	4	4	4	3	5	4	3	4	4	35
245	5	4	4	4	5	4	4	4	5	39
246	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
248	4	4	5	4	3	3	4	4	4	35
249	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43

250	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41
251	5	4	4	4	5	5	5	4	4	40
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
254	3	3	3	4	3	4	4	5	4	33
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
256	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	1162	1125	1122	1072	1131	1107	1033	1099	1072	9923

2. Persepsi Pemustaka

Rsp	JAMINAN (ASSURANCE) -PERSEPSI									Jlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30
2	5	5	3	3	5	3	3	3	3	33
3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	34
4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	41
5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32
6	5	4	4	3	5	3	4	3	3	34
7	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
8	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
10	5	4	4	4	4	4	3	4	4	36
11	3	2	2	3	5	5	3	1	3	27
12	3	3	3	3	3	2	4	2	3	26
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
14	4	5	5	3	3	3	3	5	5	36
15	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31
16	3	3	4	5	5	5	4	4	3	36
17	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
18	3	4	5	5	4	4	4	3	4	36
19	5	5	5	5	5	3	4	4	5	41
20	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	3	3	3	3	4	3	31
23	4	4	4	5	4	5	5	5	4	40
24	4	4	4	3	5	5	3	3	3	34

25	1	3	3	2	3	3	4	3	3	25
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
29	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
33	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32
34	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
35	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
37	5	4	4	4	4	5	5	4	4	39
38	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
40	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
41	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
42	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
43	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
44	1	3	1	3	3	3	3	3	3	23
45	4	2	2	3	4	4	3	3	2	27
46	4	5	5	5	4	4	5	5	4	41
47	5	5	5	4	4	4	3	3	3	36
48	4	5	4	5	4	5	5	5	5	42
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
51	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
52	4	3	2	3	3	3	4	3	3	28
53	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
54	2	4	4	3	4	3	3	3	4	30
55	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
56	3	3	3	3	5	5	3	3	3	31
57	5	3	3	4	4	3	4	3	4	33
58	4	3	3	3	2	3	3	3	3	27
59	3	3	2	3	2	3	2	3	2	23
60	2	3	3	4	1	3	3	4	4	27

97	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
98	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
99	5	3	4	4	5	4	3	3	4	35
100	5	4	4	5	4	4	4	3	3	36
101	4	3	2	3	4	4	3	3	3	29
102	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
103	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
104	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
105	4	3	2	2	5	3	3	2	3	27
106	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34
107	2	4	3	3	3	3	3	4	3	28
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
110	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34
111	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
112	3	2	2	3	4	4	3	3	3	27
113	3	5	4	4	3	4	2	4	3	32
114	3	4	3	5	3	4	3	4	3	32
115	4	4	4	3	4	3	4	4	3	33
116	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33
117	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32
118	3	2	3	3	3	4	3	3	3	27
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
120	4	4	4	5	2	2	4	5	5	35
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	4	3	2	2	3	2	3	4	4	27
123	2	3	2	3	4	2	2	3	2	23
124	4	3	4	3	4	3	5	3	3	32
125	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
126	4	4	2	3	2	5	4	4	4	32
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
129	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
130	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
132	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33

133	5	4	3	4	5	5	4	3	4	37
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
135	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
136	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
138	4	4	3	3	4	3	3	4	4	32
139	4	3	3	4	2	3	4	3	3	29
140	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
142	5	4	3	3	5	3	3	3	3	32
143	3	5	5	5	5	5	5	5	5	43
144	4	4	4	4	5	3	4	4	4	36
145	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32
146	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
147	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
148	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
149	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
151	3	3	3	2	3	3	4	4	4	29
152	5	5	4	5	3	4	4	4	4	38
153	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
155	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
156	2	3	4	4	4	4	4	3	3	31
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
158	4	5	5	3	5	4	4	4	4	38
159	3	4	4	4	3	5	4	4	2	33
160	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
161	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
162	4	4	4	3	3	4	5	5	4	36
163	5	5	4	4	3	5	4	3	3	36
164	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
166	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
167	2	2	1	3	2	3	4	3	2	22
168	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33

169	3	4	4	3	3	3	3	4	3	30
170	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
172	5	4	4	4	3	4	4	4	5	37
173	4	4	4	4	2	3	5	5	5	36
174	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
177	5	4	3	4	5	5	5	4	4	39
178	3	2	3	3	4	2	3	3	3	26
179	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
180	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
181	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
182	3	4	4	4	3	3	3	4	4	32
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
184	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
185	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
186	3	4	3	4	4	3	4	3	3	31
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
188	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
189	3	3	4	4	3	4	4	3	3	31
190	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
192	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
193	5	4	3	3	2	4	3	3	3	30
194	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30
195	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30
196	3	4	5	4	5	5	4	4	4	38
197	4	4	4	3	2	3	3	3	3	29
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
200	4	2	2	2	2	2	4	3	2	23
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
202	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
204	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32

205	4	5	5	5	3	3	4	3	4	36
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
207	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
208	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
209	5	5	5	5	5	5	5	3	5	43
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
211	5	3	3	4	4	4	4	4	4	35
212	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36
213	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
214	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
215	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
216	4	5	4	4	3	3	4	4	4	35
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
218	3	4	3	5	2	4	5	5	5	36
219	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
222	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
223	3	3	4	3	3	3	4	4	4	31
224	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
226	5	3	4	3	3	4	3	3	4	32
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
228	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32
229	5	4	4	5	5	5	4	4	3	39
230	4	5	4	5	4	4	4	5	4	39
231	5	4	4	4	3	5	4	4	4	37
232	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
233	3	3	2	3	3	2	3	4	3	26
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
237	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
238	4	4	3	3	4	5	3	4	4	34
239	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
240	5	4	2	3	5	4	4	3	4	34

241	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
242	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
243	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
244	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
247	4	4	4	4	3	4	5	5	5	38
248	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
249	5	5	4	3	3	4	4	4	4	36
250	3	4	4	3	3	4	4	3	3	31
251	4	4	3	4	2	3	4	3	3	30
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
253	5	5	4	4	5	4	5	5	5	42
254	2	3	4	4	4	4	4	2	3	30
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
256	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42
257	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
	1003	1004	976	974	969	987	987	970	970	8840

E. Dimensi Empati (*Emphaty*)

1. Harapan Pemustaka

Rsp	EMPATI (<i>EMPHATY</i>) -HARAPAN					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	3	4	3	4	3	17
2	5	5	5	5	5	25
3	3	4	4	5	4	20
4	5	5	3	5	4	22
5	4	4	4	4	4	20
6	4	3	3	5	4	19
7	5	5	5	5	5	25
8	4	4	3	4	4	19
9	5	5	5	5	5	25
10	4	3	2	3	4	16
11	5	5	5	5	5	25
12	3	4	3	4	4	18
13	5	5	4	5	5	24
14	5	4	4	5	5	23
15	3	4	2	4	4	17

16	5	4	5	5	5	24
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	3	4	5	20
19	5	5	5	5	5	25
20	3	3	5	4	3	18
21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	3	4	3	18
23	4	4	3	4	4	19
24	3	3	3	5	4	18
25	5	4	4	5	4	22
26	3	3	3	4	3	16
27	4	4	4	5	5	22
28	3	4	3	4	3	17
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	5	5	5	5	5	25
33	4	4	4	4	4	20
34	3	4	4	3	4	18
35	4	3	3	5	4	19
36	4	4	3	5	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	5	5	5	5	24
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25
41	4	5	5	5	5	24
42	3	4	3	4	4	18
43	3	3	3	4	4	17
44	3	3	3	5	3	17
45	5	4	5	4	4	22
46	4	2	3	4	3	16
47	3	4	4	3	3	17
48	4	4	4	4	4	20
49	3	3	3	4	4	17
50	5	5	4	5	4	23
51	4	4	3	5	5	21

52	4	3	3	4	3	17
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	3	4	3	4	4	18
56	3	3	3	4	3	16
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	3	5	4	20
59	5	5	5	4	4	23
60	3	3	3	3	3	15
61	4	4	3	4	4	19
62	4	4	5	4	5	22
63	3	3	3	5	3	17
64	3	4	3	4	3	17
65	4	4	4	4	4	20
66	4	3	3	4	4	18
67	3	3	3	4	4	17
68	3	3	4	4	4	18
69	5	5	5	5	5	25
70	4	4	5	3	3	19
71	4	5	4	5	5	23
72	5	2	2	5	5	19
73	4	4	4	4	4	20
74	5	5	3	5	4	22
75	3	3	4	4	4	18
76	5	5	5	5	5	25
77	5	5	5	5	5	25
78	4	4	4	5	5	22
79	4	4	5	5	5	23
80	5	5	5	5	5	25
81	4	4	3	4	4	19
82	3	3	3	3	3	15
83	4	5	4	3	3	19
84	5	5	5	4	4	23
85	4	5	4	4	3	20
86	3	3	3	4	4	17
87	5	5	5	5	5	25

88	5	5	5	5	5	25
89	3	3	3	5	4	18
90	4	4	4	4	4	20
91	3	3	3	4	4	17
92	3	3	3	3	3	15
93	3	3	3	4	4	17
94	3	3	3	3	3	15
95	5	5	3	4	4	21
96	4	4	4	4	3	19
97	5	5	5	5	5	25
98	3	4	3	4	3	17
99	3	3	4	3	3	16
100	4	4	4	5	4	21
101	5	5	5	5	4	24
102	4	4	4	5	5	22
103	4	4	4	4	4	20
104	5	5	5	5	5	25
105	5	5	5	5	5	25
106	4	4	4	4	4	20
107	4	5	4	5	5	23
108	3	3	3	3	3	15
109	4	4	4	4	4	20
110	4	4	4	4	4	20
111	3	3	3	5	5	19
112	5	5	3	5	5	23
113	4	4	3	5	4	20
114	4	4	4	5	4	21
115	4	5	4	5	4	22
116	5	5	5	5	5	25
117	4	4	4	3	5	20
118	4	5	4	4	4	21
119	5	5	5	5	5	25
120	3	3	3	5	4	18
121	4	4	4	5	5	22
122	3	5	5	3	1	17
123	2	3	3	3	5	16

124	5	4	4	5	4	22
125	3	4	3	4	3	17
126	4	5	5	5	5	24
127	4	4	4	4	4	20
128	4	4	4	5	5	22
129	4	4	4	4	4	20
130	5	4	4	4	4	21
131	3	4	4	4	4	19
132	4	3	3	4	3	17
133	3	4	4	4	3	18
134	4	4	4	4	4	20
135	5	5	5	5	5	25
136	4	4	4	5	4	21
137	4	4	4	4	4	20
138	4	4	4	4	4	20
139	3	5	2	5	4	19
140	4	4	5	5	4	22
141	4	4	4	4	4	20
142	4	4	3	4	4	19
143	4	4	2	5	4	19
144	3	3	3	4	4	17
145	4	4	4	4	4	20
146	5	5	5	5	5	25
147	4	4	4	4	4	20
148	4	4	4	4	4	20
149	3	3	2	4	3	15
150	3	3	3	3	4	16
151	3	3	3	3	3	15
152	4	3	4	4	4	19
153	5	5	5	5	5	25
154	5	5	5	5	5	25
155	3	3	4	5	3	18
156	4	4	3	5	5	21
157	4	4	4	4	4	20
158	5	4	4	4	5	22
159	5	5	4	4	5	23

160	4	4	3	5	5	21
161	3	4	4	4	4	19
162	4	3	3	5	5	20
163	4	3	2	4	4	17
164	4	4	3	4	5	20
165	2	2	4	4	4	16
166	5	5	5	5	5	25
167	4	4	2	4	4	18
168	4	3	4	4	4	19
169	3	3	3	3	3	15
170	4	3	3	4	3	17
171	4	4	4	4	4	20
172	3	4	3	5	4	19
173	4	4	4	4	4	20
174	4	4	3	4	3	18
175	4	4	4	4	4	20
176	4	4	4	4	4	20
177	4	4	4	4	5	21
178	4	5	5	5	4	23
179	2	2	2	2	2	10
180	4	4	3	4	3	18
181	3	3	2	4	3	15
182	4	4	4	4	4	20
183	4	3	3	4	4	18
184	4	4	4	4	4	20
185	4	4	4	4	4	20
186	4	4	3	5	5	21
187	3	4	3	4	4	18
188	3	3	2	3	2	13
189	3	3	3	3	4	16
190	4	3	3	4	3	17
191	4	4	4	4	4	20
192	4	5	5	3	5	22
193	3	3	3	4	4	17
194	5	4	3	5	4	21
195	3	3	3	3	3	15

196	5	3	3	3	3	17
197	4	5	3	5	5	22
198	4	4	4	4	4	20
199	3	3	3	4	4	17
200	4	4	4	4	4	20
201	4	4	4	4	4	20
202	4	3	3	3	3	16
203	4	4	4	4	4	20
204	5	5	5	5	5	25
205	4	4	3	5	5	21
206	5	5	4	5	5	24
207	5	5	5	5	5	25
208	3	3	3	5	3	17
209	5	5	5	5	5	25
210	4	4	4	4	4	20
211	4	4	5	4	4	21
212	4	4	4	4	4	20
213	4	5	5	5	5	24
214	4	4	4	4	4	20
215	4	3	3	4	4	18
216	3	3	3	4	4	17
217	3	3	3	4	3	16
218	4	4	3	4	4	19
219	5	4	4	4	4	21
220	4	4	3	4	4	19
221	4	4	4	4	4	20
222	3	3	3	4	4	17
223	4	4	4	4	4	20
224	4	4	4	5	4	21
225	3	4	3	4	4	18
226	4	3	3	4	3	17
227	4	4	4	4	4	20
228	4	5	5	4	3	21
229	4	4	5	4	4	21
230	5	4	4	4	5	22
231	3	3	3	5	4	18

232	5	4	3	5	4	21
233	3	3	3	5	3	17
234	4	4	4	4	4	20
235	4	4	4	4	4	20
236	4	4	4	4	4	20
237	4	4	4	4	4	20
238	4	3	3	4	3	17
239	4	4	2	4	3	17
240	4	3	4	5	3	19
241	4	3	4	4	3	18
242	4	5	4	4	4	21
243	4	4	4	4	4	20
244	4	3	3	4	3	17
245	5	4	3	4	5	21
246	5	4	3	5	5	22
247	4	5	3	4	4	20
248	5	5	5	5	4	24
249	4	4	4	4	4	20
250	5	5	4	5	5	24
251	4	4	4	5	4	21
252	5	5	5	5	5	25
253	4	4	4	4	4	20
254	4	3	4	5	4	20
255	4	4	4	4	4	20
256	5	5	5	5	5	25
257	5	5	5	5	5	25
	1020	1018	965	1099	1043	5145

2. Persepsi Pemustaka

Rsp	EMPATI (<i>EMPHATY</i>)-PERSEPSI					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	3	4	3	4	3	17
2	4	3	4	5	3	19
3	2	3	3	4	4	16
4	5	5	3	5	4	22
5	4	4	4	4	4	20
6	2	3	3	3	3	14

7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	4	3	16
9	5	5	5	5	5	25
10	4	5	3	4	4	20
11	3	2	2	2	1	10
12	3	2	2	2	2	11
13	4	5	5	5	5	24
14	5	5	4	4	5	23
15	4	3	3	4	4	18
16	5	4	3	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	3	4	19
19	4	4	4	4	4	20
20	3	2	2	4	3	14
21	4	4	4	4	4	20
22	3	2	2	2	2	11
23	4	4	4	4	4	20
24	4	3	3	4	3	17
25	4	3	3	3	2	15
26	3	2	4	2	3	14
27	4	4	4	5	5	22
28	3	3	3	5	3	17
29	4	5	5	5	5	24
30	4	3	3	3	4	17
31	3	3	3	4	3	16
32	4	5	5	5	5	24
33	4	4	3	3	4	18
34	2	2	2	3	3	12
35	4	3	3	4	4	18
36	2	2	2	4	4	14
37	4	4	4	4	4	20
38	4	5	5	5	5	24
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	5	5	5	23
41	4	4	4	4	5	21
42	3	4	3	4	4	18

43	4	3	4	4	3	18
44	1	2	3	2	2	10
45	2	2	2	3	3	12
46	4	3	4	5	3	19
47	3	3	3	3	3	15
48	4	4	4	4	4	20
49	3	3	3	4	4	17
50	3	3	3	5	5	19
51	4	4	4	4	4	20
52	3	3	4	4	3	17
53	4	5	4	4	4	21
54	3	3	4	4	3	17
55	4	3	3	4	4	18
56	3	3	3	3	3	15
57	3	3	3	3	3	15
58	3	3	3	3	3	15
59	2	3	2	3	3	13
60	3	3	4	4	4	18
61	3	2	3	4	4	16
62	4	5	3	4	5	21
63	3	3	3	4	3	16
64	3	4	4	4	3	18
65	4	3	2	3	4	16
66	3	3	3	4	4	17
67	4	3	4	4	3	18
68	3	3	3	3	3	15
69	3	4	4	3	4	18
70	4	4	5	3	5	21
71	4	5	4	5	4	22
72	2	2	2	4	3	13
73	1	1	1	1	1	5
74	1	3	2	2	1	9
75	3	3	3	4	3	16
76	4	4	4	4	4	20
77	2	2	2	2	2	10
78	4	4	4	5	5	22

79	4	4	5	5	5	23
80	3	5	3	3	3	17
81	3	3	3	4	4	17
82	3	3	3	3	4	16
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	5	5	22
85	4	4	5	4	5	22
86	3	3	3	3	3	15
87	4	4	4	5	5	22
88	4	5	5	5	5	24
89	3	3	3	4	4	17
90	3	3	3	4	4	17
91	4	3	3	4	4	18
92	4	4	3	3	4	18
93	3	3	3	3	3	15
94	4	3	3	3	3	16
95	5	3	3	4	4	19
96	4	4	4	4	3	19
97	5	5	5	5	5	25
98	3	4	3	4	3	17
99	3	4	3	4	4	18
100	4	4	3	4	4	19
101	3	3	3	3	3	15
102	3	4	5	4	4	20
103	4	4	4	4	3	19
104	2	3	3	4	4	16
105	2	2	2	2	2	10
106	4	4	4	4	4	20
107	3	3	3	3	2	14
108	4	4	4	4	4	20
109	4	4	4	4	4	20
110	4	4	4	4	4	20
111	3	3	4	4	4	18
112	4	4	4	4	4	20
113	3	2	2	4	3	14
114	4	3	3	3	4	17

115	4	3	4	3	4	18
116	3	3	3	3	3	15
117	4	4	4	3	3	18
118	1	2	2	2	2	9
119	3	3	3	3	3	15
120	4	4	4	5	5	22
121	4	4	4	4	4	20
122	1	3	3	3	2	12
123	2	3	3	4	4	16
124	5	4	4	3	4	20
125	3	3	4	4	3	17
126	3	3	4	4	4	18
127	4	4	3	4	3	18
128	3	3	3	3	3	15
129	5	4	4	5	5	23
130	3	2	3	4	3	15
131	3	4	4	4	4	19
132	3	3	3	4	4	17
133	3	4	4	4	3	18
134	4	4	3	4	4	19
135	3	3	4	4	4	18
136	2	2	2	3	3	12
137	4	4	4	4	4	20
138	3	3	4	4	4	18
139	2	3	2	3	3	13
140	4	4	3	4	3	18
141	4	4	4	4	4	20
142	4	4	3	4	3	18
143	4	4	4	4	4	20
144	3	3	3	4	3	16
145	4	4	4	4	4	20
146	4	4	4	4	4	20
147	4	3	3	4	4	18
148	4	3	4	4	4	19
149	3	2	3	3	4	15
150	4	4	4	4	4	20

151	3	3	3	3	3	15
152	3	3	3	3	3	15
153	5	5	5	5	5	25
154	3	3	3	4	3	16
155	4	3	3	4	3	17
156	3	2	2	3	2	12
157	4	4	4	4	4	20
158	5	4	4	5	5	23
159	3	3	4	4	3	17
160	3	3	3	3	3	15
161	3	3	3	4	4	17
162	4	3	4	5	4	20
163	3	3	3	4	4	17
164	3	2	2	3	3	13
165	4	4	4	4	4	20
166	3	4	3	3	4	17
167	1	2	2	2	2	9
168	3	3	3	4	3	16
169	4	4	3	3	4	18
170	3	3	4	4	3	17
171	3	3	3	3	3	15
172	4	4	3	5	4	20
173	3	4	4	4	3	18
174	3	3	4	3	3	16
175	4	4	4	4	4	20
176	4	4	4	4	3	19
177	4	4	4	4	5	21
178	2	2	3	3	2	12
179	4	4	4	4	3	19
180	3	3	3	3	3	15
181	3	3	3	3	3	15
182	4	4	4	3	3	18
183	4	4	4	3	3	18
184	4	4	2	3	3	16
185	3	3	4	4	4	18
186	3	2	2	3	4	14

187	3	4	3	3	3	16
188	3	3	3	3	3	15
189	3	3	3	3	3	15
190	3	3	3	3	3	15
191	4	4	4	4	4	20
192	3	4	5	5	5	22
193	4	4	3	4	4	19
194	3	3	4	3	3	16
195	3	3	3	3	3	15
196	5	4	3	4	5	21
197	3	3	3	4	5	18
198	3	3	3	3	3	15
199	4	4	4	4	4	20
200	1	1	1	1	1	5
201	3	3	3	3	3	15
202	4	4	4	4	5	21
203	4	4	4	4	4	20
204	4	3	3	3	3	16
205	3	4	3	3	4	17
206	4	4	4	4	4	20
207	2	2	2	5	2	13
208	3	3	3	4	4	17
209	3	3	3	5	5	19
210	5	5	5	5	5	25
211	3	4	4	4	4	19
212	3	3	4	4	3	17
213	3	3	3	3	3	15
214	3	3	3	3	3	15
215	4	3	4	4	4	19
216	3	3	3	4	4	17
217	4	4	4	4	4	20
218	4	3	3	4	4	18
219	4	4	4	4	4	20
220	3	3	3	3	3	15
221	3	3	3	3	3	15
222	3	3	3	4	3	16

223	3	3	3	3	4	16
224	4	4	3	4	5	20
225	3	3	3	4	4	17
226	3	3	4	4	2	16
227	4	4	4	4	4	20
228	3	3	4	5	4	19
229	4	4	4	4	4	20
230	4	5	5	4	4	22
231	3	3	4	4	4	18
232	3	3	4	4	4	18
233	3	3	3	2	3	14
234	4	4	4	4	4	20
235	4	4	4	4	4	20
236	4	4	4	4	4	20
237	4	4	4	4	4	20
238	3	3	3	4	3	16
239	4	4	3	4	4	19
240	3	3	3	3	2	14
241	3	3	3	3	3	15
242	4	3	4	4	4	19
243	4	4	3	4	4	19
244	4	3	3	4	3	17
245	4	3	3	4	4	18
246	3	3	3	3	3	15
247	3	4	3	4	4	18
248	2	2	2	2	3	11
249	4	4	4	4	4	20
250	3	3	3	4	4	17
251	3	3	3	2	2	13
252	4	4	4	4	4	20
253	4	4	4	4	4	20
254	3	3	3	4	4	17
255	4	4	4	3	3	18
256	4	4	4	4	4	20
257	4	4	4	4	4	20
	878	875	875	955	925	4508

Lampiran 9

**TINGKAT KESESUAIAN PADA SETIAP DIMENSI PELAYANAN REFERENSI DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

1	1029	X	100	90.90	%
	1132				
2	1015	X	100	91.11	%
	1114				
3	1014	X	100	92.27	%
	1099				
4	890	X	100	91.19	%
	976				
5	894	X	100	86.04	%
	1039				
6	936	X	100	81.82	%
	1144				
7	973	X	100	86.95	%
	1119				
8	972	X	100	84.74	%
	1147				
9	963	X	100	86.14	%
	1118				
10	994	X	100	88.67	%
	1121				
11	1003	X	100	90.93	%
	1103				
12	886	X	100	89.49	%
	990				
13	864	X	100	94.32	%
	916				
2. Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1	956	X	100	87.39	%
	1094				
2	939	X	100	84.44	%
	1112				
3	959	X	100	89.79	%
	1068				
4	950	X	100	87.32	%
	1088				
5	932	X	100	85.35	%
	1092				
6	959	X	100	88.14	%
	1088				

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

1	$\frac{918}{1113}$	X	100	82.48	%
2	$\frac{952}{1104}$	X	100	86.23	%
3	$\frac{935}{1077}$	X	100	86.82	%
4	$\frac{920}{1069}$	X	100	86.06	%

4. Jaminan (Assurance)

1	$\frac{1003}{1162}$	X	100	86.32	%
2	$\frac{1004}{1125}$	X	100	89.24	%
3	$\frac{976}{1122}$	X	100	86.99	%
4	$\frac{974}{1072}$	X	100	90.86	%
5	$\frac{969}{1131}$	X	100	85.68	%
6	$\frac{987}{1107}$	X	100	89.16	%
7	$\frac{987}{1033}$	X	100	95.55	%
8	$\frac{970}{1099}$	X	100	88.26	%
9	$\frac{970}{1072}$	X	100	90.49	%

5. EMPATHY

1	$\frac{878}{1020}$	X	100	86.08	%
2	$\frac{875}{1018}$	X	100	85.95	%
3	$\frac{875}{965}$	X	100	90.67	%
4	$\frac{955}{1099}$	X	100	86.90	%
5	$\frac{925}{1043}$	X	100	88.69	%

Lampiran 10

**RATA-RATA SKOR HARAPAN PEMUSTAKA PADA MASING-MASING DIMENSI
PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA**

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

NO	Jenis Pernyataan	Total Skor		Rata-Rata Harapan Pemustaka
		Jumlah Responden		
1	Adanya ruangan yang bagus	1132	257	≈ 4.40
2	Ruangan ber AC	1114	257	≈ 4.33
3	Tersedia sarana penelusuran OPAC	1099	257	≈ 4.28
4	Memiliki sarana komunikasi berupa telepon	976	257	≈ 3.80
5	Memiliki intercom (komunikasi antar bagian)	1039	257	≈ 4.04
6	Menyediakan sarana ibadah	1144	257	≈ 4.45
7	Fasilitas peralatan komputer yang canggih	1119	257	≈ 4.35
8	Melanggan jurnal ilmiah nasional	1147	257	≈ 4.46
9	Melanggan jurnal ilmiah internasional	1118	257	≈ 4.35
10	Menyediakan e-journals	1121	257	≈ 4.36
11	Menyediakan online database	1103	257	≈ 4.29
12	Penampilan pustakawan menarik	990	257	≈ 3.85
13	Pustakawan memiliki seragam	916	257	≈ 3.56
		Total	≈	54.54

2. Keandalan (*Reliability*)

NO	Jenis Pernyataan	Total Skor		Rata-Rata Harapan Pemustaka
		Jumlah Responden		
1	Memberikan pelayanan akurat sesuai janji	1094	257	≈ 4.26
2	Melayani dengan tepat waktu	1112	257	≈ 4.33
3	Pustakawan konsisten	1068	257	≈ 4.16
4	Melayani dengan segera	1088	257	≈ 4.23
5	Pelayanan yang diberikan memuaskan	1092	257	≈ 4.25
6	Informasi yang disampaikan terpercaya.	1088	257	≈ 4.23
		Total	≈	25.46

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

NO	Jenis Pernyataan	Total Skor		Rata-Rata Harapan Pemustaka
		Jumlah Responden		
1	Kemauan pustakawan melayani dengan tanggap	1113		≈ 4.33
		257		
2	Kesediaan melayani dengan cepat	1104		≈ 4.30
		257		
3	Memperjelas konfirmasi pelayanan	1077		≈ 4.19
		257		
4	Kesediaan pustakawan merespon pemustaka.	1069		≈ 4.16
		257		
Total		≈	16.98	

4. Jaminan (*Assurance*)

NO	Jenis Pernyataan	Total Skor		Rata-Rata Harapan Pemustaka
		Jumlah Responden		
1	Keamanan terjamin	1162		≈ 4.52
		257		
2	Kesopanan pustakawan	1125		≈ 4.38
		257		
3	Keramahan pustakawan	1122		≈ 4.37
		257		
4	Kepercayaan kepada pustakawan	1072		≈ 4.17
		257		
5	Kondisi ruang aman	1131		≈ 4.40
		257		
6	Bebas dari bahaya	1107		≈ 4.31
		257		
7	Tidak memiliki resiko	1033		≈ 4.02
		257		
8	Tidak ada keragu-raguan pada informasi	1099		≈ 4.28
		257		
9	Pengetahuan pustakawan terjamin	1072		≈ 4.17
		257		
Total		≈	38.61	

5. Empati (*Emphaty*)

NO	Jenis Pernyataan	Total Skor		Rata-Rata Harapan Pemustaka
		Jumlah Responden		
1	Pemberian perhatian kepada pemustaka	1020		≈ 3.97
		257		
2	Memahami kebutuhan pemustaka.	1018		≈ 3.96
		257		
3	Memenuhi keinginan pemustaka..	965		≈ 3.75
		257		
4	Kemudahan berkomunikasi	1099		≈ 4.28
		257		
5	Adanya komunikasi dua arah	1043		≈ 4.06
		257		
Total		≈	20.02	

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

NO	Jenis Pernyataan	Total Skor		Rata-Rata Persepsi Pemustaka
		Jumlah Responden		
1	Kemauan pustakawan melayani dengan tanggap	918		≈ 3.57
		257		
2	Kesediaan melayani dengan cepat	952		≈ 3.70
		257		
3	Memperjelas konfirmasi pelayanan	935		≈ 3.64
		257		
4	Kesediaan pustakawan merespon pemustaka.	920		≈ 3.58
		257		
Total		≈	14.49	

4. Jaminan (*Assurance*)

NO	Jenis Pernyataan	Total Skor		Rata-Rata Persepsi Pemustaka
		Jumlah Responden		
1	Keamanan terjamin	1003		≈ 3.90
		257		
2	Kesopanan pustakawan	1004		≈ 3.91
		257		
3	Keramahan pustakawan	976		≈ 3.80
		257		
4	Kepercayaan kepada pustakawan	974		≈ 3.79
		257		
5	Kondisi ruang aman	969		≈ 3.77
		257		
6	Bebas dari bahaya	987		≈ 3.84
		257		
7	Tidak memiliki resiko	987		≈ 3.84
		257		
8	Tidak ada keragu-raguan pada informasi	970		≈ 3.77
		257		
9	Pengetahuan pustakawan terjamin	970		≈ 3.77
		257		
Total		≈	34.40	

5. Empati (*Emphaty*)

NO	Jenis Pernyataan	Total Skor		Rata-Rata Persepsi Pemustaka
		Jumlah Responden		
1	Pemberian perhatian kepada pemustaka	878		≈ 3.42
		257		
2	Memahami kebutuhan pemustaka.	875		≈ 3.40
		257		
3	Memenuhi keinginan pemustaka..	875		≈ 3.40
		257		
4	Kemudahan berkomunikasi	955		≈ 3.72
		257		
5	Adanya komunikasi dua arah	925		≈ 3.60
		257		
Total			17.54	

Lampiran 12

RATA-RATA SKOR HARAPAN DAN PERSEPSI PEMUSTAKA PADA SELURUH DIMENSI PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA

Skor rata-rata keseluruhan tingkat pelaksanaan/kepuasan (persepsi) dan harapan

a. Bukti Fisik	$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N} = \frac{12384}{257} = 48.19 = 3.72$
	$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{N} = \frac{14018}{257} = 54.54 = 4.19$
b. Kehandalan	$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N} = \frac{5695}{257} = 22.16 = 3.69$
	$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{N} = \frac{6542}{257} = 25.46 = 4.24$
3. Daya Tanggap	$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N} = \frac{3725}{257} = 14.49 = 3.62$
	$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{N} = \frac{4363}{257} = 16.98 = 4.25$
4. Jaminan	$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N} = \frac{8840}{257} = 34.40 = 3.82$
	$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{N} = \frac{9923}{257} = 38.61 = 4.29$
5. Empati	$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N} = \frac{4508}{257} = 17.54 = 3.51$
	$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{N} = \frac{5145}{257} = 20.02 = 4.00$
Keseluruhan	$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N} = \frac{35152}{257} = 136.78 = 27.35$
	$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{N} = \frac{39991}{257} = 155.61 = 31.12$

Lampiran 13**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****I. DATA PRIBADI**

Nama : Yusrawati, S.Pd.I, S.IPI
 Tempat dan Tanggal Lahir : Uteun Dama, 1 Juli 1976
 Agama : Islam
 Status : Kawin
 Nomor Induk Pegawai : 19760107 200501 2 005
 Jabatan (TMT) : Pustakawan Muda (01 Oktober 2009)
 Pangkat/Golongan (TMT) : Penata Tk.1 / III/d (01 Okt 2014)
 Instansi : UIN Ar-Raniry
 Alamat Instansi : Jln. Al-Kindi No. 1 Darussalam Banda Aceh
 Alamat Rumah : Perumahan Dosen, No. 15, UIN Ar-Raniry

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Pendidikan Formal
 - a. Sekolah Dasar Negeri No. 3 Peureulak, Aceh Timur Tahun lulus 1989
 - b. Sekolah Menengah Tingkat Pertama No. 1 Peureulak, Aceh Timur 1992
 - c. Sekolah Menengah Tingkat Atas No.1 Peureulak, Aceh Timur Lulus 1995
 - d. DIII Perpustakaan UIN Ar-Raniry Tahun Lulus 1999
 - e. S1 PAI Muhammadiyah Aceh Tahun Lulus 2003
 - f. S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi, YARSI Jakarta Tahun Lulus 2006
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Pendidikan dan Pelatihan Informasi & Teknologi di IPB Bogor 2008
 - b. Pendidikan Bahasa Inggris Tahun 2009
 - c. Pelatihan Tim Penilai Pustakawan tahun 2014

III. RIWAYAT PENGALAMAN PEKERJAAN

1. Tenaga sukarelawan di UPT. Perpustakaan IAIN Ar-Raniry, selama lima tahun (1999 – 2004)
2. Pengelola dan kepala Perpustakaan STIM Banda Aceh, tahun 2003-2004.
3. Tenaga honor di Perpustakaan SMA Negeri No. 1 Peureulak, Tahun 2005.
4. Sukarelawan di Perpustakaan Mesjid Al-Huda Kp. Laksana 2003 – 2004.
5. Pengolahan koleksi SD Negeri 42 Lamteh, Ulee Kareng Banda Aceh 2009.

6. Membantu dan membimbing serta mengarahkan tenaga pengolahan (konsultasi dibidang klasifikasi koleksi) pada Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Ar-Raniry tahun 2009
7. Membantu dan memberikan konsultasi kepada tenaga pengelola Perpustakaan Sekolah Dasar Negeri No. 20 Kp. Mulia Banda Aceh tahun 2007-2009

IV. KEIKUTSERTAAN DALAM ORGANISASI PROFESI

1. Anggota IPI Prov. NAD tahun 2009-sekarang
2. Anggota Komite Perpustakaan UIN Ar-Raniry 2007- sekarang.
3. Peserta dalam penyusunan sillaby jurusan ilmu perpustakaan (S1) di Fakultas Adab UIN Ar-Raniry
4. Dosen tidak tetap pada Fakultas Adab Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
5. Anggota Tim Penilai Jabatan Fungsional Pustakawan di lingkungan UIN Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh tahun 2009-2014.

V. KARYA TULIS ILMIAH

1. Peranan Pustakawan terhadap Perpustakaan SD Negeri 28 Kp. Keramat Banda Aceh
2. Konservasi Koleksi Pada Perpustakaan Sekretariat Negara RI
3. Manajemen Perpustakaan Menurut Islam
4. Peranan Alumni D3 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Ar-Raniry terhadap perpustakaan di Provinsi NAD.

VI. TANDA JASA/PENGHARGAAN

1. Lulusan terbaik pada S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi pada Universitas Yarsi Jakarta, tahun 2006.
2. Pustakawan Teladan Se- Provinsi NAD tahun 2010
3. Pustakawan Teladan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2013

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat sebenarnya, dan semua akibat ketidakbenaran keterangan itu adalah tanggung jawab penuh saya.

Yogyakarta, 6 Maret 2016

Yusrawati, S.Pd.I, S.IPI