

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT. PERPUSTAKAAN ISI SURAKARTA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE MODIFIKASI LIBQUAL



Oleh :

Muh Choironi Yusuf

NIM: 1420011003

TESIS

Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Perpustakaan
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan

**Yogyakarta
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh Choironi Yusuf, S.IP
NIM : 1420011003
Jenjang : Magister (S2)
Program Study : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

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

Yogyakarta, Juli 2016



Muh Choironi Yusuf, SIP
NIM: 1420011003

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muh Choironi Yusuf, S.IP
NIM : 1420011035
Jenjang : Magister (S2)
Program Study : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

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

Yogyakarta, juli 2016

Saya yang menyatakan,



Muh Choironi Yusuf, SIP
NIM: 1420011003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN ISI
SURAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE MODIFIKASI
LIBQUAL

Nama : Muh. Choironi Yusuf, SIP.

NIM : 1420011003

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Tanggal Ujian : 10 Agustus 2016

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

Yogyakarta, 24 Agustus 2016

Direktur,



Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN ISI
SURAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE MODIFIKASI
LIBQUAL

Nama : Muh. Choironi Yusuf, SIP.

NIM : 1420011003

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqasyah:

Ketua Sidang Ujian/Penguji: M. Yunus Masrukhin, MA., Ph.D.

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

Penguji : Dr. Anis Masruri, S. IP., M. Si.

diuji di Yogyakarta pada tanggal 10 Agustus 2016

Waktu : 10.00 wib.

Hasil/Nilai : 86,33/A-

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



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

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

**“Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka
Di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta Dengan Menggunakan Metode**

Modifikasi Libqual+™”

Yang ditulis oleh :

Nama	: Muh.Choironi Yusuf, SIP
NIM	: 1420011003
Jenjang	: Magister (S2)
Program Study	: Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi	: Ilmu Perpustakaan dan Informasi

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

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, Juni 2016

Pembimbing,



Dr. Kifayah Amar, M.Sc

PERSEMBAHAN

TESIS INI PENULIS PERSEMBAHKAN UNTUK
ALMAMATER TERCINTA
PROGRAM STUDI INTERDISCIPLINARY ISLAMIC STUDIES (IIS)
KONSENTRASI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Muh Choironi Yusuf (1420011003), "Analysis of Library Service Quality To Customer Satisfaction Pemustaka In AI. The contents of the library of Surakarta Using LIBQUAL Modification Method". Masters thesis, Interdisciplinary Studies Program Islamic Studies Concentration of Library and Information Science UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

University Library play an important role in the teaching and learning process and the implementation of the Tri Dharma college, namely education, research and dedication in the community. In carrying out its role in college, library provides information services for education and research for it broadcasts college high. As a service institution, university library must provide the best service and quality for pemustaka. Therefore pemustaka satisfaction to measure the success of the services provided by the management of the university library. In this research the author want to know the extent to which the quality of service that occur in Ai. The contents of the library of Surakarta that notabennya specializes in the areas of the arts. To know and measure the service quality of AI. The contents of the library of Surakarta and the gap that occurs, used methods modify Libqual Measurements made to students, lecturers and employees who become members of the active library which numbered 95 respondents. The results of this research shows the level of quality service that felt by pemustaka from least is there is a dimension of reliability on the indicator no (2) with the value of 3.21. The dimension of the most high that felt there on the dimension of the assurance on indicator no (1) 4.24. The cool pemustaka hope in the quality of services from the lowest on the empathy dimension indicator no (4) with the value of 3.83 while the value of the most high is located on the dimension of the assurance indicator no (1) and collection of acces indicator no (1) 4.65. The gap or GAP yyang most high in this research there is on the dimension of the reliability indicator no(2) about kemmapuan librarians provide accurate information with the value of the gap - 1.4.

Key Words : *Library, user satisfaction, the quality of the Library Service, Gap*

ABSTRAK

Muh Choironi Yusuf (1420011003), “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta Dengan Menggunakan Metode Modifikasi LIBQUAL”. Tesis Magister, Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Perpustakaan perguruan tinggi memegang peranan penting dalam proses belajar mengajar dan terlaksananya Tri Dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pemberdayaan masyarakat. Dalam menjalankan perannya di perguruan tinggi, perpustakaan menyediakan fasilitas pelayanan informasi untuk pendidikan dan penelitian bagi civitas akademika perguruan tingginya. Sebagai lembaga layanan, perpustakaan perguruan tinggi harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas bagi pemustaka. Oleh karena itu kepuasan pemustaka menjadi tolak ukur keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan perguruan tinggi. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang terjadi di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta yang notabennya mengkhususkan pada bidang kesenian. Untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan ISI Surakarta dan kesenjangan yang terjadi, digunakan Metode modifikasi Libqual Pengukuran dilakukan kepada mahasiswa, dosen dan karyawan yang menjadi anggota perpustakaan aktif yang berjumlah 95 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh pemustaka dari yang paling rendah adalah terdapat pada dimensi *reliability* pada indikator no (2) dengan nilai 3.21. Dimensi yang paling tinggi yang dirasakan terdapat pada dimensi *assurance* pada indikator no (1) 4.24. Harapan yang diinginkan pemustaka dalam kualitas layanan dari yang paling rendah pada dimensi *empathy* indikator no (4) dengan nilai 3.83 sedangkan nilai yang paling tinggi terdapat pada dimensi *assurance* indikator no (1) dan *collection of acces* indikator no (1) 4.65. Kesenjangan atau GAP yang paling tinggi dalam penelitian ini terdapat pada dimensi *reliability* indikator no(2) tentang kemampuan pustakawan memberikan informasi yang akurat dengan nilai kesenjangan – 1,4.

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim...

Alhamdulillah puji syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabat.

Atas segala upaya yang penulis lakukan, serta bantuan dari semua pihak yang telah melakukan banyak hal dalam memberikan dorongan, bantuan, dan bimbingan, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih, jazakumullah khairan katsiran kepada :

1. Bapak Prof Drs KH Yudian Wahyudi MA, Ph.D, selaku PSG Rektor UIN Sunan Kalijaga, dan Bapak Prof. Noorhaidi, M.A., M. Phil., Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
2. Ibu Ro'fah, BSW., M.A., Ph.D dan Bapak Ahmad Rafiq, M.A., Ph.D, selaku koordinator dan sekretaris koordinator program studi Interdisciplinary Islamic Studies UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan arahan bagi peneliti.
3. Ibu Dr. Kifayah Amar, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Tesis yang dengan penuh kesabaran telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.

4. Bapak Dr. Anis Masruri, M.Si Selaku penguji terimakasih sudah mau meluangkan waktu, tenaga, pikiran, masukan dan pengarahan dalam menyempurnakan penyelesaian tesis ini.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Interdiscilpinary Islamic Studies, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Seluruh pustakawan, staf, karyawan Perpustakaan UPT. ISI Surakarta yang telah bekerja sama untuk membantu penulis selama proses penelitian berlangsung.
7. Kedua orang tua saya, kedua mertua saya dan kedua adik saya terima kasih atas do'a restu dan kasih sayang yang tiada putus, berkat usaha kalianlah sehingga ananda dapat melaksanakan dan menyelesaikan jenjang magister ini.
8. Istriku tercita Devi dan anak saya Mikayla kalian semua adalah inspirasiku, terimakasih atas segala motivasi, dukungan dan harapan yang telah diberikan. Semoga Allah senantiasa memberikan kekuatan kepada kita, mengangkat derajat dan kemuliaan keluarga kita dunia akhirat.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan Program Studi Interdisciplinary Islamic studies, konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, angkatan 2014/2015 diantaranya Viola, Niya, Risha, Kak Tina, Kak Retno, Kak Dwi, Kak Anisa, Kak Rina, Kak Nana, Jendral Amirul, Bang Joko, Bang Dian, Bang Ali, dan Bang Mus, yang telah berbagi ilmu dengan penulis melalui diskusi-diskusi yang intens, selalu memberikan inspirasi, baik di dalam

kelas maupun di luar kelas. Terima kasih atas segala dukungan dan kebersamaan yang telah kita lalui bersama.

10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih banyak kekurangan atau bahkan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu masukan dan kritikan yang membangun akan sangat berharga bagi penulis. Akhirnya, penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada semuanya, atas segala do'a, motivasi dan bantuan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan dengan sebaik-baiknya dan menjadikannya sebagai amal jariyah yang tak terputus hingga akhir zaman. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, Juli 2016

Penulis

Muh Choironi Yusuf, SIP

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Metode Penelitian	10
1. Jenis Penelitian	10
2. Lokasi Penelitian.....	11
3. Populasi dan sample.....	11
4. Variabel Penelitian.....	13
5. Definisi Konseptual	13
6. Metode Pengumpulan Data	17
7. Tahapan Pengumpulan Data.....	18
8. Uji Validitas.....	19
9. Uji Reliabilitas	19
F. Analisis Data	20

G. Sistematika Pembahasan.....	23
BAB II KAJIAN TEORI.....	24
A. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	24
B. Pemustaka	26
C. Kepuasan Pemustaka	27
D. Pengukuran Kepuasan Pemustaka	31
E. Konsep Kepuasan Pemustaka.....	33
F. Kualitas Layanan	33
G. Metode Kualitas Layanan	36
H. Konsep LIBQUAL	37
BAB III GAMBARAN UMUM UPT.PERPUSTAKAAN ISI SURAKARTA	47
A. Sejarah UPT. Perpustakaan ISI Surakarta.....	47
B. Visi dan Misi UPT.Perpustakaan ISI Surakarta	50
C. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan ISI Surakarta	51
D. Pelayanan Perpustakaan.....	51
E. Koleksi Perpustakaan.....	54
F. Waktu dan Jam Pelayanan	54
G. Peraturan UPT.Perpustakaan ISI Surakarta	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Uji Instrumen Penelitian	57
1. Uji Validitas.....	57
2. Uji Reliabilitas	59
B. Penyajian data dan Hasil Penelitian.....	61
1. Faktor Tangible Yang Diharapkan Oleh Pemustaka	61
2. Faktor Reliability Yang Diharapkan Oleh Pemustaka	63
3. Faktor Responsivnes Yang Diharapkan Oleh Pemustaka	66
4. Faktor Assurance Yang Diharapkan Oleh Pemustaka	69
5. Faktor Emphaty Yang Diharapkan Oleh Pemustaka	72
6. Faktor Collection of Access Yang Diharapkan Oleh Pemustaka.....	76

7. Faktor Library as Place Yang Diharapkan Oleh Pemustaka	80
8. Faktor Tangible Yang Dirasakan Oleh Pemustaka.....	82
9. Faktor Reliability Yang Dirasakan Oleh Pemustaka	84
10. Faktor Responsivnes Yang Dirasakan Oleh Pemustaka	87
11. Faktor Assurances Yang Dirasakan Oleh Pemustaka	90
12. Faktor Emphaty Yang Dirasakan Oleh Pemustaka.....	94
13. Faktor Collection of AccesYang Dirasakan Oleh Pemustaka.....	97
14. Faktor Library as Place Yang Dirasakan Oleh Pemustaka ..	102
C. Kesenjangan Antara Pelayanan Yang Dirasakan dengan Harapan Yang Dinginkan Oleh Pemustaka	109
D. Interpretasi Data	111
1. Tangible.....	111
2. Reliability	111
3. Responsivnes	112
4. Assurances.....	113
5. Emphaty	113
6. Collection of Acces.....	114
7. Library as Place	114
E. Diagram Kartesius Kesenjangan Antara Harapan dan Kenyataan	115
BAB V PENUTUP.....	120
A. Simpulan	120
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Kisi-kisi Instrumen	16
Tabel 1.2	Penilaian butir instrumen penelitian	16
Tabel 3.1	Masa Kepemimpinan Kepala UPT. Perpustakaan ISI Surakarta .	48
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan	57
Tabel 4.2	Hasil validitas Kuesioner Kenyataan.....	58
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.4	Faktor tangible berupa perpustakaan memiliki peralatan yang modern yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	61
Tabel 4.5	Faktor tangible berupa perpustakaan memiliki fasilitas visual yang modern yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	62
Tabel 4.6	Faktor tangible berupa perpustakaan memiliki bahan visual yang menarik yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	62
Tabel 4.7	Faktor Reliability berupa perpustakaan konsistensi dalam melakukan jam pelayanan yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	63
Tabel 4.8	Faktor Reliability berupa kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang akurat yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	64
Tabel 4.9	Faktor Reliability berupa kemampuan pustakawan dalam menangani masalah yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	65
Tabel 4.10	Faktor Reliability berupa kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	65

Tabel 4.11	Faktor Responsivnes berupa kemampuan pustakawan memberikan layanan yang cepat yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	66
Tabel 4.12	Faktor Responsivnes berupa pustakawan tanggap dalam membatu yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	67
Tabel 4.13	Faktor Responsivnes berupa pustakawan siap dalam menanggapi pertanyaan yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	68
Tabel 4.14	Faktor Responsivnes berupa pustakawan mampu menjaga informasi yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	68
Tabel 4.15	Faktor Assurances berupa pustakawan sopan dalam melakukan pelayananyang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	69
Tabel 4.16	Faktor Assurances berupa pustakawan memiliki kemampuan dalam menanamkan kepercayaan yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	70
Tabel 4.17	Faktor Assurances berupa pustakawan memiliki wawasan dalam memberikan informasi yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	71
Tabel 4.18	Faktor Assurances berupa pustakawan memiliki jaminan kepercayaan infromasi yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	71
Tabel 4.19	Faktor Emphaty berupa pustakawan memperlihatkan kepedulian dalam memahami kebutuhan yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	72
Tabel 4.20	Faktor Emphaty berupa pustakawan memperlihatkan kepedulian dalam memahami kebutuhan yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	73

Tabel 4.21	Faktor Emphaty berupa pustakawan mengerti apa yang dibutuhkan yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	74
Tabel 4.22	Faktor Emphaty berupa pustakawan memberikan perhatian khusus yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	74
Tabel 4.23	Faktor Emphaty berupa jam buka pelayanan sesuai dengan jadwal yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	75
Tabel 4.24	Faktor Collection of acces berupa koleksi lebih cepat ditemukan dengan OPAC yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	76
Tabel 4.25	Faktor Collection of acces berupa fasilitas OPAC mambatu dalam penelusuran yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	77
Tabel 4.26	Faktor Collection of acces berupa website perpustakaan untuk memepermudah akses koleksi yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	77
Tabel 4.27	Faktor Collection of acces berupakoleksi yang uptodate diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	78
Tabel 4.28	Faktor Collection of acces berupa koleksi yang di update sesuai jadwal yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	79
Tabel 4.29	Faktor Collection of acces berupa memberikan intruksi pencarian koleksi yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	79
Tabel 4.30	Faktor Library as place berupa perpustakaan memberikan tempat yang nyaman yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	80

Tabel 4.31	Faktor Library as place berupa perpustakaan memberikan tempat yang tenang untuk belajar yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	81
Tabel 4.32	Faktor Library as place berupa perpustakaan memberikan tempat yang bersih yang diharapkan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	82
Tabel 4.33	Faktor Tangible berupa perpustakaan memiliki peralatan yang modern yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	82
Tabel 4.34	Faktor Tangible berupa perpustakaan memiliki fasilitas visual yang menarik yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	83
Tabel 4.35	Faktor Tangible berupa perpustakaan memiliki bahan visual yang menarik yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	84
Tabel 4.36	Faktor Reliability berupa perpustakaan konsisten dalam melakukan jam pelayanan yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	85
Tabel 4.37	Faktor Reliability berupa kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang akurat yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	85
Tabel 4.38	Faktor Reliability berupa kemampuan pustakawan dalam menangani masalah yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	86
Tabel 4.39	Faktor Reliability berupa kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	87
Tabel 4.40	Faktor Responsiveness berupa kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan cepat yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	88

Tabel 4.41	Faktor Responsivenes berupa pustakawan tanggap dalam membantu yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	89
Tabel 4.42	Faktor Responsivenes berupa kesiapan pustakawan dalam menanggapi pertanyaan cepat yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	89
Tabel 4.43	Faktor Responsivenes berupa kemampuan pustakawan dalam menjaga informasi yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	90
Tabel 4.44	Faktor Assurances berupa pustakawan sopan dalam melayani yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta ..	91
Tabel 4.45	Faktor Assurances berupa kemampuan pustakawan dalam menanamkan kepercayaan yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	91
Tabel 4.46	Faktor Assurances berupa pustakawan memiliki wawasan dalam memberikan informasi dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	92
Tabel 4.47	Faktor Assurances berupa kemampuan pustakawan dalam memberikanjaminan kepercayaan tentang informasi yang diberikan dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	93
Tabel 4.48	Faktor Empathy berupa pustakawan memperlihatkan kepedulian dalam memahami kebutuhan yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	94
Tabel 4.49	Faktor Empathy berupa pustakawan memperlihatkan perhatian yang sama dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	94
Tabel 4.50	Faktor Empathy berupa pustakawan mengerti apa yang dibutuhkan yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	95

Tabel 4.51	Faktor Emphaty berupa pustakawan memberikan perhatian khusus secara individu dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	96
Tabel 4.52	Faktor Emphaty berupa jam buka layanan perpustakaan yang sesuai kebutuhan dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	96
Tabel 4.53	Faktor Collection of acces berupa koleksi lebih cepat ditemukan dengan OPAC dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	97
Tabel 4.54	Faktor Collection of acces berupa fasilitas OPAC dalam membatu penelusuran dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	98
Tabel 4.55	Faktor Collection of acces berupa website perpustakaan yang mudah diakses dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	99
Tabel 4.56	Faktor Collection of acces berupa koleksi yang uptodate dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	99
Tabel 4.57	Faktor Collection of acces berupa koleksi yang di update sesuai jadwal dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	100
Tabel 4.58	Faktor Collection of acces berupa memberikan instruksi tentang pencarian koleksi dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	101
Tabel 4.59	Faktor Library as place berupa perpustakaan tempat yang nyaman dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta	102
Tabel 4.60	Faktor Library as place berupa perpustakaan tempat yang tenang untuk belajar yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.....	103
Tabel 4.61	Faktor Library as place berupa perpustakaan bersih dan nyaman yang dirasakan pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Surakarta ..	103

Tabel 4.62	Kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta	104
Tabel 4.63	Kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh pemustaka di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta	106
Tabel 4.64	Kesenjangan (Gap) antara pelayanan yang diharapkan (harapan) dan kepuasasn terhadap pelayanan yang telah dirasakan (kenyataan) oleh pemustaka	108
Tabel 4.65	Indikator Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Tangible	110
Tabel 4.66	Indikator Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Relliability	111
Tabel 4.67	Indikator Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Responsiveness.....	111
Tabel 4.68	Indikator Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Assurances.....	112
Tabel 4.69	Indikator Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Empathy	112
Tabel 4.70	Indikator Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Collection of acces	113
Tabel 4.71	Indikator Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Library as place	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi UPT.Perpustakaan ISI Surakarta.....	51
Gambar 4.1 Diagram Kartesius kepuasan dan harapan pelayanan di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta	115



BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perpustakaan di suatu perguruan tinggi memegang peranan penting dalam proses belajar mengajar dan terlaksananya Tri Dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pemberdayaan masyarakat. Dalam menjalankan perannya di perguruan tinggi, perpustakaan menyediakan fasilitas pelayanan informasi untuk pendidikan dan penelitian bagi civitas akademika perguruan tingginya. Fasilitas-fasilitas tersebut secara umum meliputi sarana dan prasarana yang dapat mendukung kegiatan belajar dan mengajar, seperti ruang baca yang nyaman, serta sarana dan prasarana guna mendapatkan informasi, seperti koleksi (buku, jurnal, laporan penelitian, dan lain-lain) dengan berbagai jenisnya, termasuk akses ke internet.

Layanan yang baik harus dapat memenuhi beberapa hal, yaitu (1) layanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, (2) Berusaha untuk cepet tanggap, tepat, mudah dan sederhana, (3) Menciptakan kesan yang menarik dan dapat menyenangkan ataupun memuaskan pengguna¹. Tidak hanya itu saja, layanan untuk pengguna juga perlu ditingkatkan hingga menjadi layanan yang berkualitas karena kualitas layanan sangat diharapkan pengguna sehingga dapat menimbulkan kepuasan pengguna.

¹ Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta, Sagung Seto.2006)

Setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan tentunya mempunyai kebutuhan yang bermacam-macam, dan dalam rangka mencari informasi yang beraneka ragam juga. Untuk dapat membantu dalam menemukan informasi yang dibutuhkan tersebut, maka pihak perpustakaan menyediakan suatu koleksi rujukan yang terpilih dan yang tepat guna untuk menjawab pertanyaan pemustaka.

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

Kepuasan konsumen/pemakai (*consumer satisfaction*) menurut Kotler² merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, konsumen/pemakai akan merasa puas setelah ia merasakan hasil kinerja perpustakaan sesuai atau melebihi dari harapannya. Tetapi sebaliknya, jika pemakai merasa harapannya belum terpenuhi dari hasil kinerja tersebut,

² Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, Kontrol* Jilid 1. (Jakarta : Prenhallindo 1997) hal 47

maka pemakai akan merasa kecewa. Untuk itu, Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemakainya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas..

Salah satu aspek yang terkait dengan kepuasan pemakai adalah variabel kualitas layanan. Parasuraman, Zeithaml dan Berry mendefinisikan kualitas layanan sebagai: *Service Quality as perceived by customer, can be defined as the extent at discrepancy between customers expectations or desires and their perception*³. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya. Jadi, Kualitas layanan adalah hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan empat responden yang berada di perpustakaan pada saat penulis melakukan observasi di UPT.Perpustakaan ISI Surakarta mereka mengatakan di perpustakaan kualitas layanan belum dapat dinilai maksimal dengan adanya pemustaka yang masih mengeluhkan tentang pelayanan di perpustakaan. Pemustaka yang dinilai sebagai tolak ukur penilai atas kualitas jasa tersebut, belum merasakan kualitas layanan yang baik dari perpustakaan sesuai tujuan dari perpustakaan sendiri. Dari data sementara tersebut belum bisa dijadikan acuan tentang kualitas yang sebenarnya yang ada di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta sehingga peneliti perlu mengadakan penelitian yang

³ Parasuraman, A. dkk. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York : Free Press, 1991, hal.37

mendalam agar bisa mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka.

Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu layanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama layanan⁴. Keadaan ini belum tentu sama yang dirasakan oleh pemustaka. Bisa jadi strategi yang dilakukan perpustakaan selama ini untuk meningkatkan kualitas layanan tidak berarti bagi pemustaka. Untuk itulah perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan agar mengetahui apakah strategi yang selama ini diterapkan sudah sesuai dengan harapan pemustaka atau tidak.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian yang telah digunakan oleh Prof. Haruki Nagata yang berjudul *Assesment Of Library Service Quality At Thammasat University Libraray System* dengan menggunakan tujuh dimensi kualitas layanan perpustakaan yang digunakan yaitu dimensi *Tangible, Reliability, Ressponsive, Assurances, Empathy, Collection of access and Library as place*.

Penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan Perguruan Tinggi Institut Seni Indonesia Surakarta. Perpustakaan ISI Surakarta menarik untuk diteliti karena perpustakaan ini merupakan perpustakaan yang berada pada perguruan tinggi yang mengkhususkan pada bidang seni. Selain alasan itu penulis juga menemukan alasan lain yang dilihat ketika waktu observasi yaitu rendahnya minat baca mahasiswa ISI Surakarta. Oleh

⁴ H.A.S Munir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1998, hlm. 56.

karena itu, apakah perpustakaan ini menjadi harapan mahasiswa dalam proses kegiatan perkuliahannya hingga menyelesaikan studinya pada lembaga tersebut. Hal ini memiliki keterkaitan dalam hal kepuasan pemustaka. Bentuk pelayanan yang bagaimana yang harus dilakukan agar proses kepuasan pemustaka terpenuhi. Selain pelayanan fasilitas dan koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan apakah sudah dapat memenuhi kepuasan pemustaka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka berdasarkan tujuh dimensi kualitas dengan menggunakan metode modifikasi libqual?
2. Bagaimana tingkat harapan pemustaka berdasarkan tujuh dimensi kualitas dengan menggunakan metode modifikasi libqual?
3. Bagaimana kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pemustaka UPT Perpustakaan ISI Surakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang telah dirasakan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan ISI Suarakarta.

2. Untuk mengetahui harapan tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan ISI Surakarta
3. Untuk mengetahui GAP antara kualitas layanan yang telah dirasakan pemustaka dengan harapan yang diinginkan pemustaka di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta

Kegunaan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apa saja yang diperlukan oleh pemustaka untuk meningkatkan pelayanan UPT Perpustakaan ISI Surakarta
2. Menjadikan bahan rujukan penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian di UPT. ISI Surakarta
3. Bermanfaat bagi UPT Perpustakaan ISI Surakarta untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka sehingga bisa digunakan perbaikan layanan perpustakaan.

D. Kajian Pustaka

Penelitian *pertama* yang dilakukan oleh Rahayuningsih dengan judul Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LiBQUAL+TM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma dikaji dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi), *Library as Place* (Sarana Prasarana) menggunakan metode LibQUAL+TM. Metode LibQUAL+TM mencakup perhitungan di antara nilai yang diberikan oleh pemustaka untuk setiap pertanyaan yang terkait

dengan tiga kategori, yaitu persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal. Kepuasan pemustaka diukur menggunakan analisis kesenjangan antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal, dalam hal ini adalah *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Penelitian ini menggunakan metode gabungan (*mixed methods*) dengan strategi penelitian eksplanatoris sekuensial (*sequential explanatory strategy*). Populasi penelitian mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan USD. Sampel diambil berdasarkan tabel Issac dan Michael sejumlah 255 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Simple Random Sampling*. Informan untuk data kualitatif ditetapkan 12 orang “Mitra Perpustakaan”. Analisis data dengan alat bantu SPSS for Windows versi 20. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pemustaka “cukup puas” dan menilai kualitas jasa yang disediakan Perpustakaan USD “baik” atau berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*. Dimensi LibQUAL+TM yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka adalah *Affect of Service* dimana petugas sopan, ramah, melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan, memiliki kecakapan pada bidangnya dan membimbing pada saat pemustaka menelusur informasi. Dimensi yang kurang berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka adalah *Information Control* dan *Library as Place*. Pemustaka “belum puas” terhadap kecukupan jumlah eksemplar buku tercetak dan “cukup puas” pada skor rendah terhadap ketersediaan judul (buku dan jurnal) elektronik, kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi, ketenangan ruang

perpustakaan untuk belajar, desain ruang perpustakaan yang kurang mampu menginspirasi untuk belajar giat dan menumbuhkan daya kreativitas⁵

Rossela⁶ 2010, melakukan penelitian dengan judul, *Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan Stt-Pln Jakarta*. Tesis Tidak Dipublikasikan. Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemakai perpustakaan STT-PLN Jakarta. Penelitian ini penting dilakukan karena kepuasan pemakai akan menjadi barometer, bahan evaluasi dan masukan bagi pihak perpustakaan dalam rangka meningkatkan kepuasan pemakai melalui peningkatan kualitas layanan. Penelitian dilakukan pada perpustakaan STT-PLN Jakarta karena perpustakaan ini merupakan perpustakaan yang berada pada perguruan tinggi yang mengkhususkan pada satu bidang yaitu kajian teknik terutama teknik energi listrik.

Oleh karena itu, perpustakaan ini menjadi harapan mahasiswa dalam proses kegiatan perkuliahannya hingga menyelesaikan studinya pada lembaga tersebut. Jumlah responden sebanyak 95 orang dengan teknik accidental sampling. Alat ukur yang digunakan terdiri dari kuesioner kepuasan pemakai dimana pengukuran kepuasan pemakai ini

⁵ Rahayuningsih, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LIBQUAL+TM.*, Tesis (Yogyakarta: Manajemen Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, 2013).

⁶ Rossela. *Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan Stt-PLN Jakarta*. Tesis Tidak Dipublikasikan. Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2010.

dengan cara directly reported satisfaction yakni menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pemakai. Sedangkan alat ukur kualitas layanan yang mengacu kepada dimensi-dimensi LibQual+™ yaitu Access to information, Affect of service, Personal Control, and Library as place. Analisis statistik yang digunakan adalah Analisis Korelasi Pearson Product Moment, karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemakai perpustakaan dengan nilai korelasi sebesar 0,608. Arah hubungan menunjukkan arah positif, artinya semakin positif / baik kualitas layanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemakai perpustakaan STT-PLN.

Rr. Iridayanti Kurniasih⁷ (2012) dengan judul Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan dengan metode Libqual+™ di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan, yang ditinjau dari persepsi dan harapan pemustaka dengan menggunakan metode Libqual+™ yang mencakup (1) *affect of service* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka), (2) *information control* (koleksi dan akses), (3) *library as place* (ketersediaan fasilitas dan ruang perpustakaan). Hasil penelitian menyebutkan melalui wawancara dapat disimpulkan bahwa kemampuan atau sikap pustakawan

⁷ Rr. Iridayanti Kurniasih, *Analisis Kulaitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Libqual+™ di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang*, tesis (tidak diterbitkan) Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012.

dalam melayani sudah cukup tapi belum memenuhi harapan. Informan merasa kurangnya interpersonal dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti: masih ada pustakawan yang cuek, tidak *friendly*, tidak *welcome* dan kurang senyum. Sedangkan pada koleksi informan mengeluhkan koleksi yang kurang *up to date*, akses koleksi yang tidak efektif, dan untuk fasilitas perpustakaan masih kurang memadai serta letak perpustakaan yang tidak efisien, sehingga dapat disimpulkan masih kurangnya kualitas layanan yang ada pada perpustakaan pusat UNIMUS.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian adalah suatu penyelidikan yang terorganisasi, sebagai upaya untuk melakukan pencarian pengetahuan dan pemberitahuan yang terus menerus dan dilakukan dengan percobaan yang hati-hati dan kritis untuk menemukan sesuatu yang baru⁸.

Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi kuantitatif yang berarti meneliti sekelompok manusia, suatu objek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antara fenomena yang diteliti⁹. Berdasarkan teori tersebut, maka penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa angka yang diperoleh melalui analisis skor jawaban subjek pada skala sebagaimana adanya¹⁰.

⁸ Moh Nazir, 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hal.13

⁹ *Ibid.* hal.54

¹⁰ Arikunto Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta, hal.10

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu UPT. Perpustakaan ISI Surakarta. Objek dari penelitian ini adalah seluruh pengguna perpustakaan aktif atau yang sudah terdaftar di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta yaitu seluruh mahasiswa dosen dan karyawan.

3. Populasi dan sampling

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota yang terdaftar sebagai pemustaka aktif di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta. Menurut wawancara dengan salah satu staff di perpustakaan yang bernama bapak Joko Setiyono, S.Sos dia mengatakan jumlah pemustaka aktif yang terdaftar menjadi anggota perpustakaan sampai tanggal 08 April 2016 berjumlah 2.022 pemustaka. Dengan rincian sebagai berikut Dosen dan Karyawan berjumlah 550, mahasiswa dari dua fakultas yaitu fakultas seni pertunjukan berjumlah 730, mahasiswa dari fakultas seni rupa dan desain berjumlah 641, dan mahasiswa pascasarjana berjumlah 101.

b. Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini didasarkan pertimbangan tertentu berdasarkan kepentingan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik sampling proportionate

stratified random sampling teknik ini digunakan bila populasi mempunyai unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional¹¹. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

Oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili suara populasi. Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Yamane dalam Rahmat¹²

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n : Jumlah sampel

N : populasi = 2.022

e² : error yang ditolerir 10%

Berdasarkan populasi pemustaka yang terdapat di UPT.Perpustakaan ISI Surakarta 2.022, maka besar sampelnya adalah:

$$n = \frac{2022}{1+20,22}$$

n= 95,28 dibulatkan menjadi 95

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013, hlm.82.

¹² Rahmat, Jalaludin, *Metode Penelitian Komunikasi*, Cet.4, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009, hlm. 82

Maka jumlah sample yang diambil berdasarkan masing-masing bagian tersebut ditentukan kembali dengan rumus $n = (\text{populasi tiap kategori} / \text{jumlah populasi keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$. Tata cara pengambilan sampel ada di lampiran.

No	Kategori	Hasil
1	Mahasiswa Pascasarjana	$101/2022 \times 95 = 5$
2	Dosen dan Karyawan	$550/2022 \times 95 = 26$
3	Mahasiswa pertunjukan	$730/2022 \times 95 = 34$
4	Mahasiswa seni rupa dan desain	$641/2022 \times 95 = 30$
	Jumlah	95

4. Variabel Penelitian

Menurut Parasuraman, Zeithalm, dan Berry pemasaran bisa dibangun oleh perbandingan dua factor yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata mereka terima (*perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan (*Expeted Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dikatakan bermutu, jika kenyataannya berkurang maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan bila sama dengan yang diharapkan maka layanan dikatakan memuaskan. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan perpustakaan yang pernah diteliti sebelumnya oleh Prof. Haruki Nagata dengan menggunakan dimensi modifikasi LibQUAL antara lain *Tangible*, *Reliability*,

Responsive, Assurance, Empathy, Collection of access dan Library as place.

5. Definisi Konseptual

Pengukuran kualitas layanan di perpustakaan dinamakan dengan LibQUAL+™ dilakukan dengan kerjasama antara *Association of Research Libraries (ARL)* dan *Texas A&M University (TAMU)*. Instrumen LibQUAL+™ muncul dari *Daps Theory o Service Quality*, dan merupakan adaptasi dari instrumen pengukuran kualitas layanan yang diciptakan oleh tim penelitian pemasaran Parasuraman pada tahun 1985 yaitu SERVQUAL. Perangkat SERVQUAL telah lama diterima sebagai standar pengukuran pada sektor komersil pada segala sektor pasar, dan aplikasinya telah berkembang di berbagai area non-profit Berbagai dimensi di dalam LibQUAL+™ terus dikembangkan oleh para peneliti yang tertarik memfokuskan pada penelitian kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu, dimensi yang terdapat dalam LibQUAL+™ selalu disesuaikan dengan perkembangan dunia perpustakaan yang ada, serta dikembangkan indikator pengukurannya agar menjadi lebih sempurna. Penulis dalam penelitian ini memakai teori modifikasi LibQUAL+™ tahun 2003 yang telah digunakan oleh Prif. Haruki Nagata dalam penelitian kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka dengan dimensi *Tangibles*,

*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Collection of access dan Library as place*¹³. Alasannya karena dimensi ini sudah teruji, lebih rinci dan semakin jelas pada pembagian indikator pengukurannya sesuai dengan apa yang peneliti inginkan.

Variabel penelitian	Indikator	Sumber
1. <i>Tangibles</i>	1. Perpustakaan memiliki peralatan yang modern 2. Perpustakaan memiliki vasilitas visual yang menarik 3. Perpustakaan memiliki bahan visual yang menarik	Nimsonboom,Narit dan Nagata, Haruki, <i>Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System,Thailand :thammasat university ,2003.</i>
2. <i>Reliability</i>	1. Konsistensi jam buka pelayanan 2. Kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang akurat 3. Kemampuan pustakawan dalam menangani masalah 4. Kemampuan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijamjikan	Nimsonboom,Narit dan Nagata, Haruki, <i>Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System,Thailand :thammasat university ,2003.</i>
3. <i>Responsiveness</i>	1. Pustakawan memberikan layanan yang cepat 2. Pustakawan tanggap dalam membantu 3. Pustakawan siap dalam menanggapi pertanyaan 4. Pustakawan mampu menjaga informasi yang akan diberikan	Nimsonboom,Narit dan Nagata, Haruki, <i>Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System,Thailand :thammasat university ,2003.</i>

¹³ Nimsonboom,Narit dan Nagata, Haruki, *Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System,Thailand :thammasat university ,2003.*

4. <i>Assurance</i>	1. Pustakawan sopan dalam melakukan pelayanan 2. Pustakawan memiliki kemampuan dalam menanamkan kepercayaan 3. Pustakawan memiliki wawasan dalam memberikan informasi 4. Pustakawan memberikan jaminan kepercayaan tentang informasi yang diberikan	Nimsonboom,Narit dan Nagata, Haruki, <i>Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System,Thailand :thammasat university ,2003..</i>
5. <i>Empathy</i>	1. Pustakawan memperlihatkan kepedulian dalam memahami kebutuhan 2. Pustakawan memperlihatkan perhatian yang sama 3. Pustakawan mengerti apa yang dibutuhkan 4. Pustakawan memberikan perhatian khusus secara individu 5. Jam buka yang nyaman	Nimsonboom,Narit dan Nagata, Haruki, <i>Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System,Thailand :thammasat university ,2003.</i>
6. <i>Collection and access</i>	1. Ketersediaan informasi yang dibutuhkan bisa ditemukan dengan cepat 2. Fasilitas OPAC dalam membantu penelusuran 3. Adanya website perpustakaan untuk memudahkan akses koleksi 4. Koleksi yang <i>up todate</i> 5. Koleksi yang di update sesuai jadwal 6. Memberikan instruksi tentang cara pencarian koleksi	Nimsonboom,Narit dan Nagata, Haruki, <i>Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System,Thailand :thammasat university ,2003.</i>
7. <i>Library as Place</i>	1. Perpustakaan tempat yang nyaman untuk refleksi 2. Perpustakaan tempat yang tenamh dalam belajar 3. Perpustakaan bersih dan nyaman	Nimsonboom,Narit dan Nagata, Haruki, <i>Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System,Thailand :thammasat university ,2003.</i>

Tabel 1. 1 Kisi-kisi Instrumen

6. Metode pengumpulan data

- a. Kuesioner jenis tertutup dengan skala pengukuran Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial¹⁴. Respon yang diberikan oleh subjek adalah taraf kesetujuan atau ketidaksetujuan dalam variasi sangat setuju, setuju, tidak tentu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju¹⁵.

Pernyataan	Jawaban	Nilai
	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Tidak tentu	3
	Tidak setuju	2
	Sangat tidak setuju	1

Tabel 1. 2 Penilaian butir instrumen penelitian

- b. Wawancara, digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan penelitian dari para mahasiswa dan pengelola perpustakaan UPT. ISI Surakarta
- c. Observasi non partisipasan, mengamati secara langsung pergaulan dan proses belajar mahasiswa

¹⁴ Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Manajemen: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi (mix methods), penelitian tindakan (action research), penelitian evaluasi, Bandung: Alfabeta, hlm. 168

¹⁵ Sumadi Suryabarata. 2005. Pengembangan alat ukur psikologis. Yogyakarta: Andi: 186

- d. Studi kepustakawanan, digunakan untuk mendapatkan data dari buku, jurnal, internet dan sumber penelitian lain yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

7. Tahapan pengumpulan data

Tahapan pengumpulan data yang dilakukan adalah:

- 1) menyusun daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner
- 2) mengamati dan menunggu responden di perpustakaan UPT.ISI Surakarta
- 3) menanyakan identitas responden, apabila sesuai dengan populasi yang ditentukan maka dapat digunakan sebagai sampel
- 4) responden diminta untuk mengisi kuesioner
- 5) responden mengembalikan kuesioner yang telah diisi oleh responden ke peneliti.

8. Uji validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur pertanyaan yang ada pada kuesioner. Pertanyaan dinyatakan valid jika dapat mengungkapkan apa yang akan diukur. Seluruh pertanyaan akan dinyatakan valid dengan syarat r_{hitung} atau nilai pada kolom *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} *product moment*, dalam hal ini r_{tabel} ditetapkan dalam angka 0,3671.

9. Uji reliabilitas

Merupakan kesesuaian alat ukur dengan yang diukur sehingga alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus koefisien alpha cronbach¹⁶, sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

keterangan:

α = nilai reliabilitas

n = banyaknya bagian

$\sum v_i$ = varians tes bagian yang panjangnya tidak ditentukan

vt = varians skor total

hasil dari α kemudian dikorekasikan dengan nilai tabel r pearson product moment pada level signifikansi 95 persen maka:

jika α hitung $\geq t$ tabel ($\alpha=0,05$) berarti reliabel

jika α hitung $< t$ tabel ($\alpha=0,05$) berarti item tersebut tidak reliabel

F. Analisis Data

Penelitian ini adalah kategori dalam penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian dengan tujuan menyajikan atau menggambarkan tentang fenomena secara valid dan obyektif. Sesuai dengan pengertian ini maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang mana menggambarkan apa adanya tentang suatu variable, gejala atau keadaan.

Jawaban yang diberikan tentang masing-masing item pernyataan tentang layanan kualitas perpustakaan yang diharapkan oleh pemustaka

¹⁶ Sumadi Suryabrata. 2005. Pengembangan alat ukur psikologis. Yogyakarta: Andi: 38

perpustakaan UPT.ISI Surakarta adalah 5 (Sangat setuju), 4 (Setuju), 3 (Cukup), 2 (Tidak setuju) dan 1 (sangat tidak setuju).

Jawaban masing-masing responden kemudian di tabulasikan dan dihitung meannya pada setiap indicator yang telah ditetapkan.Rumus yang digunakan adalah¹⁷.

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

X : Mean atau rata rata hitung

$\sum X$: jumlah nilai semua kuesioner

N : jumlah responden

Setelah perhitungan rata-rata setiap indicator di hitung dan diketahui nialinya kemudian rata-rata tersebut dijumlah dan dihitung kembali untuk mengetahui rata-rata keseluruhan (grand mean) dari setiap variabel dengan rumus:

$$\text{Grand Mean } X = \frac{\text{Total rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Dalam menentukan interpersi data hasil dari perhitungan rata-rata tentang kepuasan pelayanan perpustakaan dalam harapan dan kenyataan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta maka dilakukan skal interval. Unruk

¹⁷ Ating Somantri & Sambas Ali Muhidin, Aplikasi Statistik dalam Penelitian Lasa Hs, Kamus Kepustakawanan Indonesia (Yogyakarta: Pustaka Book Publiher, 2009)

mendapatkan hasil tersebut maka terlebih dahulu dicari rentang skala dengan menggunakan rumus¹⁸:

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

RS : rentang skala yang dicari

m : angka tertinggi dalam pengukuran kuesioner yang digunakan dengan skor 1-5

n : angka terendah yaitu 1

b : banyaknya pilihan yang disediakan

Dengan rumus tersebut maka rentang skala yang diambil dalam penelitian ini adalah:

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

$$RS = 0.8$$

Langkah berikutnya rentang skala dengan interval sebanyak 0,8 dan hasilnya:

$1,0 < X \leq 1,8$: sangat rendah

$1,8 < X \leq 2,6$: Rendah

$2,6 < X \leq 3,4$: Sedang

$3,4 < X \leq 4,2$: Tinggi

$4,2 < X \leq 5,0$: Sangat tinggi

Rentan skal tersebut digunakan untuk memberikan interpretasi terhadap perhitungan statistic yang diperoleh dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Misalnya jika penghitungan rata-rata hasilnya diperoleh angka di atas 3,4 sampai 4,2 maka di interpretasikan tinggi. Begitu juga dengan hasil lainnya selalu mengacu kepada rentan skala tersebut.

Kesenjangan atau gap adalah menghtung kepuasan pelayanan perpustaaan berdasarkan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pemustaka yang diukur dengan menggunakan gap yang dimana untuk menghitung gap ini menggunakan rumus Zaitham et.al¹⁹ adalah:

$\text{Nilai Kepuasan} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$
--

Dimana :

K : Skor Kepuasan pengguna

P : Skor Persepsi yang dirasakan pengguna

H : Skor Harapan pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bagaimana tingkat kesenjangan yang terjadi. Makin negatif hasil perhitungan skor kepuasan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai buruk oleh penerima layanan. Sebaliknya semakin positif nilai penghitungan kepuasan berarti kualitas pelayanan semakin baik dirasakan penerima layanan. Langkah selanjutnya adalah melakukan pemetaan atribut dari kelima dimensi kualitas pelayanan dalam diagram katrseius sehingga dapat

¹⁹ Parasuraman A,dkk. *Delivering Quality Service Balancing Perceptions and Expectations First Edition. The Free Pass, Third Avenue, (New York:Free press,1991)*

diketahui instrumen mana saja yang perlu ditangani lebih serius dan mana saja yang harus ditangani penanganannya.

G. Sistem Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam menyusun penelitian ini, dapat diuraikan sebagai berikut:

- Bab I berisikan tentang pendahuluan yang meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.
- Bab II berisikan tentang landasan teori tentang perpustakaan dan pelayanan perpustakaan.
- Bab III berisikan tentang gambaran umum tentang Perpustakaan UPT. ISI Surakarta.
- Bab IV berisikan tentang penyajian data dan analisis data serta penyajian hasil penelitian
- Bab V Kesimpulan Saran dan Penutup

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa UPT Perpustakaan ISI Surakarta dalam melakukan pelayanan perpustakaan dengan menggunakan tujuh indikator menurut Nimsombom, Narit dan Nagata Haruki yaitu *Tangible*, *Reliabilility*, *Responsivnes*, *Assurance*, *Empathy*, *Collection of acces* dan *Library as place*.

1. Tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta dilihat dari dari ketujuh dimensi tersebut dari tingkat yang paling rendah ke paling tinggi. Dimensi yang paling rendah terdapat pada dimensi *reliability* dengan indikator no (2) dengan nilai 3,21. Dimensi yang paling tinggi pada dimensi *assurance* indikator no (1) 4,24.
2. Tingkat kepuasan yang menjadi harapan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT. Perpustakaan ISI Surakarta dilihat dari dari ketujuh dimensi tersebut dari tingkat yang paling rendah ke paling tinggi. Dimensi yang paling rendah terdapat pada dimensi *empathy* dengan indikator no (4) dengan nilai 3,83. Dimensi yang paling tinggi pada dimensi *assurance* indikator no (1) 4,65 dan dimensi *collection of acces* pada indikator (1) dengan nilai 4,65..

3. Kesenjangan yang paling besar terjadi pada dimensi *reliability* dengan indikator no (2) dengan nilai kesenjangan mencapai – 1,4. Yaitu kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang akurat.

B. Saran

1. Pembentukan Sumber Daya Manusia disini dikhususkan pada para pustakawan agar mampu meningkatkan pengembangan diri mereka karena kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat diperlukan dan pustakawan harus memahami akan kebutuhan informasi pemustakanya.
2. Penataan kembali perpustakaan terutama pada bagian rak atau sirkulasi sehingga memudahkan para pemustaka dalam mencari informasi. Adanya petunjuk atau instruksi dalam melakukan pencarian di perpustakaan dapat memberikan rasa puas ketika bahan pustaka yang dicari bisa ditemukan
3. Fasilitas yang ada di perpustakaan setidaknya ditambah lagi atau diperbaiki. Mengingat perpustakaan ini adalah perpustakaan yang sebagian koleksinya tentang seni. Sehingga membutuhkan perawatan yang ekstra.

DAFTAR PUSTAKA

- Dedi Mulyana. 2005. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar* Bandung. Remaja.Rosdakarya.
- Fatmawati, Endang. 2013, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*, Jakarta: Sagung Seto.
- F. Rahayuningsih, 2007, *Pengelolaan Perpustakaan* Jakarta: Universitas Terbuka.
- H.A.S Munir, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan D, Handi.2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta Gramedia.
- Kotler, Philip 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall. Kuhlthau, Carol Collier.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan*, Alih bahasa Hendra teguh. Jakarta: Prenhallindo.
- _____. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, Kontrol Jilid 1*. Jakarta : Prenhallindo 1997.
- Lasa HS, 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia: Kamus Lengkap Istilah-Istilah Dunia Pustaka Dan Perpustakaan Yang Ditulis Lengkap Oleh Pustakawan Senior* Yogyakarta: PustakaBook Publisher.
- Laughlin, Sara and Ray W. Wilson, 2008. *The Quality Library: A Guide to Staff-Driven Improvement, Better Efficiency, and Happier Customers*, Chicago: American Library Association.
- Lupyohadi (et al), 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2 Jakarta: Salemba.
- Mandal, SK, 2005. *Total Quality Management: Principles and Practice*, New Delhi: Vikas Publishing House.
- Nugroho Setiadi, 2003. *Prilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)* Jakarta: Perdana Media.
- Nyono dkk. 2005. *Buku Panduan Perpustakaan UPT*. ISI Surakarta, Surakarta:ISI Surakarta.
- Parasuraman, A. dkk. 1991. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York : Free Press.

- Rahayuningsih, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LIBQUAL+TM.*, Tesis Yogyakarta: Manajemen Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, 2013.
- Rossela. *Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan Stt-PLN Jakarta.* Tesis Tidak Dipublikasikan. Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2010.
- Rr. Iridayanti Kurniasih “Analisis Kulaitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Libqual+™ di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang” tesis (tidak diterbitkan) Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012.
- Sulistyo, Basuki. 1992. *Teknik Jasa dan Dokumentasi.*Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- _____, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1993
- Suparman. *Kajian Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Intitut Pertanian Bogor (Tesis tidak diterbitkan).* Surabaya: Universitas Jenderal Soedirman.2007.
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta, Sagung Seto.2006.
- Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Walgito, Bimo. 1985. *Pengantar Psikologi Umum* Yogyakarta: Andi.

JURNAL

- Cook, C., Thompson, B., Heath, F., Russel, T. 2001. *LibQual+: Service Quality Asseesment in Research Libraries*, IFLA Journal 2001.
- Cook, Colleen and Thompson, Bruce. “ Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality “ Journal of Academic Librarianship Vol.26, no. 4 : p. 248-258.
- Cook, Colleen, et.al. “Zone Of Tolerance’ in Perceptions of Library Service Quality: ALibQUAL+™ Study.” *Libraries and The Academy*,3 (1), January, 2003.

Nimsonboom, Narit dan Nagata, Haruki, *Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System, Thailand :thammasat university*, 2003.

Sutardji dan Maulidyah, Sri Ismi. "Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian." *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 15, Nomor 2, 2006: 33-34.

WEB

Bruce Thompson, Collen Cook dan Fred Heath, "*Reliability and Structure of LibQual+™ Scores: Measuring Perceived Library Service Quality*," (Washington D.C: Association of Research Libraries, 2000), hal.5 diakses 14/02/2016
<http://www.libqual.org/documents/admin/reliabilitystructure.pdf>

MaShana Davis dan Kyrillidou, "*LibQUAL+. Procedures Manual*," (Washington D.C: Association of Research Libraries, 2009), diakses 14/02/2016
<http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>.

LAMPIRAN 1. Kuesioner

Kuesioner/Angket Penelitian

Kode Responden :

Kepada

Yth. Para Pemustaka

Perpustakaan ISI Surakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Sehubungan dengan masa penyelesaian program S2 Ilmu Perpustakaan dan Informasi di UIN Yogyakarta, saya melakukan penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Untuk itu perkenankan saya menyampaikan angket tentang persepsi, harapan, dan kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kualitas layanan perpustakaan. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan dijamin kerahasiaannya dan dipergunakan hanya untuk penelitian ini saja. Demikian permohonan ini saya ajukan dengan harapan Bapak/Ibu/Saudara/i berkenan meluangkan waktu untuk mengisinya. Untuk itu dengan segala kerendahan hati saya ucapkan banyak terimakasih atas waktu, perkenaan, dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Surakarta,2016

Muh Choironi Yusuf

NIM: 1420011003

Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Kuesioner ini dibagi menjadi dua bagian. Bagian A adalah Profil Responden sedangkan Bagian B adalah daftar pertanyaan.

Bagian A.

Profil Responden

Petunjuk Pengisian

Berikan tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I yang tersedia dibawah ini.

1. Jenis Kelamin :

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

2. Pekerjaan

- ☐ Staff / Administrasi
- ☐ Mahasiswa
- ☐ Dosen
- ☐ Lain-lain. Sebutkan

3. Usia

- ☐ < 17
- ☐ 17-25
- ☐ 26-35
- ☐ 36-60
- ☐ > 60

4. Latar belakang pendidikan

- ☐ SMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3
- ☐ Lain-lain. Sebutkan

Bagian B.

Tingkat Layanan Perpustakaan

Petunjuk Pengisian

Berikan tanda *checklist* (✓) pada salah satu skala yang paling mendukung jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I dengan mengikuti skala yang tersedia dibawah ini.

Jawaban yang tersedia berupa skala 1-5 yang mempunyai arti:

Nilai	Skala
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (S)	2
Cukup (C)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

No	Item pernyataan	Harapan					Kenyataan				
		STS	TS	C	S	SS	STS	TS	C	S	SS
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Menurut anda apakah perpustakaan memiliki peralatan yang modern dalam membantu penelusuran bahan pustaka/ informasi										
2	Menurut anda apakah perpustakaan memiliki fasilitas visual yang menarik seperti ruang baca, ruang diskusi, meja baca, kursi, loker dan komputer.										

3	Menurut anda apakah perpustakaan memiliki bahan visual yang menarik terkait dengan layanan seperti akses jurnal online, website jurnal (URL).											
4	Menurut anda apakah perpustakaan menyediakan jam operasional layanan sesuai waktu dijanjikan											
5	Menurut anda apakah pustakawan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan											
6	Menurut anda apakah pustakawan memberikan layanan yang tepat dan memuaskan											
7	Menurut anda apakah pustakawan dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi oleh pemustaka											
8	Menurut anda apakah pustakawan memberikan layanan yang cepat kepada pemustaka											
9	Menurut anda apakah pustakawan tanggap dalam membantu pemustaka											
10	Menurut anda apakah pustakawan selalu siap dalam menanggapi pertanyaan pemustaka apabila menemui kesulitan											
11	Menurut anda apakah pustakawan menjaga informasi yang akan diberikan kepada pemustaka											
12	Menurut anda apakah pustakawan sopan dalam melakukan pelayanan											

13	Menurut anda apakah pustakawan memiliki kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pemustaka											
14	Menurut anda apakah pustakawan memiliki wawasan yang baik dalam membantu pemustaka mencarinformasi											
15	Menurut anda apakah pustakawan memberikan jaminan kepercayaan kepada pemustaka tentang kerahasiaan informasi yang mereka perlukan											
16	Menurut anda apakah pustakawan memperlihatkan kepedulian dalam memahami kebutuhan pemustaka											
17	Menurut anda apakah pustakawan memperlihatkan perhatian yang sama kepada pemustaka											
18	Menuurut anda apakah pustakawan mengerti apa yang dibutuhkan oleh pemustaka											
19	Menurut anda apakah pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka secara individu											
20	Menurut anda apakah Jam buka layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan											
21	Menurut anda apakah ketersediaan informasi yang dibutuhkan bisa ditemukan dalam waktu yang cepat											

22	Menurut anda apakah fasilitas OPAC membantu dalam menelusuri koleksi yang ada di rak												
23	Menurut anda apakah keterersediaan website perpustakaan memudahkan akses koleksi perpustakaan												
24	Menurut anda apakah ketersediaan koleksi yang selalu <i>up to date</i> membantu menemukan hal baru												
25	Menurut anda apakah koleksi perpustakaan selalu di <i>update</i> sesuai yang dijadwalkan												
26	Menurut anda apakah instruksi yang diberikan tentang cara pencarian koleksi yang ada di perpustakaan sudah sesuai												
27	Menurut anda apakah perpustakaan merupakan tempat yang nyaman untuk refleksi dan menambah kreativitas												
28	Menurut anda apakah perpustakaan merupakan tempat yang tenang untuk belajar												
29	Menurut anda apakah ruangan perpustakaan bersih dan nyaman												

“Terima kasih atas kerjasamanya”

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas

VALIDITAS HARAPAN

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	QTotal
Q1	Pearson Correlation	1	.561**	.611**	.560**	.413**	.492**	.548**	.824**	.831**	.742**	.380**	.875**	.778**	.831**	.765**	.758**	.539**	.236**	.452**	.380**	.875**	.778**	.831**	.742**	.380**	1.000**	.561**	.831**	.742**	.861**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.022	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q2	Pearson Correlation	.561**	1	.336**	.421**	.212**	.227**	.848**	.458**	.512**	.628**	.291**	.543**	.465**	.677**	.597**	.768**	.369**	.006	-.227**	.291**	.543**	.465**	.512**	.628**	.291**	.561**	1.000**	.512**	.628**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.039	.027	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.956	.027	.004	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q3	Pearson Correlation	.611**	.336**	1	.237**	.688**	.461**	.345**	.534**	.521**	.469**	.633**	.583**	.431**	.541**	.472**	.454**	.271**	.618**	.521**	.633**	.583**	.431**	.521**	.469**	.633**	.611**	.336**	.521**	.469**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.021	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q4	Pearson Correlation	.560**	.421**	.237**	1	.368**	.412**	.474**	.642**	.725**	.639**	.379**	.692**	.680**	.583**	.650**	.651**	.610**	.011	.358**	.379**	.692**	.680**	.725**	.639**	.379**	.560**	.421**	.725**	.639**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.021		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.915	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q5	Pearson Correlation	.413**	.212**	.688**	.368**	1	.431**	.327**	.549**	.493**	.514**	.754**	.557**	.561**	.481**	.550**	.512**	.421**	.538**	.486**	.754**	.557**	.561**	.493**	.514**	.754**	.413**	.212**	.493**	.514**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.039	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.039	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q6	Pearson Correlation	.492**	.227**	.461**	.412**	.431**	1	.248**	.573**	.553**	.291**	.479**	.596**	.451**	.318**	.318**	.339**	.146	.203**	.426**	.479**	.596**	.451**	.553**	.291**	.479**	.492**	.227**	.553**	.291**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.000	.000	.000		.015	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.002	.002	.001	.159	.049	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.027	.000	.004	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q7	Pearson Correlation	.548**	.848**	.345**	.474**	.327**	.248**	1	.540**	.600**	.715**	.301**	.630**	.459**	.687**	.687**	.800**	.355**	.032	-.193	.301**	.630**	.459**	.600**	.715**	.301**	.548**	.848**	.600**	.715**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.001	.015		.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.761	.062	.003	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

Q8	Pearson Correlation	.824**	.458**	.534**	.642**	.549**	.573**	.540**	1	.901**	.730**	.468**	.944**	.880**	.849**	.849**	.695**	.597**	.207*	.434**	.468**	.944**	.880**	.901**	.730**	.468**	.824**	.458**	.901**	.730**		.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.044	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q9	Pearson Correlation	.831**	.512**	.521**	.725**	.493**	.553**	.600**	.901**	1	.812**	.537**	.955**	.777**	.839**	.839**	.775**	.596**	.292**	.472**	.537**	.955**	.777**	1.000**	.812**	.537**	.831**	.512**	1.000**	.812**		.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q10	Pearson Correlation	.742**	.628**	.469**	.639**	.514**	.291**	.715**	.730**	.812**	1	.537**	.852**	.622**	.908**	.961**	.844**	.730**	.310**	.338**	.537**	.852**	.622**	.812**	1.000**	.537**	.742**	.628**	.812**	1.000**		.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q11	Pearson Correlation	.380**	.291**	.633**	.379**	.754**	.479**	.301**	.468**	.537**	.537**	1	.513**	.292**	.410**	.538**	.339**	.290**	.535**	.363**	1.000**	.513**	.292**	.537**	.537**	1.000**	.380**	.291**	.537**	.537**		.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000		.000	.004	.000	.000	.001	.004	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q12	Pearson Correlation	.875**	.543**	.583**	.692**	.557**	.596**	.630**	.944**	.955**	.852**	.513**	1	.824**	.881**	.881**	.818**	.632**	.251*	.473**	.513**	1.000**	.824**	.955**	.852**	.513**	.875**	.543**	.955**	.852**		.953**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q13	Pearson Correlation	.778**	.465**	.431**	.680**	.561**	.451**	.459**	.880**	.777**	.622**	.292**	.824**	1	.794**	.732**	.757**	.653**	.146	.440**	.292**	.824**	1.000**	.777**	.622**	.292**	.778**	.465**	.777**	.622**		.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000		.000	.000	.000	.000	.159	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q14	Pearson Correlation	.831**	.677**	.541**	.583**	.481**	.318**	.687**	.849**	.839**	.908**	.410**	.881**	.794**	1	.947**	.846**	.748**	.359**	.377**	.410**	.881**	.794**	.839**	.908**	.410**	.831**	.677**	.839**	.908**		.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q15	Pearson Correlation	.765**	.597**	.472**	.650**	.550**	.318**	.687**	.849**	.839**	.961**	.538**	.881**	.732**	.947**	1	.802**	.748**	.292**	.342**	.538**	.881**	.732**	.839**	.961**	.538**	.765**	.597**	.839**	.961**		.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.004	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q16	Pearson Correlation	.758**	.768**	.454**	.651**	.512**	.339**	.800**	.695**	.775**	.844**	.339**	.818**	.757**	.846**	.802**	1	.585**	.118	.197	.339**	.818**	.757**	.775**	.844**	.339**	.758**	.768**	.775**	.844**		.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.254	.055	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000

[illegible]

VALIDITAS KENYATAAN

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	QTotal
Q1 Pearson Correlation	1	.831**	.775**	.840**	.422**	.604**	.812**	.703**	.640**	.564**	.525**	.463**	.538**	.642**	.392**	.635**	.684**	.570**	.576**	.812**	.703**	.640**	.840**	.525**	.463**	.812**	.635**	.684**	.570**	.856**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q2 Pearson Correlation	.831**	1	.782**	.696**	.466**	.561**	.811**	.734**	.696**	.670**	.688**	.563**	.733**	.696**	.521**	.588**	.629**	.586**	.286**	.811**	.734**	.696**	.696**	.688**	.563**	.811**	.588**	.629**	.586**	.868**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q3 Pearson Correlation	.775**	.782**	1	.801**	.353**	.423**	.671**	.730**	.565**	.534**	.556**	.375**	.491**	.506**	.232**	.531**	.636**	.639**	.373**	.671**	.730**	.565**	.801**	.556**	.375**	.671**	.531**	.636**	.639**	.774**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.024	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q4 Pearson Correlation	.840**	.696**	.801**	1	.190	.296**	.710**	.698**	.683**	.644**	.419**	.382**	.441**	.548**	.309**	.725**	.787**	.641**	.342**	.710**	.698**	.683**	1.000**	.419**	.382**	.710**	.725**	.787**	.641**	.817**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.065	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q5 Pearson Correlation	.422**	.466**	.353**	.190	1	.687**	.465**	.482**	.259**	.159	.579**	.490**	.482**	.494**	.435**	.090	.171	.166	.662**	.465**	.482**	.259**	.190	.579**	.490**	.465**	.090	.171	.166	.498**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.065		.000	.000	.000	.011	.124	.000	.000	.000	.000	.000	.386	.097	.109	.000	.000	.000	.011	.065	.000	.000	.000	.386	.097	.109	.000
N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q6 Pearson Correlation	.604**	.561**	.423**	.296**	.687**	1	.555**	.369**	.290**	.189	.548**	.446**	.464**	.514**	.346**	.044	.089	.149	.610**	.555**	.369**	.290**	.296**	.548**	.446**	.555**	.044	.089	.149	.508**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000		.000	.000	.004	.066	.000	.000	.000	.000	.001	.669	.389	.149	.000	.000	.000	.004	.004	.000	.000	.000	.669	.389	.149	.000
N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q7 Pearson Correlation	.812**	.811**	.671**	.710**	.465**	.555**	1	.739**	.539**	.486**	.432**	.341**	.572**	.564**	.381**	.534**	.593**	.424**	.384**	1.000**	.739**	.539**	.710**	.432**	.341**	1.000**	.534**	.593**	.424**	.783**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q8 Pearson Correlation	.703**	.734**	.730**	.698**	.482**	.369**	.739**	1	.694**	.576**	.535**	.446**	.749**	.574**	.487**	.586**	.710**	.495**	.368**	.739**	1.000**	.694**	.698**	.535**	.446**	.739**	.586**	.710**	.495**	.826**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

N		.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95	.95
Q9	Pearson Correlation	.640**	.696**	.565**	.683**	.259**	.290**	.539**	.694**	1	.880**	.757**	.584**	.801**	.745**	.632**	.661**	.709**	.711**	.217**	.539**	.694**	1.000**	.683**	.757**	.584**	.539**	.661**	.709**	.711**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.011	.004	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.034	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q10	Pearson Correlation	.564**	.670**	.534**	.644**	.159	.189	.486**	.576**	.880**	1	.708**	.587**	.704**	.781**	.731**	.780**	.795**	.726**	.181	.486**	.576**	.880**	.644**	.708**	.587**	.486**	.780**	.795**	.726**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.124	.066	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.078	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q11	Pearson Correlation	.525**	.688**	.556**	.419**	.579**	.548**	.432**	.535**	.757**	.708**	1	.739**	.802**	.760**	.721**	.395**	.470**	.633**	.411**	.432**	.535**	.757**	.419**	1.000**	.739**	.432**	.395**	.470**	.633**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q12	Pearson Correlation	.463**	.563**	.375**	.382**	.490**	.446**	.341**	.446**	.584**	.587**	.739**	1	.714**	.827**	.787**	.415**	.501**	.479**	.446**	.341**	.446**	.584**	.382**	.739**	1.000**	.341**	.415**	.501**	.479**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q13	Pearson Correlation	.538**	.733**	.491**	.441**	.482**	.464**	.572**	.749**	.801**	.704**	.802**	.714**	1	.776**	.780**	.442**	.561**	.511**	.272**	.572**	.749**	.801**	.441**	.802**	.714**	.572**	.442**	.561**	.511**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q14	Pearson Correlation	.642**	.696**	.506**	.548**	.494**	.514**	.564**	.574**	.745**	.781**	.760**	.827**	.776**	1	.854**	.535**	.642**	.549**	.464**	.564**	.574**	.745**	.548**	.760**	.827**	.564**	.535**	.642**	.549**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q15	Pearson Correlation	.392**	.521**	.232**	.309**	.435**	.346**	.381**	.487**	.632**	.731**	.721**	.787**	.780**	.854**	1	.501**	.590**	.461**	.368**	.381**	.487**	.632**	.309**	.721**	.787**	.381**	.501**	.590**	.461**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.024	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q16	Pearson Correlation	.635**	.588**	.531**	.725**	.090	.044	.534**	.586**	.661**	.780**	.395**	.415**	.442**	.535**	.501**	1	.841**	.699**	.229**	.534**	.586**	.661**	.725**	.395**	.415**	.534**	1.000**	.841**	.699**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.386	.669	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.026	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q17	Pearson Correlation	.684**	.629**	.636**	.787**	.171	.089	.593**	.710**	.709**	.795**	.470**	.501**	.561**	.642**	.590**	.841**	1	.814**	.373**	.593**	.710**	.709**	.787**	.470**	.501**	.593**	.841**	1.000**	.814**	.848**

[illegible]

Q26	Pearson Correlation	.812**	.811**	.671**	.710**	.465**	.555**	1.000**	.739**	.539**	.486**	.432**	.341**	.572**	.564**	.381**	.534**	.593**	.424**	.384**	1.000**	.739**	.539**	.710**	.432**	.341**	1	.534**	.593**	.424**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q27	Pearson Correlation	.635**	.588**	.531**	.725**	.090	.044	.534**	.586**	.661**	.780**	.395**	.415**	.442**	.535**	.501**	1.000**	.841**	.699**	.229	.534**	.586**	.661**	.725**	.395**	.415**	.534**	1	.841**	.699**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.386	.669	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.026	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q28	Pearson Correlation	.684**	.629**	.636**	.787**	.171	.089	.593**	.710**	.709**	.795**	.470**	.501**	.561**	.642**	.590**	.841**	1.000**	.814**	.373**	.593**	.710**	.709**	.787**	.470**	.501**	.593**	.841**	1	.814**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.097	.389	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Q29	Pearson Correlation	.570**	.586**	.639**	.641**	.166	.149	.424**	.495**	.711**	.726**	.633**	.479**	.511**	.549**	.461**	.699**	.814**	1.000**	.341**	.424**	.495**	.711**	.641**	.633**	.479**	.424**	.699**	.814**	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.109	.149	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
QTotal	Pearson Correlation	.856**	.868**	.774**	.817**	.498**	.508**	.783**	.826**	.852**	.828**	.772**	.701**	.801**	.840**	.702**	.759**	.848**	.765**	.510**	.783**	.826**	.852**	.817**	.772**	.701**	.783**	.759**	.848**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

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

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

Lampiran 3. Reliabilitas

RELIABILITAS HARAPAN

TANGIBLE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.834	.886	4

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	QTotal
Q1	1.000	.561	.611	.896
Q2	.561	1.000	.336	.748
Q3	.611	.336	1.000	.807
QTotal	.896	.748	.807	1.000

RELIABILITY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.791	.843	5

Inter-Item Correlation Matrix

	Q4	Q5	Q6	Q7	QTotal
Q4	1.000	.368	.412	.474	.780
Q5	.368	1.000	.431	.327	.736
Q6	.412	.431	1.000	.248	.731
Q7	.474	.327	.248	1.000	.669
QTotal	.780	.736	.731	.669	1.000

RESPONSIVENESS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.832	.936	5

Inter-Item Correlation Matrix

	Q8	Q9	Q10	Q11	QTotal
Q8	1.000	.901	.730	.468	.890
Q9	.901	1.000	.812	.537	.935
Q10	.730	.812	1.000	.537	.901
Q11	.468	.537	.537	1.000	.731
QTotal	.890	.935	.901	.731	1.000

ASSURANCE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.974	5

Inter-Item Correlation Matrix

	Q12	Q13	Q14	Q15	QTotal
Q12	1.000	.824	.881	.881	.949
Q13	.824	1.000	.794	.732	.885
Q14	.881	.794	1.000	.947	.969
Q15	.881	.732	.947	1.000	.954
QTotal	.949	.885	.969	.954	1.000

EMPHATY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.778	.858	6

Inter-Item Correlation Matrix

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	QTotal
Q16	1.000	.585	.118	.197	.339	.639
Q17	.585	1.000	.345	.495	.290	.768
Q18	.118	.345	1.000	.681	.535	.715
Q19	.197	.495	.681	1.000	.363	.801
Q20	.339	.290	.535	.363	1.000	.650
QTotal	.639	.768	.715	.801	.650	1.000

COLLECTIONS OF ACCES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.808	.952	7

Inter-Item Correlation Matrix

	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	QTotal
Q21	1.000	.824	.955	.852	.513	.875	.970
Q22	.824	1.000	.777	.622	.292	.778	.829
Q23	.955	.777	1.000	.812	.537	.831	.948
Q24	.852	.622	.812	1.000	.537	.742	.892
Q25	.513	.292	.537	.537	1.000	.380	.633
Q26	.875	.778	.831	.742	.380	1.000	.889
QTotal	.970	.829	.948	.892	.633	.889	1.000

LIBRARY AS PLACE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.854	.928	4

Inter-Item Correlation Matrix

	Q27	Q28	Q29	QTotal
Q27	1.000	.512	.628	.784
Q28	.512	1.000	.812	.891
Q29	.628	.812	1.000	.947
QTotal	.784	.891	.947	1.000

RELIABILITAS KENYATAAN

TANGIBLE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.871	.962	4

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	QTotal
Q1	1.000	.831	.775	.937
Q2	.831	1.000	.782	.934
Q3	.775	.782	1.000	.918
QTotal	.937	.934	.918	1.000

RELIABILITY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.809	.884	5

Inter-Item Correlation Matrix

	Q4	Q5	Q6	Q7	QTotal
Q4	1.000	.190	.296	.710	.727
Q5	.190	1.000	.687	.465	.712
Q6	.296	.687	1.000	.555	.806
Q7	.710	.465	.555	1.000	.882
QTotal	.727	.712	.806	.882	1.000

RESPONSIVENESS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.835	.942	5

Inter-Item Correlation Matrix

	Q8	Q9	Q10	Q11	QTotal
Q8	1.000	.694	.576	.535	.810
Q9	.694	1.000	.880	.757	.956
Q10	.576	.880	1.000	.708	.907
Q11	.535	.757	.708	1.000	.831
QTotal	.810	.956	.907	.831	1.000

ASSURANCE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.845	.964	5

Inter-Item Correlation Matrix

	Q12	Q13	Q14	Q15	QTotal
Q12	1.000	.714	.827	.787	.905
Q13	.714	1.000	.776	.780	.889
Q14	.827	.776	1.000	.854	.943
Q15	.787	.780	.854	1.000	.934
QTotal	.905	.889	.943	.934	1.000

EMPATHY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.803	.904	6

Inter-Item Correlation Matrix

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	QTotal
Q16	1.000	.841	.699	.229	.534	.840
Q17	.841	1.000	.814	.373	.593	.922
Q18	.699	.814	1.000	.341	.424	.833
Q19	.229	.373	.341	1.000	.384	.596
Q20	.534	.593	.424	.384	1.000	.741
QTotal	.840	.922	.833	.596	.741	1.000

COLLECTION OF ACCES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.800	.927	7

Inter-Item Correlation Matrix

	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	QTotal
Q21	1.000	.694	.698	.535	.446	.739	.859
Q22	.694	1.000	.683	.757	.584	.539	.880
Q23	.698	.683	1.000	.419	.382	.710	.823
Q24	.535	.757	.419	1.000	.739	.432	.777
Q25	.446	.584	.382	.739	1.000	.341	.704
Q26	.739	.539	.710	.432	.341	1.000	.790
QTotal	.859	.880	.823	.777	.704	.790	1.000

LIBRARY AS PLACE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.959	4

Inter-Item Correlation Matrix

	Q27	Q28	Q29	QTotal
Q27	1.000	.841	.699	.916
Q28	.841	1.000	.814	.958
Q29	.699	.814	1.000	.902
QTotal	.916	.958	.902	1.000

LAMPIRAN 4. Tata cara pengambilan sampel

Tahapan Pengambilan Sampel Dengan Menggunakan Metode Proportionate Stratified Random Sampling

1. Penulis membuat semacam lintingan berisikan angka yang akan digunakan dalam menentukan responden
2. Penulis mencoba mengkokok lintingan tersebut sampai muncul salah satu lintingan yang berisikan nomer
3. Kemudian penulis menyesuaikan dengan daftar populasi yang akan dijadikan responden sesuai dengan nama dan nomer yang tadi di kocok dan muncul didalam lintingan
4. Proses tersebut dilakukan beberapa kali sampai hasil responden yang diinginkan terpenuhi.
5. Pembagian tersebut berdasarkan tingkatan mahasiswa pascasarjana, dosen/karyawan, mahasiswa seni pertunjukan dan mahasiswa seni rupa.
6. Adapun hasil dari pengambilan sampel tersebut adalah:
 - a. Mahasiswa Pascasarjana

No	Nama Responden	Fakultas
1	Suyanto, S.sn	Penciptaan teater
2	Slamet Riyadi, S.Kar	Pengkajian seni pertunjukan
3	I Nyoman Suyasa, S.Sn	Penciptaan Seni Rupa dan Desain
4	Deni Rahman, S.sn	Pengkajian Seni
5	Putri Sekar Hapsari,	Penciptaan Tari

- b. Dosen dan Karyawan

No	Nama Responden	Jabatan
1	M. Ali Nurhasan Islamy, S.Sos	Pustakawan
2	Johan Hendriyanto., SE., MM	Teknisi
3	Mustofa., SIP	Pustakawan
4	Wahyu Novianto., S.Sn., M.Sn	Dosen
5	Akhyar Makaf., S.Sn., M.Sn	Dosen
6	Achmad Dipoyono., S.Sn., M.Sn	Dosen
7	Rahayu Adi Prabowo, S.Sn., M.Sn	Dosen
8	Rini Rahayu, S.Sen	Tenaga Laboran
9	Sri Marwati, S.Sn., M.Sn	Dosen
10	Veronika Kristanti Putri L., S.Sn., MA	Dosen
11	Raden Lalan Fuandara., SIP	Pustakawan
12	Drs. Soelistyo Joko Soeryono., M.Sn	Dosen
13	Basuki Teguh Yuwono, S.Sn.,M.Sn	Dosen

14	Budi Prasetyo, S.Pd., MM	Ka.Sub Bag Akademik
15	Drs. Sukirno, M.Sn.	Dosen
16	Nunuk Nur Shokiyah, S.Ag., M.Si	Dosen
17	I Nyoman Suyasa, S.Sn., M.Sn	Dosen
18	Theresia Agustina Sitompul, S.Sn, M.Sn	Dosen
19	Harmilyanti Sulistyani, ST., M.Sc	Dosen
20	Agung Purnomo, S.Sn, M.Sn	Dosen
21	Joko Budiwiyanto, S.Sn., MA	Dosen
22	Dhian Lestari Hastuti, S.Sn. M.Sn	Dosen
23	Raden Ersnathan Budi P, S.Sn., M.Sn	Dosen
24	Anung Rachman, ST, M.Kom	Dosen
25	Fitri Murfianti, S.Sos, M.Med. Kom	Dosen
26	Citra Dewi Utami, S.Sn., MA	Dosen

c. Mahasiswa Seni Pertunjukan

No	Nama Responden	Fakultas
1	Ady Danang Saputra	Teater
2	Ari Eko Saputro	Karawitan
3	Bonafitia Latifah Dewi	Tari
4	Ika Rahma Pujiastuti	Teater
5	Dian Setya Budi	Pedalangan
6	Emy Septianingsih	Tari
7	Yuli Astuti	Tari
8	Riza Evalia Novitasari	Etnomusikologie
9	Novaris Ady Putranto	Teater
10	Sari Yuliyanti	Tari
11	Teguh Pambudi	Pedalangan
12	Agustina Nurlaila	Tari
13	Anggika Apriliastuty	Tari
14	Ervhiera Sholikhati F.	Karawitan
15	Indria Ariyanti	Teater
16	Lukman Aziz Saputra	Pedalangan
17	Tri Astutik	Etnomusikologie
18	Yuwono Rasyid	Pedalangan
19	Siti Nur Khasanah	Tari
20	Eka Septiani	Teater
21	Akdila Rhema Febrikawati	Etnomusikologie
22	Ricky Nur Hidayat	Pedalangan
23	Navidatun Jannah	Etnomusikologie
24	Diah Nofika	Teater
25	Devi Dwi Arum Sari	Pedalangan
26	Ibnu Bima K	Karawitan
27	Fikri Ummu Qoyyimah	Etnomusikologie

28	Nando Febri Aryuda W.	Etnomusikologie
29	Annisa Ratna P	Tari
30	Bela Mustika	Tari
31	Deki Suranto	Karawitan
32	Ihsan Aji Pratama	Pedalangan
33	U.Q. Nilasari	Tari
34	Siti Aminah	Teater

d. Mahasiswa Seni Rupa dan Desain

No	Nama Responden	Fakultas
1	Restu Risan Jani	TV dan Film
2	Ninik Utami	Desain Interior
3	Wahyu Sulistiyono	DisKomVis
4	Setyorini	Fotografi
5	Rizki Amalia Mahayani	DisKomVis
6	Lilup Nurvitasari	Desain Interior
7	Ayu Umi Isnaini	TV dan Film
8	Elif Kusuma Dewi N.	Fotografi
9	Sidik Tri Pamuji	DisKomVis
10	Verdy Kurniawan	Keris dan senjata tradisional
11	Malida Kusumandari	Fotografi
12	Kartika Nugraheni	Kriya seni
13	Dewi Agusti W.	Desain Interior
14	Devi Yuanita Sari	Fotografi
15	Adetya Munawaroh	Desain Interior
16	Arsita Desy Erma Q.	DisKomVis
17	Ajeng Pradika K.	Seni Rupa Murni
18	Iftika Hamida	Desain Interior
19	Muhammad Nur M.	Fotografi
20	Freindy Syah Marditama P.	Batik
21	Waskitha Adhi	TV dan Film
22	Intan Kharisma N.	Desain Interior
23	Ivonda Rendya P.	DisKomVis
24	Heri Susanto	TV dan Film
25	Himawan Priambodo	Desain Interior
26	Agustina Nurlaila	Fotografi
27	Fera Andriyani	Seni Rupa Murni
28	Hapsari Tri Utami	TV dan Film
29	Ita Triyani	Desain Interior
30	Dama Bunga Sukoco	DisKomVis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Muh Choironi Yusuf
Tempat/Tanggal Lahir : Surakarta, 18 September 1988
Alamat Asal : Jajar RT.06/RW.)\$ Laweyan Surakarta
Nama Ayah : Achmadi
Nama Ibu : Miratul Marati
Agama : Islam
Nomor Telepon : 085642266954
Alamat email : yusufchoirony@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. TK 'Aisyiyah Surakarta : 1992-1994
- b. SD Muh 16 Surakarta : 1994-2000
- c. SMP Al-Islam 1 Surakarta : 2000-2003
- d. SMA Al-Islam 1 Surakarta : 2003-2006
- e. Diploma 3 Ilmu Perpustakaan FISIP UNS : 2006-2009
- f. S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN SUKA : 2009-2011
- g. S2 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta : 2014-2016

2. Riwayat Pekerjaan

Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Surakarta : Tahun 2011 – sekarang

C. Prestasi Penghargaan

- 1. Juara Harapan 2 dalam Lomba Penulisan Artikel Pengembangan Perpustakaan dan Profesi Pustakawan dalam Menyongsong MEA (Masyarakat Ekonomi Asean)

D. **Minat Keilmuan** : Jejaring Perpustakaan.

E. **Karya Ilmiah**

1. Artikel

- a. Manajemen Arsip Digital di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. Jurnal Fihris Vol X No.2 Juli–Desember 2015
- b. Learning Commons: Konsep Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi Menghadapi Generasi Digital. Pustakaloka Vol.VII No.1 2015.

Yogyakarta, Agustus 2016
Penyusun,

Muh Choironi Yusuf