

**PENGARUH PELAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Jurusan Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan



Disusun oleh:

ISNA HUSNA AFIA

12140082

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

2016



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : B-1244/Un.02/DA/TU.00/06 /2016

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:


**PENGARUH PELAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

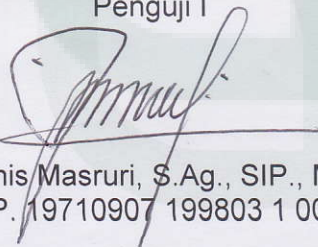
Nama : Isna Husna Afia
NIM : 12140082
Telah dimunaqosyahkan pada : Rabu, 8 Juni 2016
Nilai Munaqosyah : A-

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

TIM MUNAQOSYAH
Ketua Sidang


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

Penguji I


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

Penguji II


M. Solihin Arianto, S.Ag., SIP., M.LIS
NIP. 19700906 199903 1 012

Yogyakarta, 22 Juni 2016
Dekan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya



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

Drs.Djazim Rohmadi,M.Si.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Sdri.Isna Husna Afia
Lamp : 1 (satu) eksemplar

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, mengoreksi dan mengarahkan seperlunya maka menurut kami bahwa skripsi saudara :

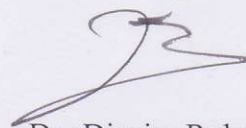
Nama : Isna Husna Afia
NIM : 12140082
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : Pengaruh Pelayanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Selaku dosen pembimbing, saya menyatakan naskah skripsi ini telah memenuhi syarat untuk munaqsyah.

Berdasarkan dengan hal tersebut, kami berharap agar mahasiswa yang bersangkutan dapat dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqsyah. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 28 Mei 2016
Pembimbing



Drs.Djazim Rohmadi,M.Si.

NIP.19630128 199403 1 001

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isna Husna Afia

NIM : 12140082

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : Pengaruh Pelayanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 April 2016



Isna Husna Afia

NIM. 12140082

HALAMAN MOTTO

“Berilah seseorang ikan, maka anda memberikan makanan untuk satu hari saja. Namun ajarilah ia memancing, maka anda akan memberinya makan seumur hidup.”

(Lao Tze)

“Ilmu Pengetahuan tanpa agama lumpuh, agama tanpa ilmu pengetahuan buta.”

(Albert Einstein)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini khusus penulis persembahkan kepada:

Bapak Abdul Muhaimin dan Ibu Lismiati, selaku orang tua penulis yang tak henti-hentinya memanjatkan doa demi kelancaran putrinya menimba ilmu serta seluruh pengorbanan yang mereka berikan. Terima kasih banyak atas semua curahan kasih sayang, semangat dan doanya.

Habiby Qalby, Muhammad Khoirul Muttaqin teman seperjuangan, terima kasih atas motivasi, dukungan, doa, pengorbanan serta waktu yang diberikan kepada penulis.

Kakak serta adik-adikku tersayang, yang selalu memberi doa, motivasi serta kasih sayang kepada penulis.

**PENGARUH PELAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Isna Husna Afia

12140082

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menurut pemustaka, untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap pelayanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif asosiatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket sebagai data primer, observasi, dokumentasi dan wawancara sebagai data pendukung. Variabel yang digunakan adalah variabel independen (pelayanan referensi) dan variabel dependen (kepuasan pemustaka). Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan rumus regresi linier sederhana dan data diolah dengan *SPSS version 16 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa pelayanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta termasuk kategori baik terbukti dengan *Grand Mean* sebesar 3,63. Dan kepuasan pemustaka termasuk dalam kategori baik pula terbukti dengan *Grand Mean* sebesar 3,617. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan regresi linier sederhana dengan t hitung sebesar 6,918 dimana t hitung $>$ t tabel pada taraf signifikan 2,5% r tabel sebesar 1,984. Pengaruh pelayanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki prosentase sebesar 32,8%. Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan evaluasi pada layanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk meningkatkan maupun mempertahankan kepuasan pemustaka dari segi pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan Referensi, Kepuasan Pemustaka

**EFFECT OF REFERENCE SERVICES TOWARDS USERS
SATISFACTION IN LIBRARY OF UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**By: Isna Husna Afia
12140082**

This research aims to determine how the service reference in library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta according to users, to know how the users satisfaction towards reference service in library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta and to know is there any effect of reference services towards users satisfaction in library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. The type of this research is descriptive associative quantitative. The researcher used questionnaires as the primary data, observation, documentation and interview as the data support. The variables used independent variables (reference service) and dependent variable (users satisfaction). Sampling is done by using accidental sampling technique, with a sample size of 100 respondents. Data analysis using mean, grand mean and simple linear regression formula and the data processed with SPSS version 16 for Windows. The results showed that reference services in the Library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta including the category of well proven Grand Mean premises by 3.63. And Users satisfaction in the well category as evidenced by the Grand Mean of 3.613. The results showed that there was a positive and significant influence between reference service toward user satisfaction in library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. It can be seen from the results of a simple linear regression calculation from t count amounted to 6,918 , where t count > t table at significant level of 2.5% r table at 1.984. effect of reference services towards user satisfaction in library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta has a percentage of 32.8%. This research is expected to be used as an evaluation of reference services in the library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta to improve or maintain user satisfaction in terms of service.

Keywords: Reference Service, Users Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga segala sesuatunya dapat berjalan dengan lancar. Tersusunnya skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan ini tidak lepas dari peran serta seluruh pihak yang terkait dengan kegiatan tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:


1. Dr. Zamzam Affandi., M.Ag., selaku Dekan fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
2. Marwiyah, S.Ag., SS., M.LIS., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan S1.
3. Drs. Djazim Rohmadi., M.Si., selaku pembimbing yang telah berkenan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran.
4. Syifaun Nafisah., S.T., MT., selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
5. Dr. Anis Masruri., S.Ag., S.IP.,M.Si., dan Muhammad Solihin Arianto., S.Ag., S.S., M.LIS., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis.
6. Dr.Hj.Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag, SIP, M.Si., selaku Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah bersedia memberikan izin penulis melakukan penelitian di lokasi.
7. Wahyani., S.Ag., M.IP., selaku Pendamping Penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah berkenan membantu penulis dalam mendapatkan data.

8. Para pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berkenan mengisi data penelitian dan berpartisipasi selama penelitian.
9. Keluarga besar di Jepara yang senantiasa memberikan motivasi dan doa kepada penulis.
10. Mardayati (Ardhul) dan Nisday (Mamak) selaku teman seperjuangan mulai IP-C sampai seterusnya yang berbagi suka duka selama ini.
11. Teman-teman wisma Adari yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
12. Segenap teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Perpustakaan Angkatan 2012.
13. Teman teman KKN Angkatan 86 Dusun Tlatar, Turi, Sleman.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu serta mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari masih adanya keterbatasan dalam skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat lebih bermanfaat bagi para pembaca. Ahir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya.

Wassalamu"alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 April 2016



Isna Husna Afia

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
SURAT KETERANGAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Hipotesis	8
1.6 Sistematika Pembahasan.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pengertian Pengaruh.....	12
2.2.2 Pelayanan referensi	13
2.2.3 Tugas Pokok Layanan Referensi di Perpustakaan	13
2.2.4 Unsur-unsur Penyelenggaraan Layanan Referensi	16
2.2.5 Kepuasan Pemustaka.....	22
2.2.6 Kriteria Kepuasan Pemustaka	23
2.2.7 Pengukuran Kepuasan Pemustaka.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Variabel Penelitian.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6 Uji Validitas.....	35
3.7 Uji Reliabilitas	39
3.8 Metode Analisis Data	40
3.9 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran umum Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	44
4.1.1 Sejarah Singkat.....	44
4.1.2 Visi dan Misi	45
4.1.3 Program Pengembangan.....	45
4.1.4 Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	49
4.1.5 Fasilitas Perpustakaan	57
4.1.6 Sumber Daya Manusia	58
4.1.7 Struktur Organisasi.....	59

4.1.8	Jam Pelayanan Perpustakaan.....	60
4.1.9	Tata Tertib Perpustakaan.....	60
4.2	Hasil Analisis Data Pengaruh Pelayanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	61
4.2.1	Pernyataan Tentang Pelayanan Referensi (X).....	61
4.2.1.1	Indikator Menemukan Informasi untuk Menjawab Pertanyaan yang Spesifik	62
4.2.1.2	Indikator Membantu Pemustaka Menemukan Informasi.....	67
4.2.1.3	Indikator Membimbing Pemustaka dalam Menggunakan Koleksi Perpustakaan	74
4.2.2	Pernyataan Tentang Kepuasan Pemustaka (Y)	82
4.2.2.1	Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	82
4.2.2.2	Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)	85
4.2.2.3	Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap).....	89
4.2.2.4	Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	92
4.2.2.5	Indikator <i>Empathy</i> (Peduli).....	95
4.2.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	102
4.2.4	Hipotesis.....	103
	BAB V PENUTUP	105
5.1	Simpulan.....	105
5.2	Saran	107
	DAFTAR PUSTAKA	108
	LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	30
Tabel 2. Pernyataan Jawaban Kuesioner	35
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pelayanan Referensi	37
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pemustaka	38
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	40
Tabel 6. Kategorisasi Berdasarkan Rata-rata Skor	41
Tabel 7. Pustakawan Memberikan Informasi Kepada Mengunjungi Mengenai Berbagai Hal Tentang Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	62
Tabel 8. Memberikan Informasi Kepada Pemustaka Mengenai Letak Suatu Koleksi.....	63
Tabel 9. Pustakawan Memberikan Informasi kepada Mengunjungi Mengenai Buku Rujukan yang Dibutuhkan	64
Tabel 10. Pustakawan Memberi Rekomendasi Bahan Rujukan kepada Pemustaka yang Membutuhkan	65
Tabel 11. Jawaban Responden terhadap Indikator Menemukan Informasi untuk Menjawab Pertanyaan yang Spesif.....	66
Tabel 12. Pustakawan Referensi Membantu Pemustaka Mencari Koleksi Menggunakan Alat Penelusur (OPAC)	67
Tabel 13. Pustakawan Referensi Membantu Pemustaka Mencari Topik Informasi yang Dicari	68
Tabel 14. Pustakawan Referensi Membantu Pemustaka Mencari Kata Kunci yang akan Dicari di Alat Penelusur (OPAC).....	69
Tabel 15. Pustakawan Referensi Mendiskusikan Kepada Pemustaka Mengenai Hasil Temuan Sudah Cocok atau Belum.....	70
Tabel 16. Pustakawan Referensi Mahir dalam Melakukan Berbagai Teknik Penelusuran.....	71

Tabel 17. Pustakawan Referensi Memiliki Pengetahuan yang Luas Dalam Berbagai Bidang	72
Tabel 18. Jawaban Responden terhadap Indikator Membantu Pemustaka Menemukan Informasi.....	73
Tabel 19. Pustakawan Referensi Membimbing Pemustaka guna Kebutuhan Penelitian	74
Tabel 20. Pustakawan Referensi Membimbing Pemustaka guna Keperluan Tugas Perkuliahan	75
Tabel 21. Pustakawan Referensi Membimbing Pemustaka dalam Mengenal Jenis-jenis Bahan Rujukan.....	76
Tabel 22. Pustakawan Referensi Membimbing Pemustaka Mengenai Penggunaan Bahan Rujukan	77
Tabel 23. Pustakawan Referensi Membimbing Pemustaka Mengenai Pencarian Informasi Rujukan Melalui Internet	78
Tabel 24. Jawaban Responden terhadap Indikator Membimbing Pemustaka dalam Menggunakan Koleksi Perpustakaan.....	79
Tabel 25. Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan Referensi (X)	80
Tabel 26. Puas dengan Gaya Bahasa Pustakawan Referensi dalam Menjawab Pertanyaan Pengunjung	82
Tabel 27. Puas dengan Fasilitas Alat Penelusur (OPAC) yang Ada di Layanan Referensi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	83
Tabel 28. Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	84
Tabel 29. Puas dengan Kecepatan Pustakawan Referensi Menjawab Pertanyaan Pengunjung	85
Tabel 30. Puas dengan Ketepatan Pustakawan Referensi Menjawab Pertanyaan Pengunjung	86
Tabel 31. Puas dengan Sikap Pustakawan Referensi dalam Memberikan Solusi kepada Pengunjung yang Kesulitan Menemukan Informasi	87
Tabel 32. Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	88
Tabel 33. Puas dengan Sikap Pustakawan Referensi yang Selalu Siap Membimbing Pengunjung Menemukan Informasi.....	89

Tabel 34. Puas dengan Sikap Pustakawan Referensi yang Mengutamakan Kepentingan Pengunjung dalam Mencari Informasi yang Dibutuhkan	90
Tabel 35. Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap).....	91
Tabel 36. Puas dengan Cara Bicara Pustakawan Referensi yang Sopan saat Menjawab Pertanyaan Pengunjung	92
Tabel 37. Puas dengan Kemampuan Pustakawan Referensi dalam Menemukan Informasi yang Dibutuhkan Pengunjung.....	93
Tabel 38. Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	94
Tabel 39. Puas dengan Sikap Sabar Pustakawan Referensi dalam Membimbing Pengunjung untuk Menemukan Informasi yang Dibutuhkan.....	95
Tabel 40. Puas dengan Sikap Pustakawan Referensi yang Peduli kepada Pengunjung yang Kesulitan Menemukan Informasi	96
Tabel 41. Puas dengan Sikap Ramah Pustakawan Referensi kepada Pengunjung yang Meminta Bantuan.....	97
Tabel 42. Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Empathy</i> (Peduli).....	98
Tabel 43. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)	99
Tabel 44. <i>Model Summary</i>	102
Tabel 45. <i>Coefficients</i>	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	59
Gambar 2. Bagan Nilai Rata-rata Indikator Variabel Pelayanan Referensi.....	81
Gambar 3. Bagan Nilai Rata-rata Indikator Kepuasan Pemustaka (Y).....	100
Gambar 4. Bagan Nilai Rata-rata Pelayanan Referensi (X) dan Kepuasan Pemustaka (Y).....	101

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi bahwa perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi di segala bidang. Perguruan tinggi dibentuk dengan tujuan agar mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menghasilkan intelektual, ilmuwan, dan/ atau profesional yang berbudaya dan kreatif, toleran, demokratis, berkarakter tangguh, serta berani membela kebenaran untuk kepentingan bangsa. Selanjutnya dalam pasal 1 ayat 9 menyatakan bahwa perguruan tinggi memiliki dasar tujuan yang disebut dengan Tridharma Perguruan Tinggi adalah kewajiban perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Perlu adanya sarana yang mendukung tiga aspek tersebut, salah satunya adalah perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki berbagai layanan yang diberikan kepada pemustaka, salah satunya adalah layanan referensi. Sebab dari berbagai tujuan perpustakaan perguruan tinggi, terdapat satu tujuannya yaitu menyediakan bahan rujukan (*referens*) pada semua sivitas akademika yang terdiri dari para dosen dan mahasiswa (Sulistyo,1991:52). Hal itu menjadikan perpustakaan

perguruan tinggi dituntut untuk memiliki sebuah layanan yang mengelola bahan-bahan rujukan yang dikenal sebagai layanan referensi.

Menurut Rahayuningsih (2007:87) pelayanan referensi adalah kegiatan layanan dalam bentuk pemberian bantuan kepada pemustaka agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan. Sedangkan *American Library Association* (ALA) dalam Qalyubi (2003:226) menjelaskan pelayanan referensi merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset. Menurut Rahayuningsih (2007:104), pelayanan referensi bertujuan untuk memungkinkan pemustaka menemukan informasi secara cepat dan tepat, memungkinkan pemustaka menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas serta memungkinkan pemustaka menggunakan koleksi referensi dengan tepat guna.

Beragam informasi yang dibutuhkan pemustaka menjadikan pustakawan referensi harus memahami berbagai macam pengetahuan minimal mengetahui dasarnya sehingga jika pemustaka bertanya kepada pustakawan, ia dapat dengan mudah dan cepat memberikan jawaban kepada pemustaka (Listiani 2008:8). Tugas pustakawan referensi tidak ringan sebab dia berfungsi sebagai penghubung antara koleksi dan pemustaka (Qalyubi,2003:228). Tugas pokok yang harus dilaksanakan oleh pustakawan referensi ada 3 yaitu menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik, membantu pemustaka menemukan informasi yang mereka butuhkan serta membimbing pemustaka tentang cara menggunakan koleksi perpustakaan (Evans, 1992:67). Pustakawan referensi harus memenuhi

syarat antara lain: mempunyai pengetahuan yang luas, memiliki imajinasi yang luas, pandai bergaul, ramah dan sopan, terampil dalam menjalankan tugasnya, siap melayani dan menolong serta pandai menempatkan persoalan dan pertanyaan pembaca dengan cepat dan tepat (Qalyubi,2003:228).

Berdasarkan visinya, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang berbasis keislaman dan keilmuan. Perpustakaan ini menjalankan tugas-tugasnya dengan didukung oleh 45 personil, yaitu yang terdiri dari 1 Kepala, 2 Koordinator, 8 Koordinator Urusan dan 34 Staf, yang berstatus pegawai negeri dan honorer. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga memiliki berbagai layanan untuk menunjang kebutuhan informasi pemustaka. Salah satu layanan yang ada disana adalah layanan referensi. Layanan referensi terletak di lantai 2 Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Layanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga terdapat ruang serial, koleksi rujukan, koleksi tugas ahir dan terdapat juga buku rujukan Islam elektronik (*Maktabah Syamilah*). Koleksi yang ada di layanan referensi sifatnya hanya dapat dibaca di tempat atau difotokopi yang telah disediakan. Layanan referensi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga terdapat 4 petugas antara lain Wahyani, S.Ag.,M.IP sebagai koordinator urusan layanan referensi dan Hj. Dra. Retno Wuri W, Puji Hartati, S.IP serta Etty Nurhayati sebagai staff.

Hasil wawancara peneliti dengan Bu Wahyani selaku koordinator urusan layanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Beliau menjelaskan hampir setiap hari pustakawan melakukan interaksi dengan pemustaka. Biasanya pemustaka meminta bantuan kepada pustakawan untuk menunjukkan letak koleksi

yang dicari, meminta bantuan dalam penelusuran koleksi, serta meminta bantuan pustakawan ketika pemustaka kesulitan mengakses koleksi. Beliau mengharapkan interaksi yang terjadi antara pemustaka dan pustakawan tersebut dapat memberikan kemudahan akses bagi pemustaka serta memberikan kepuasan bagi pemustaka.

Salah satu penentu layanan suatu perpustakaan disebut baik atau buruk adalah penilaian pemustaka, sebab tujuan dibentuknya perpustakaan adalah untuk melayani kebutuhan informasi pemustaka. Pemustaka merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perpustakaan. Jika hubungan interaksi antara pemustaka dengan perpustakaan baik, maka citra perpustakaan tersebut akan baik pula. Menurut Rusina dalam Rodin (2011:1) kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka. Maka peran pustakawan menangani pelayanan referensi sangat penting dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka. Kepuasan pemustaka ditentukan oleh kualitas layanan yang dikehendaki pemustaka, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perpustakaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing lembaga (Listiani,2008:2). Semakin pemustaka merasa puas terhadap pelayanan tersebut, maka perpustakaan akan dipandang memiliki daya saing tinggi. Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Beberapa faktor yang dapat mengukur kepuasan pemustaka terhadap suatu pelayanan

(Rahayuningsih,2015:18-19) antara lain: *Tangibles* (Bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Peduli).

Meskipun pustakawan telah menjalankan tugas-tugasnya dengan berbagai upaya, namun masih ada keluhan-keluhan dari pemustaka. Peneliti melakukan wawancara dengan informan yang bernama Tri yang diwawancarai pada tanggal 8 Februari 2016. Ketika Tri tidak kunjung menemukan koleksi skripsi yang dikehendaki, ia bertanya kepada pustakawan mengenai letak koleksi tersebut. Namun tanggapan pustakawan kurang baik. Ketika peneliti menanyakan perihal penilaian mereka terhadap pelayanan pustakawan referensi, Tri merasa kurang mendapatkan pelayanan yang baik dari pustakawan. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dari pihak pustakawan dan pemustaka memiliki pernyataan yang berbeda. Pustakawan merasa sudah melakukan tugas-tugas pokok mereka dan memberikan pelayanan yang maksimal. Namun berdasarkan wawancara dengan pemustaka, mereka kurang mendapatkan pelayanan yang baik. Dari masalah tersebut timbul pertanyaan yaitu sudahkah pustakawan referensi menjalankan tugas-tugas pokoknya dengan baik? Berhubungan dengan tugas pokok tersebut, bagaimanakah kepuasan yang dirasakan pemustaka? Pertanyaan tersebut menjadikan peneliti tertarik meneliti tentang bagaimana pengaruh yang timbul dari tugas pokok pustakawan referensi terhadap kepuasan pemustaka?

Guna mengetahui pustakawan referensi menjalankan tugas-tugas pokoknya dalam memberikan kepuasan bagi pemustaka maka permasalahan tersebut menjadikan peneliti akan melakukan riset tentang Pengaruh Pelayanan

Pustakawan Referensi terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimanakah pelayanan referensi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
- 1.2.2 Bagaimanakah kepuasan pemustaka referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
- 1.2.3 Bagaimanakah pengaruh pelayanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai antara lain:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pelayanan pustakawan referensi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- 1.3.2 Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka referensi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh pelayanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat terhadap berbagai pihak, diantaranya:

1.4.1 Bagi pustakawan

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan evaluasi terhadap pelayanan referensi yang diberikan oleh perpustakaan UIN Sunan Kalijaga terhadap pemustaka agar kedepannya mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

1.4.2 Bagi mahasiswa

Memberikan wawasan kepada mahasiswa tentang pentingnya layanan referensi sebagai tempat rujukan untuk memudahkan pencarian informasi yang dibutuhkan.

1.4.3 Bagi peneliti

Memberikan wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan referensi terhadap kepuasan pemustaka.

1.5 Hipotesis

Menurut Arikunto (2010:110), hipotesis berasal dari 2 penggalan kata, *hypo* yang artinya dibawah dan *thesa* yang artinya kebenaran. Jadi hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha : Adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan pustakawan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Ho : Tidak adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan pustakawan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1.6 Sistematika Pembahasan

Proposal penelitian ini terbagi menjadi tiga bab yang diuraikan dalam sistematika pembahasan sebagai berikut:

1. Bab I pendahuluan. Pada bab ini berisi latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang akan dikaji, tujuan serta manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian, hipotesis dan sistematika pembahasan.
2. Bab II Kajian Pustaka dan Landasan Teori. Bab II ini akan dijelaskan mengenai penelitian yang sejenis beserta hasil penelitiannya. Selain itu bab ini juga menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan teori penelitian.
3. Bab III Metode Penelitian. Bab III berisi masalah tentang jenis penelitian yang digunakan, menentukan populasi dan sampel, variabel penelitian, metode dan teknik serta instrumen pengumpulan data, validitas dan reliabilitas serta metode analisis data.
4. Bab IV Hasil dan Pembahasan. Bab IV berisi gambaran umum tempat penelitian dan hasil analisis data.

5. Bab V Penutup. Pada bab terakhir ini berisi simpulan hasil penelitian dan saran.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis data tentang “Pengaruh Pelayanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”, maka penulis dapat menarik kesimpulan beberapa simpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan referensi yang fokus pada tugas pokok pustakawan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah baik. hal tersebut terlihat berdasarkan nilai hasil analisis keseluruhan data yang dapat diketahui dari nilai *Grand Mean* yaitu sebesar 3,63, dilihat dari skala interval maka hasil tersebut diketahui bahwa pelayanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan kalijaga Yogyakarta termasuk kategori baik. Namun, terdapat dua pernyataan yang masih mendapatkan rata-rata dalam kategori sedang. Pertama, pustakawan memastikan bahwa hasil pencarian dengan bantuan pustakawan telah membantu pemustaka menemukan informasi yang dicari dengan rata-rata 3,18. Kedua, pernyataan tentang pustakawan membimbing pemustaka guna kebutuhan penelitian dengan rata-rata sebesar 3,36.
2. Kepuasan pemustaka terhadap pelayanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah baik. Hasil tersebut terlihat berdasarkan nilai hasil analisis keseluruhan data yang dapat diketahui nilai *Grand*

Mean yaitu 3,613, dilihat dari skala interval maka dengan hasil tersebut diketahui bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta termasuk kategori baik. Namun pada variabel Y (kepuasan pemustaka) terdapat tiga pernyataan yang masuk dalam kategori sedang yaitu pertama, pernyataan pengunjung puas dengan sikap sabar pustakawan referensi dalam membimbing pengunjung untuk menemukan informasi dengan rata-rata 3,24. Kedua, pernyataan pengunjung puas dengan sikap ramah pustakawan referensi kepada pengunjung yang meminta bantuan dengan rata-rata 3,41. Dan ketiga, pernyataan tentang pengunjung puas dengan sikap pustakawan referensi yang selalu siap membimbing pengunjung menemukan informasi dengan rata-rata sebesar 3,4.

3. Berdasarkan analisis tentang pengaruh pelayanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai t hitung sebesar 6,918, dengan t tabel pada taraf signifikan 2,5% sebesar 1,984. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa t hitung $>$ t tabel, bahwa hipotesis (H_0) ditolak dan hipotesis (H_a) diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan referensi dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Besarnya pengaruh antara dua variabel diketahui R Square sebesar 0,328 jika dalam bentuk % yaitu 32,8%. Maka

dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel X (pelayanan referensi) terhadap variabel Y (kepuasan Pemustaka) sebesar 32,8%.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan analisis data peneliti menyampaikan saran yang kiranya perlu ditindaklanjuti antara lain sebagai berikut:

1. Pustakawan referensi perlu meningkatkan kepeduliannya dalam memastikan apakah pemustaka telah mendapatkan informasi yang dibutuhkan atautkah belum.
2. Pustakawan referensi perlu lebih memperhatikan pemustaka yang membutuhkan bimbingan guna kebutuhan penelitian.
3. Pustakawan referensi perlu meningkatkan kepekaan dalam membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan.
4. Pustakawan referensi harus lebih sabar dalam membantu pemustaka yang kesulitan menacari informasi.
5. pustakawan harus lebih mendekati diri (bersahabat) dengan pemustaka di layanan referensi khususnya serta di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani.2011."Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN I Yogyakarta" (Skripsi). Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Arikunto,Suharsimi.2010.*Prosedur Penelitian :Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Bopp,Richard E dan Smith,Linda C.2011.Reference and information Service:An Introduction.dalam <http://bit.ly/1HVWn5H>. diunduh pada hari kamis,26 februari 2015, pukul 14.11 wib.
- Bungin,Burhan.2008.*Metode Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya)*.jakarta:Kencana.
- Chorim, M. Abdul.2010."Persepsi Pemustaka Terhadap kualitas pelayanan referensi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi daerah istimewa yogyakarta" (Skripsi). Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Evans, G. Edward.1992.*Introduction to Library Public Services*.London:Libraries Unlimited.
- Kamus Bahasa Indonesia.2005.*Pusat Pembinaan Pengembangan Bahasa*.Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Lestari, Sri.2015.*Buku Panduan Perpustakaan: Library Guide Book UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.Yogyakarta:Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
- Listiani,Wanda.2008."Mengukur Kualitas Layanan Referensi".*Dalam Jurnal Fihris. Vol.II No.1*. Januari - Juni.Yogyakarta.
- Marsti,Rilian Afta.(2013)."Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Pemanfaatan Layanan Referensi Di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah" (Skripsi) Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang.

- Martoadmojo, Karmidi.2009.*Pelayanan Bahan Pustaka*. Universitas Terbuka:Jakarta.
- Mustafa,Zaenal.2009.*Mengurai Variabel Sampai Instrumentasi*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Noor, Juliansyah.2012.*Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*.Kencana Prenada Media Grup:Jakarta.
- Qalyubi, Syihabuddin,dkk.2003.*Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta:Fakutas Adab.
- Rahayu,Lisda.2011.*Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*.Jakarta:Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F.2007.*Pengelolaan Perpustakaan*.Yogyakarta:Graha Ilmu.
- _____.2015.*Mengukur Kepuasan Pemustaka:Menggunakan Metode Libqual+TM*.Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Rodin,Rhoni.2011.Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan: Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup.dalam <http://bit.ly/1QREeKB>. Diunduh pada hari senin, 22 januari 2016, pukul 20.50 wib.
- Saleh, Abdul Rahman dan Mustafa, Badollahi.2010.*Bahan Rujukan*. Jakarta:Universitas Terbuka.
- Sarwono,Jonathan.2006.*Metode Penelitian: Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiarto, dkk .2003.*Teknik Sampling*.Jakarta:Gramedia Pustaka.
- Sugiyono.2003.*Statistik Untuk Penelitian*.Bandung: Alfabeta.
- _____.2013.*Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung:Alfabeta.
- _____.2014.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo Basuki.1991.*Pengantar Ilmu Perpustakaan*.Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama.

Sujarweni, Wiratna.2015.*SPSS untuk Penelitian*.Yogyakarta:Pustaka Baru Press.

Taniredja, Tukiran.2014.*Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy.2009.*Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Markensis.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.Dalam http://sindiker.dikti.go.id/dok/UU/UU0122012_ful.pdf. Diunduh pada hari senin, 01 Februari 2016, pukul 10.07 wib.

Lampiran 1**Instrumen Penelitian**

**PENGARUH PELAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA (Kajian Tentang Tugas Pokok Pustakawan dalam
Layanan Referensi)**

Nama :

Semester/ Jur :/

Berilah jawaban pernyataan berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Penjelasan poin nilai pada tiap jawaban sebagai berikut :

SS : 5 (sangat setuju)

TS : 2 (tidak setuju)

S : 4 (setuju)

STS: 1 (sangat tidak setuju)

RG : 3 (ragu-ragu)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
PELAYANAN REFERENSI (TUGAS POKOK PUSTAKAWAN DALAM LAYANAN REFERENSI) (X)						
A. Menemukan Informasi untuk Menjawab Pertanyaan						
1.	Pustakawan referensi memberikan informasi kepada pengunjung yang bertanya mengenai berbagai hal tentang Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.					
2.	Pustakawan referensi memberikan informasi kepada pengunjung yang bertanya mengenai letak suatu koleksi yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.					
3.	Pustakawan referensi memberikan informasi kepada pengunjung yang bertanya mengenai bahan-bahan rujukan yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.					
4.	Pustakawan referensi merekomendasikan kepada pengunjung yang kebingungan mencari buku rujukan yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.					
B. Pustakawan Membantu Pegunjung Menemukan Informasi						
5.	Pustakawan referensi membantu pengunjung mencari informasi menggunakan alat penelusur (OPAC).					
6.	Pustakawan referensi membantu pengunjung dalam menemukan topik informasi yang akan dicari.					

7.	Pustakawan referensi membantu pengunjung menemukan kata kunci dalam melakukan penelusuran (OPAC).					
8.	Pustakawan referensi mendiskusikan kepada pengunjung mengenai hasil temuan sudah cocok ataukah belum.					
9.	Pengunjung Pustakawan referensi mahir dalam melakukan berbagai teknik penelusuran (OPAC).					
10	pustakawan referensi memiliki pengetahuan yang luas dalam berbagai bidang umum.					
C. Pustakawan Membimbing Pemustaka Mengenai Cara Menggunakan Koleksi Referensi						
11	pustakawan referensi membimbing pengunjung guna keperluan penelitian.					
12	pustakawan referensi membimbing pengunjung guna keperluan tugas perkuliahan.					
13	pustakawan referensi membimbing pengunjung dalam mengenal jenis-jenis bahan rujukan di perpustakaan uin sunan kalijaga yogyakarta.					
14	pustakawan referensi membimbing pengunjung mengenai penggunaan bahan rujukan di perpustakaan uin sunan kalijaga yogyakarta.					
15	pustkawan referensi membimbing pengunjung mengenai pencarian informasi rujukan melalui internet.					
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	ST S
KEPUASAN PEMUSTAKA (Y)						
A. Tangibles (Bukti Langsung)						
16	Pengunjung puas dengan gaya bahasa pustakawan referensi dalam menjawab pertanyaan pengunjung					
17	Pengunjung puas dengan fasilitas alat penelusur (opac) yang ada di layanan referensi perpustakaan uin sunan kalijaga yogyakarta					
B. Reliability (Keandalan)						
18	Pengunjung puas dengan kecepatan pustakawan referensi menjawab pertanyaan pengunjung					
19	Pengunjung puas dengan ketepatan pustakawan referensi menjawab pertanyaan pengunjung					
20	Pengunjung puas dengan sikap pustakawan referensi dalam memberikan solusi kepada pengunjung yang kesulitan menemukan informasi					
C. Responsiveness (daya Tanggap)						

21	Pengunjung puas dengan sikap pustakawan referensi yang selalu siap membimbing pengunjung menemukan informasi					
22	Pengunjung puas dengan sikap pustakawan referensi yang mengutamakan kepentingan pengunjung dalam mencari informasi yang dibutuhkan					
D. Assurance (Jaminan)						
23	Pengunjung puas dengan cara bicara pustakawan referensi yang sopan saat menjawab pertanyaan pengunjung					
24	Pengunjung puas dengan kemampuan pustakawan referensi dalam menemukan informasi yang dibutuhkan pengunjung					
E. Empathy (Peduli)						
25	Pengunjung puas dengan sikap sabar pustakawan referensi dalam membimbing pengunjung untuk menemukan informasi yang dibutuhkan					
26	Pengunjung puas dengan sikap pustakawan referensi yang peduli kepada pengunjung yang kesulitan menemukan informasi					
27	Pengunjung puas dengan sikap ramah pustakawan referensi kepada pengunjung yang meminta bantuan					

Terima kasih kami haturkan kepada responden yang berkenan mengisi angket ini dengan objektif. 😊



Lampiran 2

TABULASI UJI COBA KUESIONER PENELITIAN SELURUH (100) RESPONDEN PENGARUH PELAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Skor jawaban responden dari butir 1 – 16

Variabel X : Pelayanan Referensi

No Resp.	Nomor Item																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
r1	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	37
r2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	52
r3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	58
r4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	46
r5	4	4	3	4	2	2	4	2	4	3	2	2	4	2	4	2	37
r6	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	42
r7	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	65
r8	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	45
r9	2	4	4	3	4	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	4	47
r10	3	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	49
r11	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	2	4	5	38
r12	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	75
r13	4	5	3	3	3	4	4	4		3	3	4	4	2	3	3	47
r14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	5	2	2	71
r15	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2	70
r16	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	52
r17	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	2	5	4	5	2	60
r18	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43
r19	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	51
r20	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	2	3	3	44
r21	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2	58
r22	3	4	2	1	3	3	4	1	4	4	3	5	3	2	2	5	53
r23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	59
r24	4	5	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	59
r25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	62
r26	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	59
r27	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	55
r28	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	55
r29	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	2	48
r30	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	56

Skor jawaban responden dari butir 17 – 29

Variabel Y : Kepuasan Pemustaka

No Responden	Nomor Item													Total
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
r1	5	3	3	2	3	3	4	3	3	5	3	5	3	45
r2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	50
r3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	47
r4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	47
r5	4	4	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	30
r6	4	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	38
r7	4	5	5	4		4	3	3	4	4	5	4	5	50
r8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51
r9	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	34
r10	5	5	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	38
r11	4	5	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	42
r12	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	51
r13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
r14	5	5	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	47
r15	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	52
r16	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	3	27
r17	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	44
r18	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	38
r19	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	40
r20	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	40
r21	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	48
r22	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	44
r23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	49
r24	5	5	4	2	3	3	3	4	4	5	5	5	4	52
r25	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	45
r26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	51
r27	3	3	2	3	3	3	4	5	2	5	4	4	3	44
r28	4	3	2	3	3	3	4	5	2	5	4	4	3	45
r29	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	3	45
r30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	53

Lampiran 3

**TABULASI KUESIONER PENELITIAN SELURUH (100) RESPONDEN
PENGARUH PELAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

Skor jawaban responden dari butir 1 – 15

Variabel X : Pelayanan Referensi

No Resp.	Nomor Item															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
r1	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	51
r2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	57
r3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	55
r4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	49
r5	4	4	3	4	2	2	4	2	4	3	2	2	4	4	2	46
r6	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	42
r7	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	56
r8	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	50
r9	2	4	4	3	4	3	2	1	3	3	2	2	2	2	4	41
r10	3	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	51
r11	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	67
r12	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	53
r13	4	5	3	3	3	4	4	4		3	3	4	4	3	3	50
r14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	2	2	49
r15	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	45
r16	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	65
r17	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	2	5	5	2	60
r18	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	48
r19	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
r20	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	55
r21	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	28
r22	3	4	2	1	3	3	4	1	4	4	3	5	3	2	5	47
r23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	52
r24	4	5	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	53
r25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
r26	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	4	2	51
r27	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
r28	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	51

r29	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	2	64
r30	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	57
r31	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	48
r32	5	4	4	5	3	3	2	3	5	3	3	2	4	4	3	53
r33	5	4	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	41
r34	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	55
r35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
r36	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	51
r37	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	68
r38	4	3	4	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	1	1	38
r39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	57
r40	5	5	4	4	5	4	3	2	5	4	4	3	4	4	3	59
r41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
r42	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	62
r43	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	65
r44	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	65
r45	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	55
r46	4	5	4	4	3	2	3	2	4	3	5	5	4	5	4	57
r47	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	50
r48	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	69
r49	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	57
r50	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	48
r51	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	55
r52	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	50
r53	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	50
r54	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	5	57
r55	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	51
r56	5	4	3	5	4	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	52
r57	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
r58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	35
r59	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	44
r60	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	54
r61	3	3	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	5	4	5	61
r62	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	51
r63	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	58
r64	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	54
r65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
r66	4	3	3	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	31
r67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	67
r68	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	61
r69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	58

r70	5	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	52
r71	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	59
r72	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	54
r73	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	37
r74	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	43
r75	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	46
r76	2	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	2	4	4	45
r77	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	3	3	55
r78	2	2	4	2	5	2	5	2	4	4	4	5	2	4	4	51
r79	4	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	57
r80	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	61
r81	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	70
r82	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	64
r83	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	50
r84	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	58
r85	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	64
r86	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	54
r87	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	50
r88	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	55
r89	3	4	3	5	4	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	58
r90	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	54
r91	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	50
r92	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	52
r93	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	2	4	2	49
r94	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	67
r95	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	59
r96	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	49
r97	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	53
r98	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	54
r99	2	4	4	3	4	3	5	3	5	4	2	4	4	4	4	55
r100	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	55

r37	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	42
r38	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	39
r39	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	46
r40	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	45
r41	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	32
r42	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	51
r43	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
r44	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
r45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	48
r46	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	49
r47	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	43
r48	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	48
r49	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	44
r50	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	44
r51	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	45
r52	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
r53	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
r54	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	51
r55	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	4	3	34
r56	2	4	3	4	3	2	4	2	4	3	3	3	37
r57	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	45
r58	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	36
r59	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	39
r60	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	43
r61	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	42
r62	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	43
r63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	45
r64	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	45
r65	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	39
r66	4	4	4	3	3	2	3	3	2	1	2	2	33
r67	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	36
r68	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	50
r69	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	40
r70	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
r71	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	56
r72	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	40
r73	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	32
r74	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	36
r75	4	4	2	4	2	4	4	2	4	1	2	2	35
r76	5	1	2	2	2	3	3	4	4	1	1	1	29
r77	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	41

r78	5	1	2	2	2	2	2	3	4	1	1	1	26
r79	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	50
r80	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	48
r81	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
r82	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	45
r83	5	5	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	40
r84	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	48
r85	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	53
r86	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	46
r87	4	5	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	41
r88	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	46
r89	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	49
r90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	46
r91	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
r92	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	43
r93	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	31
r94	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	46
r95	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	41
r96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
r97	3	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4	3	42
r98	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	43
r99	5	5	4	2	3	3	3	4	5	5	5	4	48
r100	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	45



Lampiran 4

Tabulasi uji validitas kuesioner 30 responden variabel pelayanan referensi (X)

		Correlations																
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017
VAR00001	Pearson Correlation	1	.160	.167	.452 ^{**}	.162	.230	.190	.494 ^{**}	.136	.269	.427 ^{**}	.239	.010	.214	.285	.160	.427 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.397	.378	.012	.392	.222	.315	.006	.474	.151	.019	.204	.957	.257	.127	.397	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.160	1	.595 ^{**}	.600 ^{**}	.296	.254	.401 ^{**}	.374 ^{**}	.186	.221	.183	.164	.413 ^{**}	.383 ^{**}	.451 ^{**}	.139	.549 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.397		.001	.000	.112	.175	.028	.042	.325	.241	.333	.385	.023	.037	.012	.463	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.167	.595 ^{**}	1	.653 ^{**}	.228	.266	.380 ^{**}	.355	.315	.208	.202	.201	.638 ^{**}	.610 ^{**}	.738 ^{**}	.190	.636 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.378	.001		.000	.225	.156	.038	.054	.090	.270	.285	.287	.000	.000	.000	.314	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.452 ^{**}	.600 ^{**}	.653 ^{**}	1	.269	.323	.306	.405 ^{**}	.357	.342	.430 ^{**}	.120	.493 ^{**}	.777 ^{**}	.786 ^{**}	.293	.721 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.150	.082	.100	.026	.053	.064	.018	.526	.006	.000	.000	.116	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.162	.296	.228	.269	1	.488	.540	.600	.390	.507	.453	.365	.322	.316	.507	.655
	Sig. (2-tailed)	.392	.112	.225	.150	.006	.002	.000	.015	.033	.004	.012	.047	.083	.089	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.230	.254	.266	.323	.488	1	.668	.180	.226	.679	.543	.373	.379	.347	.589	.701
	Sig. (2-tailed)	.222	.175	.156	.082	.006	.000	.000	.341	.231	.000	.002	.042	.039	.060	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.190	.401	.380	.306	.540	.668	1	.379	.380	.566	.574	.392	.402	.446	.673	.767
	Sig. (2-tailed)	.315	.028	.038	.100	.002	.000	.000	.039	.038	.001	.001	.032	.028	.013	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.494	.374	.355	.405	.600	.727	.726	1	.335	.269	.662	.366	.351	.332	.613	.785
	Sig. (2-tailed)	.006	.042	.054	.026	.000	.000	.000	.070	.151	.000	.000	.046	.057	.073	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.136	.186	.315	.357	.438	.180	.379	.335	.540	.306	.400	.634	.623	.485	.133	.596
	Sig. (2-tailed)	.474	.325	.090	.053	.015	.341	.039	.070	.002	.100	.029	.000	.000	.007	.485	.001

VAR00015	Pearson Correlation	.285	.451 [*]	.738 ^{**}	.786 ^{**}	.316	.347	.446 [*]	.332	.485 ^{**}	.495 ^{**}	.477 ^{**}	.281	.670 ^{**}	.764 ^{**}	1	.325	.776 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.127	.012	.000	.000	.089	.060	.013	.073	.007	.005	.008	.133	.000	.000		.080	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.160	.139	.190	.293	.507 ^{**}	.589 ^{**}	.673 ^{**}	.613 ^{**}	.133	.146	.565 ^{**}	.547 ^{**}	.177	.193	.325	1	.604 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.397	.463	.314	.116	.004	.001	.000	.000	.485	.440	.001	.002	.350	.306	.080		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.427 [*]	.549 ^{**}	.636 ^{**}	.721 ^{**}	.655 ^{**}	.701 ^{**}	.767 ^{**}	.785 ^{**}	.596 ^{**}	.526 ^{**}	.731 ^{**}	.638 ^{**}	.707 ^{**}	.731 ^{**}	.776 ^{**}	.604 ^{**}	1	
	Sig. (2-tailed)	.019	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

VAR00004	Pearson Correlation	.362*	.390*	.650**	1	.720**	.813**	.480**	.263	.018	.114	.309	.090	.503**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.050	.033	.000		.000	.000	.007	.161	.923	.548	.096	.637	.005	.000
	N	30	30	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.428*	.345	.537**	.720**	1	.839**	.641**	.484**	-.208	.108	.292	.078	.378**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.021	.067	.003	.000		.000	.000	.008	.280	.575	.125	.686	.043	.000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
VAR00006	Pearson Correlation	.443*	.432*	.651**	.813**	.839**	1	.667**	.505**	.051	.147	.272	.098	.420**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.014	.017	.000	.000	.000		.000	.004	.787	.437	.146	.608	.021	.000
	N	30	30	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.353	.222	.319	.480**	.641**	.667**	1	.540**	-.226	.169	.269	.149	.244	.633**
	Sig. (2-tailed)	.056	.239	.086	.007	.000	.000		.002	.229	.372	.150	.431	.194	.000
	N	30	30	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.138	.073	.141	.263	.484**	.505**	.540**	1	-.148	.308	.493**	.257	.153	.563**

VAR00013	Pearson	.147	.411*	.493**	.503**	.378*	.420*	.244	.153	.371*	.337	.561**	.572**	1	.722**
	n														
	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	.440	.024	.006	.005	.043	.021	.194	.420	.043	.068	.001	.001		.000
	N	30	30	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson	.472**	.527**	.702**	.728**	.727**	.805**	.633**	.563**	.222	.438*	.617**	.492**	.722**	1
	n														
	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	.009	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.239	.016	.000	.006	.000	
	N	30	30	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 6**Tabulasi Uji Reliabilitas Kuesioner 30 Responden Variabel Pelayanan Referensi (X)****Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	16

Lampiran 7**Tabulasi Uji Reliabilitas Kuesioner 30 Responden Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)****Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded ^a	1	3.3
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	12

Lampiran 8

Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X dan Y

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.573 ^a	.328	.321	5.317

a. Predictors: (Constant), pelayanan referensi

b. Dependent Variable: kepuasan pemustaka

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.427	3.650		4.774	.000
	pelayanan referensi	.468	.068	.573	6.918	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pemustaka

Lampiran 9

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 10


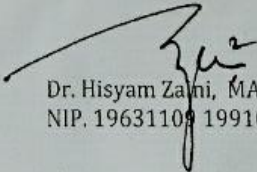
Titik Presentase Distribusi t

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
1	6.314	12.706
2	2.920	4.303
3	2.353	3.182
4	2.132	2.776
5	2.015	2.571
6	1.943	2.447
7	1.895	2.365
8	1.860	2.306
9	1.833	2.262
10	1.812	2.228
11	1.796	2.201
12	1.782	2.179
13	1.771	2.160
14	1.761	2.145
15	1.753	2.131
16	1.746	2.120
17	1.740	2.110
18	1.734	2.101
19	1.729	2.093
20	1.725	2.086
21	1.721	2.080
22	1.717	2.074
23	1.714	2.069
24	1.711	2.064
25	1.708	2.060
26	1.706	2.056
27	1.703	2.052
28	1.701	2.048
29	1.699	2.045
30	1.697	2.042
31	1.696	2.040
32	1.694	2.037
33	1.692	2.035
34	1.691	2.032
35	1.690	2.030
36	1.688	2.028
37	1.687	2.026
38	1.686	2.024
39	1.685	2.023
40	1.684	2.021
41	1.683	2.020
42	1.682	2.018
43	1.681	2.017
44	1.680	2.015
45	1.679	2.014
46	1.679	2.013
47	1.678	2.012
48	1.677	2.011
49	1.677	2.010
50	1.676	2.009

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
51	1.675	2.008
52	1.675	2.007
53	1.674	2.006
54	1.674	2.005
55	1.673	2.004
56	1.673	2.003
57	1.672	2.002
58	1.672	2.002
59	1.671	2.001
60	1.671	2.000
61	1.670	2.000
62	1.670	1.999
63	1.669	1.998
64	1.669	1.998
65	1.669	1.997
66	1.668	1.997
67	1.668	1.996
68	1.668	1.995
69	1.667	1.995
70	1.667	1.994
71	1.667	1.994
72	1.666	1.993
73	1.666	1.993
74	1.666	1.993
75	1.665	1.992
76	1.665	1.992
77	1.665	1.991
78	1.665	1.991
79	1.664	1.990
80	1.664	1.990
81	1.664	1.990
82	1.664	1.989
83	1.663	1.989
84	1.663	1.989
85	1.663	1.988
86	1.663	1.988
87	1.663	1.988
88	1.662	1.987
89	1.662	1.987
90	1.662	1.987
91	1.662	1.986
92	1.662	1.986
93	1.661	1.986
94	1.661	1.986
95	1.661	1.985
96	1.661	1.985
97	1.661	1.985
98	1.661	1.984
99	1.660	1.984
100	1.660	1.984

Lampiran 11

Surat Penelitian

	KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA <small>Jl. Marsda Adi sucipra Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949 Web : http://adab.uin-suka.ac.id E-mail : fadib@uin-suka.ac.id</small>
Yogyakarta, 21 Maret 2016	
Nomor	: UIN.02/DA.1/PP.00.9/607 /2016
Sifat	: Biasa
Lampiran	: -
Hal	: Permohonan Izin Penelitian
Kepada: Yth, Kepala UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Di Tempat	
<i>Assalamu'alaikum Wr. Wb.</i>	
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa :	
Nama	: Isna Husna Afia
NIM	: 12140082
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan
bertujuan untuk melakukan penelitian di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :	
PENGARUH PELAYANAN REFERENSI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA (kajian Tentang Tugas Pokok Pustakawan Dalam Layanan Referensi)	
di bawah Bimbingan : Drs. Djazim Rohmadi, M.Si	
Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut dalam rangka melakukan penelitian.	
Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.	
<i>Wassalamu'alaikum Wr. Wb</i>	
a.n. Dekan Wakil Dekan Bidang Akademik.	
 Dr. Hisyam Zaini, MA. ✶ NIP. 19631109 199103 1 009	
Tembusan : Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya;	

CURRICULUM VITAE

A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Isna Husna Afia
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Jepara, 18 Maret 1995
Alamat Asal : Robayan RT 08/ RW 02
Jepara, Jawa Tengah.
Email : isna95husna@gmail.com
No. HP : +6289680531224



B. Latar Belakang Pendidikan

Jenjang	Nama Sekolah	Tahun
TK	TK Al-Fattah Robayan, Jepara	1998-1999
SD	SD N Robayan 03, Jepara.	2000-2006
SMP	MTs. Darul Ulum Purwogondo, Jepara.	2007-2009
SMA	MA. Darul Ulum Purwogondo, Jepara.	2010-2012
S1	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2012-2016

C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota pramuka di MTs. Darul Ulum Purwogondo, Jepara Tahun 2007-2008.
2. Ketua Patroli Keamanan Sekolah (PKS) di MTs. Darul Ulum Purwogondo, Jepara Tahun 2008-2009.
3. Anggota Pengurus OSIS MTs. Darul Ulum Purwogondo, Jepara Tahun 2008-2010.
4. Dewan Ambalan Pramuka di MA. Darul Ulum Purwogondo, Jepara Tahun 2010-2012.
5. Bendahara Pengurus OSIS di MA. Darul Ulum Purwogondo, Jepara Tahun 2011-2012.

6. Anggota Saka Bhayangkara Mayong, Jepara Tahun 2010-2014.
7. Anggota Divisi Interpreneur OMIP Liberty di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2013-2015.
8. Anggota Organisasi Ekstra PMII di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2013-2015.
9. Anggota Pramuka Racana Sunan Kalijaga – Nyi Ageng Serang di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2013-2015.

D. Pengalaman

1. Peserta LDK (Latihan Dasar Kepemimpinan) di MTs. Darul Ulum Purwogondo, Jepara Tahun 2007.
2. Peserta Kontingen Survival XXV dan Perkemahan Wirakarya IV di Kwartir Cabang Jepara Tahun 2011.
3. Peserta Kontingen Perkemahan Porseni Santri Pondok Pesantren Sekabupaten jepara di Pondok Pesantren Roudhotul Muhtadiin Balekambang, Jepara Tahun 2011.
4. Peserta DIKCAR (Pendidikan Calon Anggota Racana) ke XXX di Gerakan Pramuka Gugus Depan Yogyakarta (1501 - 1502) Tahun 2013.

E. Penghargaan

1. Juara III Olimpiade Kimia di STIENU Jepara Tahun 2010.
2. Juara I Lomba Baris-berbaris di Pondok Pesantren Balekambang Jepara tahun 2011.

F. Pengabdian Masyarakat

Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Dusun Tlatar, Kelurahan Wonokerto, Turi, Sleman, DIY.