

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN FUZZY DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
DAERAH YOGYAKARTA (BPAD D.I.Y)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana S-1



Oleh

Kamelia Fadhlina Ristha (09660014)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Kamelia Fadhlina Ristha

NIM : 09660014

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Fuzzy Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Yogyakarta (BPAD D.I.Y)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 20 Juni 2016

Pembimbing

Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.

NIP. 19740621 200604 2 001



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/2317/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Fuzzy di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Yogyakarta (BPAD D.I.Y)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Kamelia Fadhlina Ristha

NIM : 09660014

Telah dimunaqasyahkan pada : 27-Juni 2016

Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji I

Dwi Agustina Kurniawati, S.T.M.Eng
NIP.19790806 200604 2 001

Penguji II

Tutik Fariyah, M.Sc
NIP.19800706 200501 2 007

Yogyakarta, 1 Juli 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Dr. Murtono, M.Si

NIP.19691212 200003 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kamelia Fadhlina Ristha

NIM : 09660014

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Fuzzy di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Yogyakarta (BPAD D.I.Y) adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 20 Juni 2016

Yang menyatakan,



Kamelia Fadhlina Ristha
NIM. 09660014

Motto:

Dengan mengingat Allah, hati menjadi tenang (Q.S Ar-Raad ayat 28)

And the hereafter is better for you than the first (life). (Alquran 93:4)

Life is the art of drawing without an eraser.

-John W. Gardner-

When I hear somebody sigh, "Life is hard". I'm always tempted to ask, "compared to what?".

-Sydney J. Harris-

Nothing is impossible, the word itself says, "I'm possible".

-Audrey Hepburn-

Halaman Persembahan :

Ku persembahkan karya kecil ini untuk Mama.

Seseorang yang hatinya selalu ada untukku ketika aku merasa seisi dunia meninggalkanku.

Terlahir dari rahimnya adalah anugerah terindah yang pernah Allah berikan kepadaku.

I love you Ma..



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT karena hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis memperoleh kemudahan dan kelancaran dalam melaksanakan penelitian di Perpustakaan Daerah Yogyakarta (BPAD D.I.Y) serta dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN FUZZY DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH YOGYAKARTA (BPAD D.I.Y)”**. Penelitian ini bertujuan sebagai kegiatan belajar yang komperensif yang dapat memberikan pengetahuan, pengalaman dan gambaran secara langsung dalam dunia industri, khususnya mengenai pelayanan jasa.

Dalam pelaksanaan penelitian hingga penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Murtono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
2. Ibu Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Prodi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sekaligus sebagai dosen pembimbing yang dengan kesabaran memberikan pengarahan, bimbingan dan semangat pada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Ibu Tutik Farihah, S.T., M.Sc., dan Ibu Dwi Agustina Kurniawati, M.Eng., selaku dosen penguji yang telah membantu memberi masukan perbaikan dan menyempurnakan laporan tugas akhir saya.

4. Mama dan Papa atas segala doa, nasehat, semangat dan dukungan yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kak Ala, Kak Una, Bang Ali, Bang Alan, Bang Alin. Terima kasih untuk segala cintanya dan perhatiannya, semoga Allah selalu menuntun kita, Amin.
6. Annisa Rahmah (persahabatan kita butuh perjalanan yang panjang ya Sa hehe..), Dinda Yarshal (sahabatku yang komplit), Liza Fikrianti (darimu aku belajar menerima dunia)
7. Geng tercintaku Top Sweet Girl. Hanifah Hafni (orang yang pintu maafmu seluas samudera, terimakasih sudah menjadi sahabatku yang tidak hanya menerimaku tapi juga memaafkanku yang sering menyakitimu), Intan Utami (Si lembut yang selalu ku rindukan), Ayu Sri Devi (darimu aku belajar, dunia ini simpel kalau kita berpikir simpel), Repita Agustia (Rep.. kalau kita jumpa lagi di akhirat, aku akan bilang apa yang harusnya ku katakan dulu)
8. Anak-anak Pa'Lan (IA 8) SMANTIG Medan, terima kasih pernah menjadi salah satu bagian terindah dalam masa mudaku.
9. Atun (kapan koe mbali jogja mblo kangen berat) Mbak Nurul, Mbak Pika, (mbakyu-mbakyu ku)
10. Mumun, Nurul, Nia, (I miss you, semoga kita bisa kumpul lagi di masa depan), Mimin (ayo muncak!!), Eka, Ali, Angga, Kanda Zain, Dik Iphi, Sobrah, Rois, Gunawan, Retno, Pak Anto (thank you guys)
11. Anak-anak TPA Masjid Nurul Ambiya' Dusun Pule Gunungkidul yang mengajarkanku banyak hal tentang kehidupan. Vivi, Indri, Ita, Lucy, Titi,

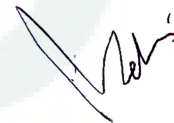
Niken, Alin, Rifka, Dea, Munnawar, Aida, Dodi, Rohmat, Kasmaji, Andik, Timbul, Ahmad, Angga, Sulis, Amel, Ifa, Semoga segala impian kalian tercapai ya dek.. Amin ya Allah..

12. Seluruh warga Dusun Pule Gunungkidul yang mengajarkanku tentang ketulusan dan selalu berbagi dalam keadaan apapun.
13. Semua *partner* dan saudaraku KKN80GK50 : Haji, Tyas, Vino, Nur, Firman, Icing, Linda, Dysa, Efa, Doni, Zulmi. (ayo bebeb-bebeb mbedol telo)
14. Seluruh teman-teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2009 khususnya para *legend*.

Hanya ucapan terima kasih dan maaf yang bisa saya sampaikan. Semoga Allah SWT memberi ganjaran kebaikan kepada kalian semua. Amin.

Yogyakarta, 20 Juni 2016

Penulis



Kamelia Fadhlina Ristha

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Persetujuan Skripsi.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Posisi Penelitian.....	7
2.2 Pengertian Jasa.....	11

2.3 Karakteristik Jasa.....	11
2.4 Kualitas Jasa.....	12
2.5 Kepuasan Konsumen.....	13
2.5.1 Persepsi Konsumenn.....	13
2.5.2 Ekspektasi Konsumen.....	14
2.6 Metode Sevqual.....	14
2.7 Logika Fuzzy.....	20
2.8 Himpunan Fuzzy.....	22
2.9 Defuzzifikasi.....	23
2.10 Importance and Performance Analysis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Obyek Penelitian.....	28
3.2 Data Penelitian.....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Metode Pengolahan Data.....	29
3.4.1 Uji Validitas.....	29
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.4.3 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian.....	30
3.4.3 Fuzzifikasi.....	30
3.4.4 Defuzzifikasi.....	31
3.4.5 Servqual.....	31
3.4.6 Diagram IPA.....	32
3.5 Kerangka Pelaksanaan Penelitian.....	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	34

4.1 Pengumpulan Data.....	34
4.1.1 Penyebaran Kuesioner.....	34
4.1.2 Gambaran Umum Identitas Responden.....	34
4.2 Pengolahan Data.....	36
4.2.1 Pengolahan Data pada Pilot Study.....	36
4.2.1.1 Uji Validitas Persepsi.....	36
4.2.1.2 Uji Reliabilitas Persepsi.....	39
4.2.1.3 Uji Validitas Ekspektasi.....	39
4.2.1.4 Uji Reliabilitas Ekspektasi.....	41
4.2.2 Pengolahan Data pada Main Study.....	42
4.2.2.1 Pengolahan dengan Fuzzy-Servqual.....	43
4.2.2.2 Diagram Importance Performance Analysis.....	52
4.3 Pembahasan.....	58
4.3.1 Analisis Fuzzy Servqual.....	60
4.3.2 Analisis Importance Analysis Performance.....	60
4.3.2 Usulan Perbaikan Berdasarkan IPA.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Posisi Penelitian.....	7
Tabel 4.1 Demografi Responden.....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Persepsi.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Ekspektasi.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi.....	42
Tabel 4.6 Fuzzyfikasi Persepsi Pengunjung.....	45
Tabel 4.7 Fuzzyfikasi Ekspektasi Pengunjung.....	47
Tabel 4.8 Hasil Defuzzyfikasi.....	49
Tabel 4.9 Selisih Gap Antar Dimensi Servqual.....	51
Tabel 4.10 Karakteristik Kualitas Layanan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan.....	17
Gambar 2.2 Importance Performance Matrix.....	26
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Fuzzy Set Persepsi.....	44
Gambar 4.2 Fuzzy Set Ekspektasi.....	44
Gambar 4.3 Diagram Importance Performance Analysis.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I.....	68
Profil Perusahaan.....	69
LAMPIRAN II.....	75
Kuesioner Pilot Study.....	76
LAMPIRAN III.....	80
Kuesioner Main Study.....	81
LAMPIRAN IV.....	85
Pengumpulan Data Kuesioner Pilot Study.....	86
LAMPIRAN V.....	90
Pengumpulan Data Kuesioner Main Study.....	91
LAMPIRAN VI.....	100
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pilot Study.....	101
LAMPIRAN VII.....	105
Tabel R.....	106
LAMPIRAN VIII.....	107
Tabel Z.....	108

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN FUZZY DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
DAERAH YOGYAKARTA (BPAD D.I.Y)**

Kamelia Fadhlina Ristha

09660014

**Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga**

ABSTRAK

Pendidikan berperan penting dalam memajukan peradaban manusia maka tidak hanya kaum pelajar saja yang membutuhkan pendidikan, namun juga masyarakat dari segala lapisan dan golongan. Salah satu sarana yang dapat menjembatani pendidikan untuk segala lapisan dan golongan adalah perpustakaan umum. Dalam hal ini adalah Perpustakaan Daerah di Yogyakarta. Untuk itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan diukur dengan menggunakan Fuzzy-Servqual untuk menentukan tingkat kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Logika fuzzy digunakan sebagai usaha untuk mengurangi ketidakpastian responden dalam memberikan nilai persepsi dan ekspektasi dalam Servqual. Dengan menggabungkan dimensi Servqual dan Fuzzy (Fuzzy-Servqual) didapatkan gap keseluruhan sebesar -0,983 yang berarti pelayanan yang diberikan perpustakaan belum dapat memenuhi harapan pengunjung. Dari hasil penggabungan metode Servqual-Fuzzy diperoleh nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dijadikan sebagai titik koordinat dalam pembuatan grafik Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan grafik IPA, faktor-faktor yang menjadi prioritas perbaikan adalah pada kuadran I. Rancangan perbaikan berdasarkan faktor-faktor prioritas perbaikan yaitu: pemberlakuan SOP, penambahan karyawan, melakukan maintenance berkala, melakukan upgrade pada komputer.

Keyword: Servqual, Fuzzy, Importance Performance Analysis (IPA)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ilmu pengetahuan dan teknologi selalu berkembang dan mengalami kemajuan sesuai dengan perkembangan zaman dan perkembangan cara berpikir manusia. Bangsa Indonesia sebagai salah satu negara berkembang tidak akan bisa maju selama belum mampu memperbaiki kualitas sumber daya manusia bangsanya. Kualitas hidup bangsa dapat meningkat jika ditunjang dengan sistem pendidikan yang mapan. Dengan sistem pendidikan yang mapan, memungkinkan kita berpikir kritis, kreatif, dan produktif.

Dalam dunia pendidikan, buku terbukti berdaya guna dan bertepatan guna sebagai salah satu sarana pendidikan dan sarana komunikasi. Penyelenggaraan pendidikan membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas untuk mendukung proses pendidikan. Pendidikan berperan penting dalam memajukan peradaban manusia maka tidak hanya kaum pelajar saja yang membutuhkan pendidikan namun juga masyarakat dari segala lapisan dan golongan. Salah satu sarana yang dapat menjembatani pendidikan untuk segala lapisan dan golongan adalah perpustakaan umum. Dalam hal ini adalah Perpustakaan BPAD D.I.Y.

Perpustakaan BPAD D.I.Y merupakan salah satu sarana bagi masyarakat khususnya Yogyakarta untuk menggali informasi secara luas dan baru seiring perkembangan zaman dan dunia pendidikan. Perpustakaan harus dibina dan dimanfaatkan sebaik-baiknya agar dapat memberi bekal ilmu

pengetahuan bagi masyarakat. BPAD D.I.Y memiliki beberapa jenis unit layanan yaitu Unit Badran I (Perpustakaan Daerah Yogyakarta), Unit Badran II, Unit JLC (Jogja Library Center), Unit Rumah Belajar Modern (RBM) Sewon. Rata-rata pengunjung per bulan dari ke semua unit BPAD D.I.Y sekitar 7546 pengunjung.

Saat ini, Unit Badran I atau lebih dikenal dengan Perpustakaan Daerah Yogyakarta, peranannya belum begitu dirasakan dan dimanfaatkan dengan optimal. Adanya gejala ketidakpuasan pengunjung yaitu sistem komputerisasi pencarian buku yang sering error, pelayanan penitipan barang yang kadang staf penjaganya tidak *stand by* di tempat, perpustakaan belum dilengkapi dengan fasilitas pendingin ruangan (AC) dan beberapa buku yang kurang perawatan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan BPAD D.I.Y (Unit Badran I) masih belum dapat memenuhi harapan pengunjung. Untuk itu, perlu dilakukan pengukuran dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan BPAD D.I.Y (Unit Badran I).

Metode pengukuran kualitas layanan yang banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. SERVQUAL berasal dari kata *Service Quality* yang artinya kualitas layanan. Metode SERVQUAL didasarkan pada *Gap Model* yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988). Metode SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan (*expected service*) (Tjiptono, 2005). Logika *fuzzy* adalah suatu cara yang tepat untuk memetakan suatu ruang *input* kedalam suatu ruang *output*.

Pendekatan *fuzzy* memiliki kelebihan pada hasil yang terkait dengan sifat kognitif manusia, khususnya pada situasi yang melibatkan pembentukan konsep dan pengenalan pola dalam lingkungan yang tidak pasti atau tidak jelas (Kusumadewi S, Purnomo H, 2010). Maka dalam penelitian ini, penulis melakukan pengukuran dengan menggunakan Servqual dan Fuzzy untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengunjung perpustakaan BPAD D.I.Y (Unit Badran I) terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengunjung terhadap pelayanan di perpustakaan BPAD D.I.Y ?
2. Upaya-upaya apakah yang harus dilakukan oleh perpustakaan BPAD D.I.Y agar kepuasan pelanggan terpenuhi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi pengunjung Perpustakaan BPAD D.I.Y (Unit Badran I) terhadap kualitas layanan yang telah diberikan.
2. Mengevaluasi kualitas pelayanan di Perpustakaan BPAD D.I.Y (Unit Badran I).

3. Memberi usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan BPAD D.I.Y (Unit Badran I).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan masukan kepada pihak perpustakaan BPAD D.I.Y (Unit Badran I) mengenai kualitas layanan yang telah diberikan selama ini dengan melihat tingkat harapan pengunjung.
2. Dengan adanya perbaikan-perbaikan yang bisa dilakukan oleh pihak Perpustakaan BPAD D.I.Y (Unit Badran I) dapat meningkatkan minat baca dan kepuasan pengunjung.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di BPAD D.I.Y bagian perpustakaan saja di Unit Badran I.
2. Hasil dari penelitian tidak diimplementasikan namun hanya sebagai masukan atau saran bagi pihak BPAD D.I.Y.

1.6 Sistematika Penulisan

Gambaran umum secara keseluruhan dari tahapan-tahapan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

BAB I

Dalam bab ini dijelaskan kondisi-kondisi umum yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian sehingga dapat dirumuskan masalah yang menjadi pertanyaan mendasar bagi penelitian ini. Selanjutnya akan dijabarkan rumusan masalah yang ada menjadi beberapa tujuan penelitian yang konkrit beserta dengan batasan-batasan masalah yang ada.

BAB II

Dalam bab ini terdapat tinjauan pustaka yang akan menunjukkan posisi penelitian ini dari penelitian-penelitian lain yang sejenis. Disamping itu, akan dibahas secara detail landasan-landasan teori yang mendukung dan menguatkan analisa dalam penelitian ini.

BAB III

Dalam bab ini terdapat metode pengumpulan data yang memberikan gambaran tentang lokasi penelitian, jenis-jenis data, dan teknik-teknik pengumpulan serta pengolahan data yang telah didapatkan dalam penelitian. Diagram alir penelitian yang ada dalam bab ini juga akan memberikan gambaran spesifik tentang alur penelitian dari awal hingga akhir.

BAB IV

Dalam bab ini menyajikan hasil pengolahan data dan analisis atau interpretasi dari hasil pengolahan data serta acuan perbaikan berdasarkan prioritas yang harus diutamakan.

BAB V

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran berupa masukan bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan Fuzzy-Servqual untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan kualitas terhadap pelayanan jasa di perpustakaan BPAD D.I.Y (Unit Badran I), diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan BPAD D.I.Y (Unit Badran I) masih berada dibawah harapan pengunjung, atau pelayanan yang selama ini diberikan oleh BPAD D.I.Y belum memenuhi harapan pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan *gap* secara keseluruhan diperoleh nilai keseluruhan *gap* sebesar -0,983.
2. Upaya yang harus dilakukan oleh BPAD D.I.Y agar kepuasan pengunjung terpenuhi yaitu dengan cara memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan BPAD D.I.Y . Usulan perbaikan yang diusulkan antara lain:
 - a. Pemberlakuan SOP untuk staf penitipan barang, penambahan karyawan untuk penitipan barang.
 - b. Melakukan *maintenance* berkala untuk sistem komputerisasi (bantuan pencarian buku), melakukan *upgrade* pada komputer.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan peneliti yaitu:


1. Dengan penelitian ini diharapkan pihak perpustakaan BPAD D.I.Y dapat menindaklanjuti untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan berdasarkan prioritas perbaikan layanan fuzzy-servqual.
2. Kepada peneliti selanjutnya akan lebih baik jika dilakukan wawancara kepada pengunjung agar hasil perbaikan atau output penelitian bisa lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, Vivek. Tripathi, Vikas. Agrawal, Anand. (2015). "Methodology for Evaluating Service Quality of Public Transport: Case of Delhi, India". *Journal of Supply Chain Management Systems*. Vol.4.
- Aneesh., Dileepal., Abraham. (2014). "An Integrated Fuzzy Weighted SERVQUAL - QFD Approach for Service Quality Improvement". *International Journal of Engineering Research* Volume No.3, Issue No.12, pp : 774-776.
- Ardakani, Saeid., Farhangnejad, Mohammad., Nejati, Mehran. (2015). "A fuzzy approach to service quality diagnosis". *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 33 Iss 1 pp. 103 – 119.
- Ariyani, Enny. (2009). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di Instalasi Rawat Inap dengan Metode *Servqual – Fuzzy* (Studi Di RSUD Jombang)". *Jurnal Penelitian Ilmu Teknik* Vol.9 :58-69.
- Chen, Yen Thing. (2016). "Applying the DEMATEL approach to identify the focus of library service quality: a case study of a Taiwanese academic library", *The Electronic Library* , Vol. 34.
- Djunaidi, dkk. (2006). "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Fuzzy*". *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 4, No. 3, hal. 139 – 146
- Haaq. (2012). *Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Hotel Perwita Sari, Hotel Mercury dan Hotel Putra Jaya di Prawirotaman Yogyakarta dengan Menggunakan Metode Servqual dan Important Performance Analysis*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

- Harto, Budi. (2015). "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Servqual dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan(Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)". Jurnal TEKNOIF Vol. 3.
- Hsiu-Yuan et,al. (2010),"Service quality gaps analysis based on Fuzzy linguistic SERVQUAL with a case study in hospital out-patient services", The TQM Journal, Vol. 22 Iss 5 pp. 499 -515.
- Kusumadewi,Sri., & Purnomo,Hari. (2013). Aplikasi Logika Fuzzy untuk Sistem Pendukung Keputusan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nadwitya. (2013). Penentuan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan AHP di PT. Herona Express Stasiun Tugu Yoyakarta. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A., Berry, Leonard L., (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing, Fall 1985. Vol.44.
- Rizal. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Industri Transportasi Massal dengan Metode Servqual Studi Kasus Transjakarta Koridor VI (Ragunan-Kuningan). Jakarta: Universitas Indonesia
- Siregar, Sofyan. (2010). "STATISTIKA DESKRIPTIF UNTUK PENELITIAN: Dilengkapi Perhitungan Manual Aplikasi SPSS Versi 17". Jakarta: Rajawali Pers.
- Stefano. Filho,Casarotto., R, Barichello. (2015). "A fuzzy SERVQUAL based method for evaluated of service quality in the hotel industry". Procedia CIRP 30 page 433 – 438

- Tileng, Marlin. Utomo, Wiranto. Latuperissa, Rudi.(2013). "Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City" *Journal of Computer Applications (0975 – 8887) Volume 70– No.19*
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorious. (2005). "Service, Quality and Satisfaction". Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). "Prinsip-prinsip Total Quality Service". Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2009). "SERVICE MARKETING : Esensi & Aplikasi". Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono, Fandy. Diana, Anastasia (2003). "Total Quality Management". Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). "Service Management: Mewujudkan Layanan Prima". Yogyakarta: Andi
- Wann, Y. W, et.al. (2004). Fuzzy Set Theory Based Decision Model For Determining Market Position and Developing Strategy For Hospital Service Quality. *Total Quality Management. Vol.15 No.4*
- Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertai contoh aplikasi dalam kasus. Jakarta:Indeks.*
- Wulandari. (2009). *Analisis Preferensi Konsumen Supermarket dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan.*



LAMPIRAN I
PROFIL BPAD D.I.Y

1.1 SEJARAH BPAD PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



1.1.1 ERA SONO BUDOYO

Pada awal berdirinya, perpustakaan pertama kali di Indonesia bernama "Perpustakaan Negara RI" berdiri sejak bulan Januari 1948 atas anjuran Mr. Santosa (waktu itu menjabat Sekjen Kementrian PP dan K) dan Mr. Hendromartono. Sebagai pelaksana ditunjuk R. Patah, yang memulai tugas persiapannya bertempat di kamar samping dari Paviliyun Museum Sono Budoyo di Yogyakarta. Sebagai modal pertaa dikumpulkan buku-buku, brosur-brosur, majalah-majalah dan surat kabar-surat kabar, yang terutama berasal dari pemberian hadiah atau sumbangan, antara lain dari Panitia Milik Bangsa Asing (PMBA), Komite Nasional Indonesia (KNI), Dewan Pertanahan Negara, P.F. Dahler, USIS, British Council, Bupati Pacitan dan juga berupa titipan dari Mr. Ali Sastroamidjojo, Rumah Penjara Yogyakarta, Prof. Dr. Poerbotjaroko serta ditambah dengan buku-buku dari pembelian.

1.1.2 ERA KOTABARU.

Dalam rangka persiapan ini, pada pertengahan tahun 1948 telah dapat dibuka sebuah Ruang Baca bertempat di Jl. Mahameru dan dibuka tiga kali seminggu diwaktu sore dari jam 16.00 - 18.00 WIB dengan dilayani dua orang petugas.

Koleksi yang dimiliki lama-kelamaan juga berkembang seiring dengan perkembangan perpustakaan pada masa itu.

1.1.3 ERA TUGU KIDUL.

Setelah mengalami Aksi Militer Belanda ke II, maka dengan modal yang masih ada Perpustakaan mendapat gedung di Jl. Tugu 66, bekas "Opendar Keeszaal en Bibliotheek" buatan Belanda dan mendapat tambahan alat-alat meubeler serta buku-buku dari OLB. Sejak itulah persiapan-persiapan dilanjutkan dengan penuh ketekunan, disamping penambahan formasi pegawainya. Pada tanggal 17 Oktober 1949 jam 16.30 WIB diresmikanlah kelahiran Perpustakaan Negara dengan nama lengkapnya "PERPUSTAKAAN NEGARA RI" oleh Y.M. Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan Mr. Sarmidi Mangoensarkoro. Oleh Menteri R. Patah ditunjuk sebagai pengasuh Perpustakaan negara yang telah lama beliau siapkan. Berkat ketekunan pengasuh, maka Perpustakaan Negara yang lahir ditengah-tengah kancah revolusi fisik, makin lama makin berkembang. menurut rencana semula Perpustakaan Negara RI akan dijadikan perpustakaan Induk, ini sesuai dengan nama dan tempat kedudukannya di Kota Yogyakarta yang pada saat itu menjadi Ibukota Republik Indonesia. Berawal dari sinilah dikembangkan berdirinya perpustakaan-perpustakaan di seluruh pelosok tanah air, mulai dari perpustakaan provinsi hingga pembentukan perpustakaan kabupaten. Mulai tahun 1950 Ruang Baca tidak hanya dibuka pada jam-jam kerja setiap harinya, tetapi juga tiap sore mulai jam 18.00 - 20.00 WIB. Akan tetapi ternyata sejarahnya yang menentukan. Setelah terjadinya peleburan Negara Republik Indonesia Serikat menjadi Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1950 dan Ibukota Republik Indonesia dipindahkan dari Yogyakarta ke Jakarta, maka berubahlah peranan Perpustakaan Negara RI yang pada saat itu direncanakan

menjadi induknya perpustakaan-perpustakaan di seluruh tanah air. Perpustakaan Negara di Semarang yang lahir kemudian, tidak mau lagi diasuh oleh Perpustakaan negara RI, tetapi menghendaki langsung dari Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan di Jakarta.

Sejak itulah kedudukan Perpustakaan Negara RI di Yogyakarta tidak lagi dipandang sebagai perpustakaan induk, melainkan hanya sebagai Perpustakaan Provinsi. dengan demikian nama "Perpustakaan Negara RI" tidak sesuai lagi, maka pada pertengahan tahun 1952 diganti nama "Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan kebudayaan" Yogyakarta.

1.1.4 ERA MALIOBORO.

Perpustakaan Negara berkembang terus dari tahun ke tahun, akhirnya pada tanggal 17 Maret 1952 Perpustakaan Negara harus meninggalkan gedung di Jl. Tugu 66 (Sekarang Jl. P. Mangkubumi), karena dipandang sudah tidak representatif lagi dan dipindahkan ke gedung yang lebih besar di Jl. Malioboro 175, yakni bekas Toko Buku dan penerbitan "Kolf Bunning" hingga saat ini. Kepala perpustakaan R. Patah mendapatkan hak pensiun pada tahun 1958 (wafat pada hari minggu tgl 30 April 1966) dan digantikan oleh Bp. Dajoesman. pada masa ini perpustakaan mulai mengembangkan dan menggunakan sistem klasifikasi DDC atas anjuran Biro perpustakaan Kementrian PP dan K waktu itu. sebelumnya koleksi Perpustakaan Negara menggunakan sistem klasifikasi katalogus berupa buku (Sheaf Catalog), seperti yang digunakan di Perpustakaan Museum Sono Budoyo dan Perpustakaan Museum LKI di Jakarta.

Pada masa ini perpustakaan mulai berkembang dengan menggunakan klasifikasi DDC secara bertahap. Atas prakarsa Bp. Sukarto Muksan (Wakil Kepala Perpustakaan Negara) dimulailah membuat katalogus subjek dengan

istilah-istilah bahasa Indonesia dan dibuat pula perluasan DDC tentang Sejarah, Geografi, Bahasa, Sastra Indonesia yang dalam DDC edisi 15 belum diatur dengan sempurna.

Tahun 1973 Bp. Dajoesman memasuki masa pensiun dan digantikan oleh Bp. St. Kostka Soegeng yang sebelumnya mengasuh Perpustakaan Negara di Singaraja. sejak itu perpustakaan mulai mengalami perkembangan baik koleksi, peralatan, gedung, karyawan, layanan masyarakat sampai dengan pembinaan perpustakaan-perpustakaan lainnya, promosi dan bimbingan minat baca. Di bidang pembinaan SDM dilakukan dengan menyelenggarakan penataran-penataran ilmu perpustakaan umum dan perpustakaan sekolah.

Mulai tanggal 18 Oktober 1976 Perpustakaan Negara meningkatkan pelayanannya khusus untuk anak-anak dengan membuka "Taman Pustaka Kanak-Kanak" dibuka sore hari. untuk menarik minat anak-anak setiap dua minggu sekali diputar film anak-anak.

Sebagai pusat informasi Perpustakaan Negara di Yogyakarta mulai menerbitkan Bibliografi Daerah sebagai sarana untuk mengetahui karya-karya penerbitan yang ada di DIY dengan biaya dari Proyek pengembangan Perpustakaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Untuk media kegiatan perpustakaan diterbitkan pula Bulletin "SANGKAKALA" yang disebarkan ke masyarakat untuk edisi yang pertama Nomor 1 bulan Agustus 1975. Sebagai sarana promosi pada tanggal 21 September 1976 dibuat film cerita dengan judul "Peranan Perpustakaan Kepada Masyarakat" dengan sis pokok pelayanan perpustakaan.

1.1.5 ERA TENTARA RAKYAT MATARAM.

Pada tahun 1978 nama Perpustakaan Negara Yogyakarta diganti menjadi "Perpustakaan Wilayah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta" berdasarkan

Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 0199/o/1978 tanggal 23 Juni 1978. Berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta tanggal 4 Juli 1981 Nomor 136/Hak/KPTS/1981, kepada Perpustakaan Wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta diberikan izin Hak Pakai Tanah pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, yang terletak di Badran Kecamatan Jetis Kotamadya Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta dan juga dengan diterimanya DIP 1980/1981 dan 1981/1982 sejumlah Rp 121.000.000,- (seratus dua puluh satu juta rupiah), maka Perpustakaan Wilayah memiliki gedung baru. Perpustakaan Wilayah unit badran (Jl. Tentara Rakyat Mataram No. 4 Yogyakarta) diresmikan pembukaannya pada tanggal 2 pebruari 1984 oleh Ibu Prof.Dr. Haryati Soebandio selaku Direktur Jendral Kebudayaan dengan biaya Rp 119.552.810,- (seratus sembilan belas juta lima ratus lima puluh dua ribu delapan ratus sepuluh rupiah) dalam jangka waktu pembangunan Januari 1981 s.d. Mei 1982. Dengan bertambahnya gedung baru ini maka mengingat gedung di Malioboro sudah terlalu padat dan terlalu ramai untuk sarana belajar, maka koleksi ilmiah diletakkan di Unit Badran sedangkan koleksi humaniora/hiburan, koleksi majalah dan surat kabar serta koleksi anak-anak ditempatkan di Unit Malioboro.

1.2 VISI & MISI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH

1.2.1 VISI Tahun 2012 - 2017

Mewujudkan Masyarakat pembelajar yang Berkarakter dan Berbudaya

1.2.2 MISI Tahun 2012 - 2017

Dalam upaya pencapaian terhadap visi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY maka misi yang akan dicapai dalam kurun waktu 2012- 2017, sebagai berikut:

1. Meningkatkan Pengelolaan dan Pemanfaatan Perpustakaan dan Arsip secara Optimal.
2. Mengembangkan Jaringan Perpustakaan dan Kearsipan berbasis Teknologi Informasi.
3. Mewujudkan Perpustakaan dan Arsip sebagai khasanah budaya daerah.





LAMPIRAN II
KUESIONER PILOT STUDY

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan harapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Yogyakarta. Jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Untuk itu saya mengharapkan informasi yang sesungguhnya (objektif) dari Saudara/Saudari, terkait pernyataan-pernyataan pada kuesioner ini. Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Kamelia Fadhlina Ristha

NIM. 09660014

PETUNJUK PENGISIAN

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian (bagian A di halaman 1 dan bagian B di halaman 2)

Bagian A. Demografis

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan Anda.

1. Apa jenis kelamin Anda?
 - Laki-laki
 - Wanita
2. Berapa usia Anda?
 - Dibawah 17 tahun
 - 17-24 tahun
 - 25-40 tahun
 - 41-50 tahun
 - >50 tahun
3. Apa pendidikan terakhir Anda?
 - SD
 - SMP
 - SMA
 - D3
 - S1
 - S2
 - S3
 - Lain-lain (sebutkan).....
4. Apa pekerjaan Anda?
 - PNS/TNI/POLRI
 - Pegawai Swasta
 - Wirausaha/Usahawan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Lain-lain (sebutkan).....
5. Berapa rata-rata penghasilan anda per-bulan?
 - <1.000.000
 - 1.000.000-3.000.000
 - >3.000.000
6. Apakah anda sering mengunjungi perpustakaan ini?
 - Sering
 - Jarang
 - Baru pertama kali
7. Apakah anda memiliki kartu anggota perpustakaan?
 - Ya
 - Tidak

Bagian B. Tingkat Pelayanan yang Diterima dan Diharapkan Pengunjung

Berilah tanda centang (√) pada skala tingkat pelayanan yang Anda rasakan/terima dan tingkat pelayanan yang Anda harapkan dari Perpustakaan Daerah Yogyakarta.

Petunjuk Pengisian:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| 1. STS = Sangat Tidak Setuju | 1. STP = Sangat Tidak Penting |
| 2. TS = Tidak Setuju | 2. TP = Tidak Penting |
| 3. N = Netral | 3. N = Netral |
| 4. S = Setuju | 4. P = Penting |
| 5. SS = Sangat Setuju | 5. SP = Sangat Penting |

No.	Pernyataan	Pelayanan yang diterima (Perceived Service)					Pelayanan yang diharapkan (Expected Service)				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
1	Kondisi ruangan perpustakaan bersih										
2	Sirkulasi udara di ruangan perpustakaan lancar (sejuk)										
3	Pencahayaan ruangan di perpustakaan cukup										
4	Kursi perpustakaan nyaman										
5	Meja tulis perpustakaan nyaman										
6	Jumlah loker/tempat penitipan barang memadai										
7	Perpustakaan memiliki sistem komputerisasi yang memuaskan (bantuan komputer mencari buku)										
8	Buku-buku yang tersedia di perpustakaan dalam keadaan bersih (tidak berdebu)										
9	Adanya informasi tata tertib perpustakaan yang jelas dan mudah dimengerti										
10	Staf perpustakaan berpenampilan rapi dan sopan										
11	Tersedianya bahan bacaan yang <i>up to date</i> (buku, majalah, koran)										
12	Koleksi buku-buku yang tersedia di perpustakaan lengkap										

No.	Pernyataan	Pelayanan yang diterima (Perceived Service)					Pelayanan yang diharapkan (Expected Service)				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
13	Perpustakaan menyediakan layanan digital yang memuaskan										
14	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak										
15	Staf perpustakaan yang bertugas selalu ada pada saat dibutuhkan										
16	Waktu pelayanan (jam buka/tutup) disiplin sesuai aturan yang ada										
17	Staf perpustakaan mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjungnya										
18	Pelayanan peminjaman buku dilakukan dengan cepat dan mudah										
19	Pelayanan pengembalian buku dilakukan dengan cepat dan mudah										
20	Pelayanan pembuatan kartu perpustakaan dilakukan dengan cepat dan mudah										
21	Kesediaan staf memberi bantuan dengan cepat dan segera										
22	Pelayanan penitipan barang dilakukan dengan cepat										
23	Keamanan loker/penitipan barang terjamin										
24	Perpustakaan memiliki staf yang ramah dan sopan										
25	Staf perpustakaan memiliki pengetahuan yang cukup (tahu letak buku yang dicari)										
26	Staf dipercaya dapat menjaga ketenangan suasana perpustakaan (contoh: menegur pengunjung yang ribut)										

No.	Pernyataan	Pelayanan yang diterima (<i>Perceived Service</i>)					Pelayanan yang diharapkan (<i>Expected Service</i>)				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
27	Staf perpustakaan segera membantu saat melihat pengunjung mengalami kesulitan										
28	Staf perpustakaan bersedia menanggapi keluhan pengunjung										





LAMPIRAN III
KUESIONER MAIN STUDY



KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan harapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Yogyakarta. Jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Untuk itu saya mengharapkan informasi yang sesungguhnya (objektif) dari Saudara/Saudari, terkait pernyataan-pernyataan pada kuesioner ini. Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Kamelia Fadhlina Ristha

NIM. 09660014

PETUNJUK PENGISIAN

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian (bagian A di halaman 1 dan bagian B di halaman 2)

Bagian A. Demografis

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan Anda.

- | | |
|---|---|
| <p>1. Apa jenis kelamin Anda?</p> <p><input type="checkbox"/> Laki-laki</p> <p><input type="checkbox"/> Wanita</p> <p>2. Berapa usia Anda?</p> <p><input type="checkbox"/> Dibawah 17 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 17-24 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 25-40 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 41-50 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> >50 tahun</p> <p>3. Apa pendidikan terakhir Anda?</p> <p><input type="checkbox"/> SD</p> <p><input type="checkbox"/> SMP</p> <p><input type="checkbox"/> SMA</p> <p><input type="checkbox"/> D3</p> <p><input type="checkbox"/> S1</p> <p><input type="checkbox"/> S2</p> <p><input type="checkbox"/> S3</p> <p><input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan).....</p> <p>4. Apa pekerjaan Anda?</p> <p><input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI</p> <p><input type="checkbox"/> Pegawai Swasta</p> <p><input type="checkbox"/> Wirausaha/Usahawan</p> <p><input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa</p> <p><input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan).....</p> | <p>5. Berapa rata-rata penghasilan anda per-bulan?</p> <p><input type="checkbox"/> <1.000.000</p> <p><input type="checkbox"/> 1.000.000-3.000.000</p> <p><input type="checkbox"/> >3.000.000</p> <p>6. Apakah anda sering mengunjungi perpustakaan ini?</p> <p><input type="checkbox"/> Sering</p> <p><input type="checkbox"/> Jarang</p> <p><input type="checkbox"/> Baru pertama kali</p> <p>7. Apakah anda memiliki kartu anggota perpustakaan?</p> <p><input type="checkbox"/> Ya</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak</p> |
|---|---|

Bagian B. Tingkat Pelayanan yang Diterima dan Diharapkan Pengunjung

Berilah tanda centang (√) pada skala tingkat pelayanan yang Anda rasakan/terima dan tingkat pelayanan yang Anda harapkan dari Perpustakaan Daerah Yogyakarta.

Petunjuk Pengisian:


- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| 1. STS = Sangat Tidak Setuju | 1. STP = Sangat Tidak Penting |
| 2. TS = Tidak Setuju | 2. TP = Tidak Penting |
| 3. N = Netral | 3. N = Netral |
| 4. S = Setuju | 4. P = Penting |
| 5. SS = Sangat Setuju | 5. SP = Sangat Penting |

No.	Pernyataan	Pelayanan yang diterima (Perceived Service)					Pelayanan yang diharapkan (Expected Service)				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
1	Kondisi ruangan perpustakaan bersih										
2	Sirkulasi udara di ruangan perpustakaan lancar (sejuk)										
3	Pencahayaan ruangan di perpustakaan cukup										
4	Kursi perpustakaan nyaman										
5	Meja tulis perpustakaan nyaman										
6	Jumlah loker/tempat penitipan barang memadai										
7	Perpustakaan memiliki sistem komputerisasi yang memuaskan (bantuan komputer mencari buku)										
8	Buku-buku yang tersedia di perpustakaan dalam keadaan bersih (tidak berdebu)										
9	Adanya informasi tata tertib perpustakaan yang jelas dan mudah dimengerti										
10	Staf perpustakaan berpenampilan rapi dan sopan										

No.	Pernyataan	Pelayanan yang diterima (Perceived Service)					Pelayanan yang diharapkan (Expected Service)				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
11	Koleksi buku-buku yang tersedia di perpustakaan lengkap										
12	Perpustakaan menyediakan layanan digital yang memuaskan										
13	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak										
14	Staf perpustakaan yang bertugas selalu ada pada saat dibutuhkan										
15	Waktu pelayanan (jam buka/tutup) disiplin sesuai aturan yang ada										
16	Staf perpustakaan mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjungnya										
17	Pelayanan peminjaman buku dilakukan dengan cepat dan mudah										
18	Pelayanan pengembalian buku dilakukan dengan cepat dan mudah										
19	Pelayanan pembuatan kartu perpustakaan dilakukan dengan cepat dan mudah										
20	Kesediaan staf memberi bantuan dengan cepat dan segera										
21	Pelayanan penitipan barang dilakukan dengan cepat										
22	Keamanan loker/penitipan barang terjamin										
23	Perpustakaan memiliki staf yang ramah dan sopan										
24	Staf perpustakaan memiliki pengetahuan yang cukup (tahu letak buku yang dicari)										

No.	Pernyataan	Pelayanan yang diterima (<i>Perceived Service</i>)					Pelayanan yang diharapkan (<i>Expected Service</i>)				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
25	Staf dipercaya dapat menjaga ketenangan suasana perpustakaan (contoh: menegur pengunjung yang ribut)										
26	Staf perpustakaan segera membantu saat melihat pengunjung mengalami kesulitan										
27	Staf perpustakaan bersedia menanggapi keluhan pengunjung										





LAMPIRAN IV
PENGUMPULAN DATA KUESIONER PILOT STUDY

4. DATA KUESIONER PILOT STUDY

4.1 SKOR ITEM PELAYANAN YANG DITERIMA (PERSEPSI)

NO	Skor Item Pelayanan yang diterima																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	2	4	3	2	3	3	2	
6	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	3	1	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	
8	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	1	2	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	2	4	
9	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	5	5	4	4	4	2	3	3	1	1	3	4	
10	4	4	5	5	5	2	4	4	2	5	3	3	4	1	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	2	3	3	3	
11	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	4	5	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	1	4	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	4	
14	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
15	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
16	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
18	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
19	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	
20	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	

21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4
22	3	4	4	2	3	4	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
23	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
24	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3
26	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
27	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
28	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4
30	3	4	4	2	3	4	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3

4.2 SKOR ITEM PELAYANAN YANG DIHARAPKAN (EKSPEKTASI)

NO	Skor Item Pelayanan yang diharapkan																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	

6	5	5	4	3	3	3	5	3	4	5	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5
7	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	
8	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
13	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
15	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

21	4	2	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
23	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
26	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
27	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4
29	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
30	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5



LAMPIRAN V
PENGUMPULAN DATA KUESIONER MAIN STUDY

5. DATA KUESIONER MAIN STUDY

5.1 SKOR ITEM PELAYANAN YANG DITERIMA (PERSEPSI)

NO	Skor Item Pelayanan yang diterima																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
2	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
5	4	3	2	2	1	2	4	3	2	4	3	2	3	3	1	4	4	5	2	3	3	3	2	3	3	4	3
6	4	4	4	4	5	3	5	3	3	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
7	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
8	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	2	3	4	4	4	3	3	4
9	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	4	4	5	3	2	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	2	3	4	3	4	5	2	3	3	1	2	3
11	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2
13	4	3	4	2	4	3	2	3	2	2	4	1	1	2	2	3	2	4	2	2	3	3	1	4	1	3	3
14	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
15	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
17	4	3	4	4	5	2	4	2	2	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3
19	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3

21	4	4	4	2	4	2	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
23	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	
24	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
25	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
26	4	5	3	4	5	4	5	3	2	4	4	5	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
27	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	
28	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	2	1	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	
29	4	5	5	4	4	3	2	3	3	5	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	
30	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
31	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	2	5	3	3	2	2	3	4	3	
32	4	3	4	2	1	3	3	2	4	4	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	4	4
33	3	2	4	3	3	2	3	2	4	5	5	3	5	3	1	2	2	1	5	5	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
35	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
36	4	3	1	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
37	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	1	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
40	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
41	4	3	3	3	4	2	2	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	
42	4	2	4	4	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
43	3	4	4	2	5	4	3	1	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4
45	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	

46	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	1	1	3	3	4	3	4	3	
47	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	
48	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	
51	2	2	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
52	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
53	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
54	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	
55	5	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	3	1	4	3	3	2	1	3	3	
56	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	
57	3	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	
58	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
59	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
62	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5
63	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	
64	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	4	3	2	3	3	3	
65	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
66	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	1	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	
67	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	2	1	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	2	4	
68	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	1	3	5
69	4	4	5	5	5	2	4	4	2	5	3	4	4	1	3	4	3	5	4	4	4	5	3	2	3	3	4	
70	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3

71	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
72	4	5	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	4	
73	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
74	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
75	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
76	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	
77	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
78	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	
79	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
80	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	
81	3	4	4	2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
82	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
84	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5
85	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	
86	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	4	3	2	3	3	3	
87	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
88	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	1	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	
89	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	2	1	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	2	4	
90	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	1	3	5
91	4	4	5	5	5	2	4	4	2	5	3	4	4	1	3	4	3	5	4	4	4	5	3	2	3	3	4	
92	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	
93	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	4	5	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	4	
95	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	

96	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
97	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4
99	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
100	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4

5.2 SKOR ITEM PELAYANAN YANG DIHARAPKAN (EKSPEKTASI)

NO	Skor Item Pelayanan yang diharapkan																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5
6	5	5	4	3	3	3	5	3	4	5	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5
7	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5
8	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

12	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
13	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
15	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	2	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4
23	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
26	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
27	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3
29	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
30	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
33	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	3	4
34	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
41	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
42	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	
43	3	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	
44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	
45	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
50	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
52	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	
53	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
54	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
55	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	
56	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	
58	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
61	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	

62	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4
64	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
65	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3	4	3	4	3	2	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3
67	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
70	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4
72	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4
73	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
77	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4
84	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
85	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3	4	3	4	3	2	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3

87	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
90	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4
92	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
97	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5





LAMPIRAN VI
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PILOT STUDY

6.1.1 UJI VALIDITAS TINGKAT PELAYANAN YANG DITERIMA (PERSEPSI)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	96.16667	300.489	.842	.954
P2	96.23333	301.840	.724	.955
P3	96.30000	304.769	.633	.956
P4	96.83333	305.523	.558	.957
P5	96.46667	303.706	.750	.955
P6	97.00000	309.034	.475	.957
P7	96.56667	313.151	.525	.957
P8	97.00000	299.448	.715	.955
P9	96.80000	297.752	.760	.955
P10	96.23333	295.151	.840	.954
P11	97.16667	317.868	.260	.959
P12	96.40000	302.179	.748	.955
P13	96.56667	307.495	.543	.957
P14	97.13333	301.637	.522	.958
P15	96.53333	295.775	.825	.954
P16	97.03333	303.964	.591	.957
P17	96.36667	302.240	.796	.955
P18	96.40000	304.800	.660	.956
P19	96.10000	304.576	.669	.956
P20	96.43333	295.220	.805	.954
P21	96.73333	297.995	.725	.955
P22	96.63333	304.102	.619	.956
P23	96.43333	307.564	.514	.957
P24	96.66667	307.333	.665	.956
P25	96.93333	299.651	.697	.956
P26	96.86667	304.533	.641	.956
P27	96.73333	307.995	.604	.956
P28	96.66667	305.954	.677	.956

6.1.2 UJI VALIDITAS TINGKAT PELAYANAN YANG DIHARAPKAN (EKSPEKTASI)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	115.50000	468.466	.855	.985
P2	115.60000	469.352	.778	.985
P3	115.76667	462.461	.913	.984
P4	115.56667	466.599	.881	.985
P5	115.76667	465.495	.835	.985
P6	115.80000	465.200	.718	.985
P7	115.46667	475.982	.715	.985
P8	115.56667	460.668	.859	.985
P9	115.70000	457.597	.879	.985
P10	115.36667	467.964	.813	.985
P11	115.60000	467.490	.733	.985
P12	115.60000	465.145	.819	.985
P13	115.56667	461.564	.838	.985
P14	115.50000	466.603	.764	.985
P15	115.63333	462.240	.901	.985
P16	115.73333	460.547	.911	.984
P17	115.40000	465.628	.919	.984
P18	115.56667	471.702	.780	.985
P19	115.50000	475.431	.696	.985
P20	115.36667	464.585	.865	.985
P21	115.26667	469.926	.763	.985
P22	115.26667	466.064	.829	.985
P23	115.40000	468.800	.831	.985
P24	115.60000	462.593	.918	.984
P25	115.56667	462.599	.874	.985
P26	115.66667	460.506	.921	.984
P27	115.56667	463.702	.919	.984
P28	115.60000	460.938	.890	.985

6.2 UJI RELIABILITAS

6.2.1 UJI REABILITAS TINGKAT PELAYANAN YANG DITERIMA (PERSEPSI)

1. Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	13

2. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	4

3. Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	5

4. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

5. Emphaty

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	2

6.2.1 UJI REABILITAS TINGKAT PELAYANAN YANG DIHARAPKAN (EKSPEKTASI)

1. Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	13

2. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	4

3. Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	5

4. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	4

5. Emphaty

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	2



LAMPIRAN

TABEL R

Tabel R

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	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			



LAMPIRAN

TABEL Z



	0.000	0.005	0.010	0.015	0.020	0.025	0.030	0.035
0.0	0.50000	0.49800	0.49601	0.49401	0.49202	0.49002	0.48803	0.48604
0.1	0.46017	0.45818	0.45620	0.45422	0.45224	0.45026	0.44828	0.44630
0.2	0.42074	0.41878	0.41683	0.41488	0.41293	0.41099	0.40904	0.40710
0.3	0.38208	0.38018	0.37828	0.37638	0.37448	0.37259	0.37070	0.36881
0.4	0.34457	0.34273	0.34090	0.33907	0.33724	0.33541	0.33359	0.33178
0.5	0.30853	0.30677	0.30502	0.30327	0.30153	0.29979	0.29805	0.29632
0.6	0.27425	0.27258	0.27093	0.26927	0.26762	0.26598	0.26434	0.26271
0.7	0.24196	0.24040	0.23885	0.23730	0.23576	0.23422	0.23269	0.23117
0.8	0.21185	0.21041	0.20897	0.20753	0.20610	0.20468	0.20326	0.20185
0.9	0.18406	0.18273	0.18141	0.18009	0.17878	0.17748	0.17618	0.17489
1.0	0.15865	0.15744	0.15624	0.15505	0.15386	0.15268	0.15150	0.15033
1.1	0.13566	0.13458	0.13350	0.13242	0.13135	0.13029	0.12923	0.12818
1.2	0.11507	0.11410	0.11313	0.11218	0.11123	0.11028	0.10934	0.10841
1.3	0.09680	0.09594	0.09509	0.09425	0.09341	0.09258	0.09175	0.09093
1.4	0.08075	0.08001	0.07927	0.07853	0.07780	0.07707	0.07635	0.07564
1.5	0.06680	0.06616	0.06552	0.06488	0.06425	0.06363	0.06300	0.06239
1.6	0.05479	0.05424	0.05369	0.05315	0.05261	0.05208	0.05155	0.05102
1.7	0.04456	0.04409	0.04363	0.04317	0.04271	0.04226	0.04181	0.04137
1.8	0.03593	0.03553	0.03514	0.03476	0.03438	0.03400	0.03362	0.03325
1.9	0.02871	0.02839	0.02806	0.02774	0.02742	0.02711	0.02680	0.02649
2.0	0.02275	0.02248	0.02221	0.02195	0.02169	0.02143	0.02117	0.02092
2.1	0.01786	0.01764	0.01742	0.01721	0.01700	0.01679	0.01658	0.01638
2.2	0.01390	0.01372	0.01355	0.01338	0.01320	0.01304	0.01287	0.01270
2.3	0.01072	0.01058	0.01044	0.01030	0.01017	0.01003	0.00990	0.00977
2.4	0.00819	0.00808	0.00797	0.00786	0.00776	0.00765	0.00754	0.00744
2.5	0.00621	0.00612	0.00603	0.00595	0.00586	0.00578	0.00570	0.00562
2.6	0.00466	0.00459	0.00452	0.00446	0.00439	0.00433	0.00426	0.00420
2.7	0.00346	0.00341	0.00336	0.00331	0.00326	0.00321	0.00316	0.00311
2.8	0.00255	0.00251	0.00247	0.00243	0.00240	0.00236	0.00232	0.00229
2.9	0.00186	0.00183	0.00180	0.00177	0.00175	0.00172	0.00169	0.00166
3.0	0.00135	0.00132	0.00130	0.00128	0.00126	0.00124	0.00122	0.00120
3.1	0.00096	0.00095	0.00093	0.00092	0.00090	0.00088	0.00087	0.00085
3.2	0.00068	0.00067	0.00066	0.00065	0.00064	0.00063	0.00061	0.00060
3.3	0.00048	0.00047	0.00046	0.00045	0.00045	0.00044	0.00043	0.00042
3.4	0.00033	0.00033	0.00032	0.00031	0.00031	0.00030	0.00030	0.00029
3.5	0.00023	0.00022	0.00022	0.00022	0.00021	0.00021	0.00020	0.00020
3.6	0.00015	0.00015	0.00015	0.00015	0.00014	0.00014	0.00014	0.00013
3.7	0.00010	0.00010	0.00010	0.00010	0.00010	0.00009	0.00009	0.00009
3.8	0.00007	0.00007	0.00006	0.00006	0.00006	0.00006	0.00006	0.00006
3.9	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004
4.0	0.00003	0.00003	0.00003	0.00003	0.00002	0.00002	0.00002	0.00002

R Development Core Team (2008). R:
A language and environment for
statistical computing. R Foundation for
Statistical Computing, Vienna,
Austria. ISBN 3-900051-07-0, URL
<http://www.R-project.org>

	0.040	0.045	0.050	0.055	0.060	0.065	0.070	0.075
0.0	0.48404	0.48205	0.48006	0.47806	0.47607	0.47408	0.47209	0.47010
0.1	0.44433	0.44235	0.44038	0.43841	0.43644	0.43447	0.43250	0.43054
0.2	0.40516	0.40322	0.40129	0.39936	0.39743	0.39550	0.39358	0.39165
0.3	0.36692	0.36504	0.36316	0.36129	0.35942	0.35755	0.35569	0.35383
0.4	0.32996	0.32816	0.32635	0.32455	0.32275	0.32096	0.31917	0.31739
0.5	0.29459	0.29287	0.29116	0.28944	0.28774	0.28603	0.28433	0.28264
0.6	0.26108	0.25946	0.25784	0.25623	0.25462	0.25302	0.25142	0.24983
0.7	0.22965	0.22813	0.22662	0.22512	0.22362	0.22213	0.22065	0.21917
0.8	0.20045	0.19905	0.19766	0.19627	0.19489	0.19351	0.19215	0.19078
0.9	0.17360	0.17232	0.17105	0.16978	0.16852	0.16727	0.16602	0.16478
1.0	0.14917	0.14801	0.14685	0.14571	0.14457	0.14343	0.14231	0.14118
1.1	0.12714	0.12610	0.12507	0.12404	0.12302	0.12200	0.12100	0.11999
1.2	0.10748	0.10656	0.10565	0.10473	0.10383	0.10293	0.10204	0.10115
1.3	0.09012	0.08931	0.08850	0.08770	0.08691	0.08612	0.08534	0.08456
1.4	0.07493	0.07422	0.07352	0.07283	0.07214	0.07146	0.07078	0.07010
1.5	0.06178	0.06117	0.06057	0.05997	0.05938	0.05879	0.05820	0.05762
1.6	0.05050	0.04998	0.04947	0.04896	0.04845	0.04795	0.04746	0.04696
1.7	0.04093	0.04049	0.04005	0.03963	0.03920	0.03878	0.03836	0.03794
1.8	0.03288	0.03251	0.03215	0.03179	0.03144	0.03109	0.03074	0.03039
1.9	0.02619	0.02588	0.02558	0.02529	0.02499	0.02470	0.02441	0.02413
2.0	0.02067	0.02042	0.02018	0.01994	0.01969	0.01946	0.01922	0.01899
2.1	0.01617	0.01597	0.01577	0.01558	0.01538	0.01519	0.01500	0.01481
2.2	0.01254	0.01238	0.01222	0.01206	0.01191	0.01175	0.01160	0.01145
2.3	0.00964	0.00951	0.00938	0.00926	0.00913	0.00901	0.00889	0.00877
2.4	0.00734	0.00724	0.00714	0.00704	0.00694	0.00685	0.00675	0.00666
2.5	0.00554	0.00546	0.00538	0.00530	0.00523	0.00515	0.00508	0.00501
2.6	0.00414	0.00408	0.00402	0.00396	0.00390	0.00384	0.00379	0.00373
2.7	0.00307	0.00302	0.00298	0.00293	0.00289	0.00284	0.00280	0.00276
2.8	0.00225	0.00222	0.00218	0.00215	0.00211	0.00208	0.00205	0.00202
2.9	0.00164	0.00161	0.00158	0.00156	0.00153	0.00151	0.00148	0.00146
3.0	0.00118	0.00116	0.00114	0.00112	0.00110	0.00108	0.00107	0.00105
3.1	0.00084	0.00083	0.00081	0.00080	0.00078	0.00077	0.00076	0.00074
3.2	0.00059	0.00058	0.00057	0.00056	0.00055	0.00054	0.00053	0.00052
3.3	0.00041	0.00041	0.00040	0.00039	0.00039	0.00038	0.00037	0.00036
3.4	0.00029	0.00028	0.00028	0.00027	0.00027	0.00026	0.00026	0.00025
3.5	0.00020	0.00019	0.00019	0.00018	0.00018	0.00018	0.00017	0.00017
3.6	0.00013	0.00013	0.00013	0.00012	0.00012	0.00012	0.00012	0.00011
3.7	0.00009	0.00009	0.00008	0.00008	0.00008	0.00008	0.00008	0.00008
3.8	0.00006	0.00006	0.00005	0.00005	0.00005	0.00005	0.00005	0.00005
3.9	0.00004	0.00004	0.00003	0.00003	0.00003	0.00003	0.00003	0.00003
4.0	0.00002	0.00002	0.00002	0.00002	0.00002	0.00002	0.00002	0.00002

R Development Core Team (2008). R:
A language and environment for
statistical computing. R Foundation for
Statistical Computing, Vienna,
Austria. ISBN 3-900051-07-0, URL
<http://www.R-project.org>

	0.080	0.085	0.090	0.095
0.0	0.46811	0.46613	0.46414	0.46215
0.1	0.42857	0.42661	0.42465	0.42269
0.2	0.38973	0.38782	0.38590	0.38399
0.3	0.35197	0.35011	0.34826	0.34642
0.4	0.31561	0.31383	0.31206	0.31030
0.5	0.28095	0.27927	0.27759	0.27592
0.6	0.24825	0.24667	0.24509	0.24352
0.7	0.21769	0.21622	0.21476	0.21330
0.8	0.18943	0.18807	0.18673	0.18539
0.9	0.16354	0.16231	0.16108	0.15986
1.0	0.14007	0.13896	0.13785	0.13675
1.1	0.11900	0.11800	0.11702	0.11604
1.2	0.10027	0.09939	0.09852	0.09766
1.3	0.08379	0.08302	0.08226	0.08150
1.4	0.06943	0.06877	0.06811	0.06745
1.5	0.05705	0.05648	0.05591	0.05535
1.6	0.04647	0.04599	0.04551	0.04503
1.7	0.03753	0.03713	0.03672	0.03632
1.8	0.03005	0.02971	0.02937	0.02904
1.9	0.02385	0.02357	0.02329	0.02302
2.0	0.01876	0.01853	0.01830	0.01808
2.1	0.01462	0.01444	0.01426	0.01408
2.2	0.01130	0.01115	0.01101	0.01086
2.3	0.00865	0.00854	0.00842	0.00831
2.4	0.00656	0.00647	0.00638	0.00629
2.5	0.00494	0.00486	0.00479	0.00473
2.6	0.00368	0.00362	0.00357	0.00351
2.7	0.00271	0.00267	0.00263	0.00259
2.8	0.00198	0.00195	0.00192	0.00189
2.9	0.00144	0.00141	0.00139	0.00137
3.0	0.00103	0.00101	0.00100	0.00098
3.1	0.00073	0.00072	0.00071	0.00069
3.2	0.00051	0.00051	0.00050	0.00049
3.3	0.00036	0.00035	0.00034	0.00034
3.4	0.00025	0.00024	0.00024	0.00023
3.5	0.00017	0.00016	0.00016	0.00016
3.6	0.00011	0.00011	0.00011	0.00011
3.7	0.00007	0.00007	0.00007	0.00007
3.8	0.00005	0.00005	0.00005	0.00004
3.9	0.00003	0.00003	0.00003	0.00003
4.0	0.00002	0.00002	0.00002	0.00002

R Development Core Team (2008). R:
 A language and environment for
 statistical computing. R Foundation for
 Statistical Computing, Vienna,
 Austria. ISBN 3-900051-07-0, URL
<http://www.R-project.org>



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/N/400/12/2014

Membaca Surat : **KAJUR TEKNIK INDUSTRI FAK. SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA** Nomor : **UIN.02/K.TIN/PP.00.9/259/2014**
Tanggal : **19 DESEMBER 2014** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

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

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

Nama : **KAMELIA FADHLINA RISTHA** NIP/NIM : **09660014**
Alamat : **FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI, TEKNIK INDUSTRI, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
Judul : **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN FUZZY**
Lokasi : **BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY**
Waktu : **29 DESEMBER 2014 s/d 29 MARET 2015**

Dengan Ketentuan

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

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal **29 DESEMBER 2014**
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. Puji Astuti, M.Si
NIP. 195906251985032006

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY
3. KAJUR TEKNIK INDUSTRI FAK. SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN

Notice: Undefined variable: rsmstembusan in /var/www/izin/application/modules/pzn/controllers/izinController.php on line 180

Curriculum Vitae

Data Pribadi Nama : Kamelia Fadhlina Ristha
TTL : Medan, 31 Agustus 1991
Agama: Islam
Status : Belum Menikah
Alamat: Jl. Pendidikan No. 90 Medan
Email : kamelia_ristha@yahoo.com
Telpon : 08991992645

Kewarganegaraan Indonesia

Jenis Kelamin Perempuan

Pendidikan 1997-2003 SD Ummi Fatimah Medan
2003-2006 SMP Pertiwi Medan
2006-2009 SMAN 3 Medan
2009-2016 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sesungguhnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.