

**MEMBANGUN KEPUASAN PENGGUNA
MELALUI KUALITAS LAYANAN UMUM
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Perpustakaan



Disusun oleh:

S u w a r d i
(07140096)

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN KELAS KHUSUS
FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2009**

Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
Dosen Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Saudara Suwardi

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing menyatakan bahwa skripsi saudara:

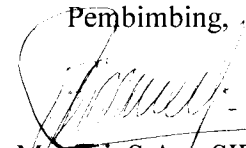
Nama : Suwardi
NIM : 07140096
Program Studi : Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Adab
Judul : "Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta"

Dapat diajukan kepada Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu Ilmu Perpustakaan.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah. Atas perhatian bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 24 Juni 2009
Pembimbing,


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



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ **1389** /2009

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

MEMBANGUN KEPUASAN PENGGUNA MELALUI KUALITAS LAYANAN UMUM DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Suwardi
NIM : 07140096
Telah dimunaqasyahkan pada : 23 Juli 2009
Nilai Munaqasyah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

Siti Rohaya, S.Ag., MT
NIP. 19790622 200604 2 003

Yogyakarta, 27 Agustus 2009
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab
DEKAN



Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.
NIP. 19520921 198403 1 001

Jalani hidup sebagaimana perilaku air

Dipersembahkan kepada :

Bp Wiro Sumarto dan Ibu Warsinem
Orang tua dengan pengorbanan, perjuangan dan
doa yang ikhlas membesarkan penulis

Bp Mursid dan Ibu Istiqomah (Alh. mertua)

Siti Wahibah, S.Pd (Istri tercinta)

Akhyar dan Aida (anak-anakku tersayang)

Semua kakak dan adik

Ull

Intisari

MEMBANGUN KEPUASAN PENGGUNA MELALUI KUALITAS LAYANAN UMUM DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

Suwardi
07140096-E

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang berfungsi untuk membangun kepuasan pengguna di Perpustakaan FE UII Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 98 responden yang merupakan pengguna jasa Perpustakaan FE UII. Variabel yang digunakan adalah dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman *et. al.* yang terdiri atas dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner, terdiri atas 20 butir pertanyaan untuk harapan pengguna dan kinerja layanan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program Excel untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pengguna, kemudian dimasukkan pada diagram Kartesius. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 85,05% yang berarti bahwa pengguna belum merasa puas atas layanan Perpustakaan FE UII Yogyakarta. Sedangkan tingkat kesesuaian untuk masing-masing dimensi adalah 85,00% untuk *tangible*, 78,39% untuk *reliability*, 83,89% untuk *responsiveness*, 85,96% *assurance*, dan 93,71% *empathy*. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada satupun dimensi kualitas layanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100% atau lebih, sehingga pengguna belum merasa puas atas pengelolaan dimensi kualitas layanan tersebut oleh pihak Perpustakaan FE UII.

Analisis dengan menggunakan diagram Kartesius mempunyai implikasi bagi pihak Perpustakaan FE UII dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan. Posisi masing-masing dimensi kualitas layanan pada kuadran yang ada menuntun pihak pengelola kepada kebijakan yang perlu dilakukan yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah dan abaikan. Analisis ini menempatkan dimensi kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap pada kuadran A, yang berarti bahwa dimensi tersebut harus menjadi prioritas utama bagi pihak Perpustakaan FE UII dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan yang akan memberikan kepuasan bagi pengguna.

Kata kunci: Kualitas layanan, layanan umum, kepuasan pengguna

Abstract

BUILDING USER SATISFACTION THROUGH PUBLIC SERVICE QUALITY IN LIBRARY OF ECONOMICS FACULTY OF ISLAMIC UNIVERSITY OF INDONESIA YOGYAKARTA

Suwardi
07140096-E

This research aims to know the service quality functioning to build user satisfaction in FE UII Library Yogyakarta. The research is done by using sample numbered 98 respondents consisting of users of FE UII Library. The variable used is dimensions of service quality by Parasuraman et. al. including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimension. Data collection method used questionnaire, consisting of 20 items of question towards service performance and user expectation.

Data analysis was done by using a computer program of Excel in order to know level of suitability between service performance and user expectation. After that, the results were entered into a Cartesius diagram. Based on the analysis done, the level of suitability, in general, equals with 85,05% meaning that the users have not been satisfied yet towards the service of FE UII Library Yogyakarta. Where as, the level of suitability for each dimension can be seen as follow 85,00% for tangible, 78,39% for reliability, 83,89% for responsiveness, 85,96% assurance, and 93,71% empathy. This shows that there is no dimension which reaches the level of suitability by 100% or more.

Analysis using a Cartesius diagram may influence the Library management concerning the improvement of service quality dimension. Position of each service quality dimension on quadrant leads Library manager to improve his policy and priority maps such as highest, middle and low priorities. This analysis places reliability and responsiveness dimensions at A quadrant, meaning that both dimensions should become a main priority for the Library in increasing the service quality dimension in order to satisfy its users.

Key words: Service quality, public service, user satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *robbal'alam*, hanya itulah kata pertama yang pantas diucapkan atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafa'atnya kelak di hari akhir jaman.

Permasalahan pada skripsi ini merupakan bagian teramat kecil dari permasalahan yang ada pada disiplin Ilmu Perpustakaan yang dicoba untuk diungkap dan diselesaikan permasalahannya. Pengungkapan dan penyelesaian masalah dilakukan melalui pendekatan manajemen jasa yang banyak diterapkan pada perusahaan jasa yang berorientasi laba dengan penyesuaian seperlunya.

Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan dorongan berbagai pihak, untuk itu penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor dan para Pembantu Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Dekan dan para Pembantu Dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Rektor dan Wakil Rektor II UII Yogyakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penyusun untuk mengikuti Tugas Belajar
4. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi UII yang juga mengizinkan penyusun untuk mengikuti Tugas Belajar sekaligus memberikan ijin lokasi penelitian bagi penyusunan skripsi ini
5. Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

6. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. selaku dosen pembimbing
7. Mbak Alfiah selaku Kepala Divisi Perpustakaan FE UII dan rekan-rekan pustakawan, penyusun mengucapkan terima kasih atas dukungannya sekaligus mohon maaf selama tugas belajar selalu merepotkan serta *mengganggu* tempat dan komputernya
8. Siti Wahibah, S.Pd., Akhyar dan Aida istri dan anak-anakku tercinta, terima kasih atas pengertian, pengorbanan dan segalanya yang selama penyusun mengikuti Tugas Belajar banyak hal seringkali terabaikan
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas berbagai peran yang membantu penyusun hingga dapat menyelesaikan tugas ini.

Pepatah mengatakan "Tidak ada gading yang tidak retak", begitu juga dengan karya ini, maka bilamana ada kritik dan masukan dengan senang hati akan diterima untuk acuan bagi karya lain yang mungkin akan '*lahir*' di waktu yang akan datang. Semoga karya kecil dan sederhana ini ada manfaatnya. Amiiin.

Yogyakarta, Juli 2009

Penyusun

Suwardi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
INTISARI	iv
ABSTRACK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	12

2.2.1 Manajemen Layanan	12
2.2.2 Layanan Perpustakaan	16
2.2.2.1 Layanan Sirkulasi	20
2.2.2.2 Layanan Referensi	21
2.2.3 Membangun Kepuasan Pengguna	22
2.2.4 Kualitas Layanan	26
2.2.4.1 Karakteristik Jasa	26
2.2.4.2 Dimensi Kualitas jasa	27
2.2.4.3 Kinerja Jasa	31
2.2.4.4 Harapan Pelanggan	35
2.2.4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Jasa	37
2.2.4.6 Peningkatan Kualitas Jasa	41
2.2.4.7 Manfaat Kualitas Jasa	44
2.2.5 Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan	46
2.3 Kerangka Berpikir	48
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian	51
3.2 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	53
3.2.1 Instrumen	53
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	54
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.3.1 Uji Validitas	55
3.3.2 Uji Reliabilitas	57

3.4 Populasi dan Sampel	59
3.4.1 Populasi	59
3.4.2 Sampel	59
3.5 Teknik Analisa Data	61

BAB IV GAMBARAN UMUM, ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
4.1.1 Sejarah Singkat	66
4.1.2 Keanggotaan	68
4.1.3 Jadwal Layanan	69
4.1.4 Jenis dan Sistem Layanan	69
4.1.4.1 Jenis Layanan	69
4.1.4.2 Sistem Layanan	71
4.2 Analisis Pembahasan	72
4.2.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif	72
4.2.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	72
4.2.1.2 Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia	73
4.2.1.3 Karakteristik responden berdasarkan asal fakultas	74
4.2.1.4 Karakteristik responden berdasarkan jenjang studi	74
4.2.1.5 Karakteristik responden berdasarkan jurusan	75
4.2.2 Analisis Tingkat Kesesuaian	75
4.2.2.1 Analisis Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	76
4.2.2.2 Analisis Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	77
4.2.2.3 Analisis Pada Dimensi Daya Tanggap	

(<i>Responsiveness</i>)	78
4.2.2.4 Analisis Pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	79
4.2.2.5 Analisis Pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	80
4.2.3 Analisis Diagram Kartesius	81
4.2.3.1 Analisis Pada Kuadran A (Prioritas Utama)	84
4.2.3.2 Analisis Pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi)	85
4.2.3.3 Analisis Pada Kuadran C (Prioritas Rendah)	86
4.2.3.4 Analisis Pada Kuadran D (Terlalu Berlebihan)	87
4.2.4 Prioritas Pengelolaan Dimensi Kualitas Layanan	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	90
5.2 Saran	92
Daftar Pustaka	96

Daftar Tabel

Tabel 1: Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan	53
Tabel 2: Hasil Pengujian Validitas Kinerja Layanan dan Harapan Pegguna Perpustakaan FE UII	57
Tabel 3: Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja Layanan dan Harapan Pegguna Perpustakaan FE UII	59
Tabel 4: Periodisasi Perpustakaan Fakultas Ekonomi UII	67
Tabel 5: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 6: Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia	73
Tabel 7: Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Fakultas	74
Tabel 8: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Studi	75
Tabel 9: Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	75
Tabel 10: Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	76
Tabel 11: Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	77
Tabel 12: Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	78
Tabel 13: Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	79
Tabel 14: Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	80
Tabel 15: Perhitungan Rata-rata Penilaian Tingkat Harapan Pegguna dan Kinerja Layanan Pada Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan FE UII	82
Tabel 16: Perhitungan Total Rata-rata Penilaian Tingkat Harapan Pegguna dan Kinerja Layanan Masing-masing Dimensi Kulaitas Layanan Perpustakaan FE UII	83

Daftar Gambar

Gambar 1: Segitiga Pemasaran Layanan	15
Gambar 2: Siklus Kepuasan Pengguna	18
Gambar 3: Siklus Manajemen Kinerja	34
Gambar 4: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harapan Pengguna	35
Gambar 5: Model Perbaikan Kualitas Layanan	42
Gambar 6: Rantai Manfaat Kualitas	45
Gambar 7: Kerangka Berpikir Penelitian	48
Gambar 8: Diagram Kartesius	64
Gambar 9: Penempatan Instrumen Kualitas Layanan Perpustakaan FE UII Pada Diagram Kartesius	83

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	99 – 104
Lampiran 2 Karakteristik Responden	105 - 106
Lampiran 3 Skor Penilaian Tingkat Kinerja Layanan dan Harapan Pengguna	107 - 110
Lampiran 4 Rangkuman Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Instrumen	111 - 135
Lampiran 5 Rangkuman Perhitungan Tingkat Kesesuaian	136 - 137
Lampiran 6 Surat Ijin dan Lain-lain	138 - 142

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa yang unggul akan memberikan banyak peluang kepada suatu organisasi yang menawarkan jasa tersebut. Peluang yang diperoleh diantaranya adalah kesempatan yang lebih besar dalam membina hubungan yang menguntungkan dengan klien/donatur. Hubungan ini akan melahirkan atau menciptakan klien/donatur baru dan mempertahankan klien/donatur yang telah ada. Sedangkan kinerja yang unggul akan menciptakan kepercayaan pelanggan, dimana kepercayaan pelanggan merupakan alat untuk membangun ikatan dan loyalitas yang lebih baik dengan para pelanggannya.

Pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan, keinginan dan harapan adalah sumber yang penting dalam usaha organisasi untuk memuaskan pelanggannya. Salah satu cara untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap organisasi atau jasa/layannya adalah dengan memperoleh umpan balik melalui cara seperti nomor telepon bebas pulsa, survei kepuasan pelanggan, koresponden tertulis, dan pesan melalui Web. Setelah mengumpulkan umpan balik tentang kepuasan pelanggan organisasi harus mengembangkan program pengukuran kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Measurement*), yaitu serangkaian prosedur yang berkesinambungan untuk mengukur masukan dengan sasaran kepuasan pelanggan dan mengembangkan rencana kegiatan untuk perbaikan. Program *Customer Satisfaction Measurement* membantu melacak kepuasan dan

ketidakpuasan pelanggan dengan mengidentifikasi perubahan dalam sikap pelanggan dan kemudian mengarahkan berbagai usaha untuk memperbaikinya (Boone dan Kurtz, 2002: 14).

Layanan perpustakaan dapat dikategorikan sebagai suatu jasa. Sebagai suatu jasa maka layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam proses belajar mengajar, karena dengan adanya layanan perpustakaan yang baik akan dapat membangun kepercayaan para pengguna dan donatur. Dasar dari pemasaran jasa adalah kualitas jasa yang diberikan, sebab pada produk berupa jasa yang dipasarkan intinya adalah kinerja.

Keberadaan perpustakaan di lingkungan dunia pendidikan merupakan salah satu sarana penunjang yang penting bagi terselenggaranya proses belajar mengajar. Terlebih lagi di lingkungan perguruan tinggi dewasa ini dengan kondisi kompetisi yang semakin ketat. Persaingan untuk tetap eksis dan menjadi yang terbaik harus didukung oleh berbagai sarana yang baik pula sehingga proses pendidikan yang berlangsung dapat menghasilkan output yang baik.

Iklim persaingan pada perguruan tinggi (khususnya di Indonesia) telah demikian tinggi. Dari sejumlah 82 PTN dan 2.746 PTS di Indonesia (Rakasiwi dalam Pikiran Rakyat, 24 Mei 2007), menurut hasil survey Pusat Data dan Analisis TEMPO bulan Nopember 2004 Universitas Islam Indonesia menempati peringkat ke 6 sebagai Perguruan Tinggi Swasta terfavorit (<http://ryev4.wordpress.com/2007/09/12/perguruan-tinggi-terfavorit-di-indonesia-2004/>). Untuk dapat menempati posisi tersebut dan agar dapat menjadi salah satu perguruan tinggi pilihan bagi calon mahasiswa, hal ini memerlukan sarana dan

prasarana, kinerja layanan, fasilitas-fasilitas yang memadai (Gudat, 2007 dalam <http://pendidikanbangsa.blogspot.com/2007/05/strategi-memilih-perguruan-tinggi.html>).

Universitas Islam Indonesia sebagai organisasi pendidikan telah dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana pendukung yang memadai. Sarana pendukung yang tersedia salah satunya adalah perpustakaan yang telah terotomasi (belum sepenuhnya). Meskipun demikian kualitas layanannya (khususnya layanan referensi) masih berada pada level sedang (72% responden) (Krismayani, 2007: 55) dan kualitas yang dirasakanpun juga berada pada level sedang (68% responden) (Krismayani, 2007: 68).

Disamping tersedianya perpustakaan pusat, masing-masing fakultas yang ada juga dilengkapi dengan perpustakaan, termasuk diantaranya Fakultas Ekonomi. Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (untuk selanjutnya disingkat Perpustakaan FE UII) sebagai salah satu sarana penunjang dari proses belajar mengajar di lingkungan Universitas Islam Indonesia keberadaannya tidak hanya dibutuhkan oleh Civitas Akademika FE UII saja, tetapi juga telah menjadi rujukan bagi Civitas Akademika di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah yang ditandai oleh banyaknya Anggota Khusus. Rata-rata jumlah Anggota Khusus (mahasiswa non FE UII) yang berkunjung ke Perpustakaan FE UII ada sebanyak 400 orang per tahun (berdasarkan data dari tahun 2001 s/d. Agustus 2005).

Hal ini mengindikasikan bahwa jasa Perpustakaan FE UII selain telah memenuhi sebagian harapan pengguna dari kalangan FE UII sendiri juga telah

dapat memenuhi harapan civitas akademika non FE UII. Tetapi indikasi ini tidak sepenuhnya benar, hal ini dibuktikan oleh penelitian Rumanti (2006: 62) yang menyatakan bahwa analisis terhadap pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi UII atas seluruh dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman *et. al.* pengguna belum merasa puas.

Berdasarkan keadaan ini maka perlu adanya optimalisasi peran Perpustakaan FE UII dalam proses belajar mengajar bagi Civitas Akademika FE UII dan non FE UII, dalam hal ini pihak perpustakaan perlu mengetahui keinginan-keinginan dan kebutuhan-kebutuhan dari para penggunanya. Keinginan dan kebutuhan para pengguna tersebut dapat berupa fasilitas dan kelengkapan koleksi yang memadai, atau mungkin berupa interaksi yang menyenangkan selama proses transaksi dalam penelusuran informasi, meminjam atau mengembalikan koleksi. Pemenuhan keinginan dan kebutuhan bagi para pengguna perpustakaan dengan baik berarti perpustakaan telah dapat memainkan peran dalam proses belajar mengajar.

Perpustakaan FE UII sebagai salah satu unit layanan dan fasilitas bagi proses belajar mengajar yang ada di lingkungan Universitas Islam Indonesia perlu ikut mempertahankan atau bahkan meningkatkan prestasi yang telah dicapai tersebut. Dengan layanan yang memuaskan para penggunanya, berarti perpustakaan telah ikut memuaskan salah satu unsur *stakeholdernya*. Sebagaimana diketahui keberadaan mahasiswa bagi Fakultas Ekonomi UII adalah salah satu penyandang dana (secara langsung) yang diperlukan untuk membiayai seluruh kegiatan yang ada (Suwardi, 2005: 28).

1.2 Rumusan Masalah

Membangun menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1992: 89 - 90) mempunyai makna (1) (bersifat) memperbaiki, (2) membina dan (3) mendirikan. Dengan demikian untuk konteks penelitian ini membangun dapat diartikan sebagai upaya untuk memperbaiki atau membina suatu keadaan atau tingkat kinerja saat ini agar dicapai keadaan atau kinerja yang sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pengguna sebagai alat untuk mengetahui kepuasan pengguna Perpustakaan FE UII Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pengguna pada masing-masing dimensi kualitas layanan sebagai alat untuk mengetahui kepuasan pengguna Perpustakaan FE UII?
3. Bagaimana tindakan yang mungkin dilakukan oleh Perpustakaan FE UII terhadap masing-masing dimensi dan butir-butir dimensi kualitas layanan sehubungan dengan upaya memperbaiki atau membina kualitas layanan agar pengguna dapat merasa puas?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pengguna sebagai alat untuk mengetahui kepuasan pengguna Perpustakaan FE UII Yogyakarta
2. Mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pengguna pada masing-masing dimensi kualitas layanan sebagai alat untuk mengetahui kepuasan pengguna Perpustakaan FE UII
3. Mengetahui tindakan yang mungkin dilakukan terhadap masing-masing dimensi dan butir-butir dimensi kualitas layanan sehubungan dengan upaya memperbaiki atau membina kualitas layanan agar pengguna dapat merasa puas.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini diantaranya:

1. Hasil dari penelitian diharapkan dapat diperoleh informasi tentang kualitas instrumen-instrumen layanan sehingga dapat menjadi masukan bagi pengelola perpustakaan dan Pimpinan Fakultas dalam rangka menentukan/pengambilan keputusan mengenai kinerja perpustakaan, meningkatkan kualitas layanan agar dapat lebih baik lagi/meningkat.
2. Bagi peneliti sendiri dapat meningkatkan pemahaman atas berbagai aspek jasa pada umumnya dan lebih khusus aspek layanan perpustakaan yang mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pengguna sehingga dapat ikut memberikan kontribusi dalam meningkatkan peran perpustakaan dalam proses belajar mengajar dan penelitian.

3. Sebagai masukan bagi ilmu perpustakaan dan informasi khususnya untuk memperkaya kajian tentang layanan perpustakaan.
4. Referensi bagi pihak lain untuk masalah yang relevan.

1.5. Sistematika Pembahasan

Bab I, Pendahuluan memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Menguraikan berbagai aspek penting mengapa penelitian ini perlu dilakukan.

Bab II, menguraikan tentang dua hasil penelitian yang relevan, yaitu Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan FE UII, Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Pusat UII Yogyakarta dan Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Di Metrodata Yogyakarta, teori-teori tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab III, menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel penelitian, instrumen dan teknik pengumpulan data, uji reliabilitas dan validitas, jumlah populasi dan sampel serta teknik analisa data.

Bab IV, menjelaskan gambaran umum lokasi penelitian, hasil-hasil penelitian tentang kualitas layanan sebagai faktor pemuas bagi pengguna secara detail disertai dengan penafsiran dan pemaknaan terhadap semua data hasil penelitian.

Bab V, berisi simpulan dari hasil penelitian dan saran untuk membangun kepuasan pengguna Perpustakaan FE UII berdasarkan hasil pembahasan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengelolaan data serta analisis pembahasan yang dilakukan, berkaitan dengan usaha membangun kepuasan pengguna melalui pengelolaan kualitas layanan Perpustakaan FE UII maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pihak pengelola Perpustakaan FE UII belum optimal dalam mengelola keseluruhan dimensi kualitas layanannya seperti yang terlihat dari hasil perhitungan rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian dimensi kualitas layanan yang diteliti masih belum mencapai tingkat kesesuaian sebesar 100%, yaitu hanya sebesar 85,05% yang berarti pengguna belum merasa puas atas pengelolaan seluruh dimensi kualitas layanan oleh Perpustakaan FE UII.
2. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian kinerja layanan terhadap harapan pengguna pada masing-masing dimensi kualitas layanan diperoleh hasil sebagai berikut: tingkat kesesuaian kinerja layanan terhadap harapan pengguna pada dimensi bukti fisik (*tangible*) baru sebesar 85,00%; dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 78,39; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 83,89%; dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 85,96%; dan dimensi empati (*emphaty*) sebesar 93,71%. Hal ini berarti bahwa nilai kuantitatif harapan pengguna lebih besar daripada nilai kuantitatif kinerja layanan sehingga tingkat kesesuaiannya kurang dari 100%, yang berarti pula bahwa pengguna belum merasa puas atas pengelolaan seluruh dimensi kualitas layanan.

3. Berdasarkan hasil analisis diagram Kartesius tindakan yang mungkin dilakukan terhadap masing-masing dimensi dan butir-butir dimensi kualitas layanan sehubungan dengan upaya memperbaiki atau membina kualitas layanan agar pengguna dapat merasa puas diperoleh hasil sebagai berikut:
 - a. Dimensi kualitas layanan yang paling penting untuk **diprioritaskan** peningkatan kinerja layanannya agar dapat menciptakan kepuasan pengguna Perpustakaan FE UII adalah Dimensi Daya Tanggap dan Keandalan. Sedangkan butir-butir dimensi kualitas layanan yang penting untuk diprioritas peningkatan kinerjanya agar dapat menciptakan kepuasan pengguna Perpustakaan FE UII adalah A-4 Penerapan teknologi di perpustakaan, B-1 Keragaman koleksi, B-2 Kemudahan dan kecepatan dalam menelusur informasi dan D-4 Ketersediaan alat bantu telusur.
 - b. Dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang patut **dipertahankan** kinerjanya adalah Bukti Fisik. Sedangkan butir-butir dimensi kualitas layanan yang penting untuk dipertahankan prestasi kinerjanya agar dapat menciptakan kepuasan pengguna Perpustakaan FE UII yaitu A-1 Kenyamanan ruang perpustakaan, A-2 Kebersihan di dalam ruang dan luar perpustakaan, B-3 Pelaksanaan jadwal layanan, B-4 Sistem pencatatan pinjaman yang akurat, C-2 Kesiediaan memberi layanan dengan cepat dan tepat, C-3 Kesiediaan membantu kesulitan pengguna, D-3 Sikap sopan petugas, dan E-4 Layanan yang tanpa membedakan status atau kedudukan pengguna.
 - c. Dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang juga penting untuk ditingkatkan kinerjanya adalah Empati. Sedangkan butir-butir dimensi kualitas layanan yang penting untuk diprioritas peningkatan kinerjanya

agar dapat menciptakan kepuasan pengguna Perpustakaan FE UII adalah C-4 Kesiediaan menanggapi kebutuhan khusus, D-1 Kompetensi pustawakan, E-1 Kemampuan memberi perhatian individual, E-2 Jadwal layanan yang sesuai dengan kesibukan pengguna, dan E-3 Petugas yang memahami kebutuhan spesifik pengguna. Tetapi hal ini dilakukan dengan prioritas rendah karena baik harapan pengguna maupun kinerja layanan mempunyai nilai rata-rata lebih rendah dari nilai rata-rata keseluruhan harapan dan kinerja.

- d. Dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang dapat diabaikan karena dianggap berlebihan oleh pengguna adalah Jaminan. Sedangkan butir-butir dimensi kualitas layanan yang dapat diabaikan karena dianggap berlebihan oleh pengguna adalah A-3 Kerapian, penampilan dan kesopanan karyawan, C-1 Informasi kepastian waktu layanan dan D-2 Rasa aman pada waktu transaksi.

5.2 Saran

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan dimensi kualitas layanan oleh pihak pengelola Perpustakaan FE UII belum dilakukan secara optimal, sehingga akan mengakibatkan aspek kepuasan pengguna atas layanannya belum memuaskan.

Pengelolaan atas dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang telah diteliti secara umum dapat diketahui dan menunjukkan posisi kuadran masing-masing butir dimensi kualitas layanan, sehingga dapat diketahui kebijakan yang perlu dilakukan oleh pihak pengelola Perpustakaan FE UII yaitu: diprioritaskan, dipertahankan prestasinya, diprioritaskan tetapi rendah, atau diabaikan karena

dianggap berlebihan. Tetapi semua butir yang berada pada semua kuadran harus benar-benar diperhatikan dan ditingkatkan mengingat nilai perbandingan antara kinerja dan harapan atas semua butir yang diteliti ternyata masih di bawah 100% yang berarti pengguna belum puas.

Dari analisis pembahasan dan simpulan sebelumnya, beberapa saran yang dapat dikemukakan untuk dapat dipertimbangkan oleh pihak pengelola Perpustakaan FE UII sebagai alternatif dalam upaya meningkatkan kualitas layanan agar pengguna dapat merasa puas, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian terdapat empat indikator layanan yang menempati **kuadran A diagram Kartesius**, yaitu B-1 Keragaman koleksi, B-2 Kemudahan dan kecepatan dalam menelusur informasi, A-4 Penerapan teknologi di perpustakaan dan D-4 Ketersediaan alat bantu telusur, serta dua dimensi layanan yaitu Keandalan dan Daya Tanggap. Hal ini berarti bahwa indikator layanan dan dimensi kualitas layanan tersebut harus menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan kualitasnya sehingga pengguna dapat merasa puas. Untuk itu perlu adanya tindakan peningkatan kinerja berupa penambahan keragaman judul dan bentuk sumber informasi lain, memberikan pelatihan kepada petugas tentang teknik dan strategi penelusuran informasi yang paling cepat dan tepat, menerapkan teknologi di perpustakaan misalnya fotokopi mandiri (swa layan), menggunakan *RFID (Radio Frequency Identification) system* dalam manajemen koleksi dan menyediakan alat bantu telusur informasi berupa indeks artikel atau daftar koleksi terbaru.
2. Berdasarkan hasil penelitian terdapat delapan indikator layanan yang menempati **kuadran B diagram Kartesius**, yaitu A-1 Kenyamanan ruang perpustakaan, A-2 Kebersihan di dalam ruang dan luar perpustakaan, B-3

Pelaksanaan jadwal layanan, B-4 Sistem pencatatan pinjaman yang akurat, C-2 Kesediaan memberi layanan dengan cepat dan tepat, C-3 Kesediaan membantu kesulitan pengguna, D-3 Sikap sopan petugas, dan E-4 Layanan yang tanpa membedakan status atau kedudukan pengguna, serta satu dimensi layanan yaitu Bukti Fisik. Hal ini berarti bahwa indikator layanan dan dimensi kualitas layanan tersebut kinerjanya sudah baik (di atas rata-rata keseluruhan harapan dan kinerja) yang layak untuk dipertahankan prestasinya. Meskipun demikian berdasarkan hasil penelitian ini tingkat kesesuaiannya masih di bawah 100%, maka butir-butir layanan dan dimensi kualitas layanan tersebut harus ditingkatkan kinerjanya hingga mencapai tingkat kesesuaian di atas 100% agar pengguna merasa puas.

3. Berdasarkan hasil penelitian terdapat lima indikator layanan yang menempati **kuadran C diagram Kartesius**, yaitu C-4 Kesediaan menanggapi kebutuhan khusus, D-1 Kompetensi pustawakan, E-1 Kemampuan memberi perhatian individual, E-2 Jadwal layanan yang sesuai dengan kesibukan pengguna, dan E-3 Petugas yang memahami kebutuhan spesifik pengguna, serta satu dimensi layanan yaitu Empati. Hal ini berarti bahwa indikator layanan dan dimensi kualitas layanan tersebut kinerjanya kurang baik dan harapan pengguna juga rendah sehingga butir-butir dan dimensi kualitas ini diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya tetapi dengan prioritas rendah.
4. Berdasarkan hasil penelitian terdapat tiga indikator layanan yang menempati **kuadran D diagram Kartesius**, yaitu A-3 Kerapian, penampilan dan kesopanan karyawan, C-1 Informasi kepastian waktu layanan dan D-2 Rasa aman pada waktu transaksi, serta satu dimensi layanan yaitu Jaminan. Hal ini berarti bahwa indikator layanan dan dimensi kualitas layanan tersebut

kinerjanya sudah baik (di atas rata-rata keseluruhan kinerja) tetapi dianggap berlebihan oleh pengguna. Untuk itu yang perlu dilakukan oleh pengelola perpustakaan adalah mengabaikan atau mengalihkan semua tindakan yang berkaitan dengan butir-butir layanan tersebut dan dimensi kualitas Jaminan kepada usaha/tindakan untuk meningkatkan kinerja bagi dimensi kualitas yang lain (Kehandalan dan Daya Tanggap).

Daftar Pustaka

- Anonim (2007). "Perguruan Tinggi Terfavorit DI". Dalam <http://ryev4.wordpress.com/2007/09/12/ Perguruan-tinggi-terfavorit-di-indonesia-2004/>, akses 20 Nopember 2007 pukul, 14.02 WIB.
- Arikunto, Suharsimi (2005). *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi, cet. ke 7. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aviliani dan Wilfridus B. Elu (1997). "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan" *Usahawan* No. 05 Th XXVI Mei, hal. 8 – 13.
- Azwar, Saifuddin (2001). *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi ke 3, cet. 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berry, Leonard L., A. Parasuraman (1991). *Marketing Services: Competing Through Quality*. New York: The Free Press.
- Boone, Louis E. et. al. (2002). *Pengantar Bisnis = Contemporary Business, Jilid II*. Jakarta: Erlangga.
- Cook, Sarah, Kemas Faizal Risalah (2004). *Customer Care Excellence: Cara Untuk Mencapai Customer Focus*. Jakarta: PPM.
- Darmono (2004). *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah, cet. ke 2*. Jakarta: Grasindo.
- Echols, John M dan Hassan Shadily (1995). *Kamus Inggris – Indonesia, cet. xxi*. Jakarta: Gramedia.
- Grönroos, Christian (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Gudat, Sebastian (2007). "Strategi Memilih Perguruan Tinggi". Dalam <http://pendidikanbangsa.blogspot.com/2007/05/strategi-memilih-perguruan-tinggi.html>, akses 20 Nopember 2007 pukul, 13.30 WIB.
- Handoko, Hani (1998). *Manajemen*, Edisi Kedua, cet. ke 13. Yogyakarta: BPFE.
- Indonesia, Republik (2007). *Undang-undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007; Dilengkapi: Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ivancevich, John M., Robert Konopaske, Michael T. Matteson (2007). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Jilid 1, Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir, (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

- Kotler, Philip, Hendra Teguh, Ronny A. Rusli (1998). *Manajemen Pemasaran = Marketing Management 9e: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Krismayani, Ika (2007). "Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Indonesia Yogyakarta" (Skripsi). Yogyakarta: Jurusan IPI Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Lovelock, Christoper H, Lauren K. Wright, Agus Widyantoro (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Macaulay, Steve, Sarah Cook, Yoshua I. Sambodo (1997). *How to Improve Your Customer Service = Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Mowen, John C., Michael Minor, Dwi Kartini Yahya (2002). *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, ed. ke 5. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, Masruri (2004). "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Di Metrodata Yogyakarta" *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pekalongan Vol. 2. No. 1. Maret*, hal. 53 - 68.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi 1, cet. ke 2*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Pendit, Putu Laxman (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Purnama, Nursya'bani (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Puryanto, Nugroho Bangun (2001). *Sejarah Perpustakaan Fakultas Ekonomi UII (1971 – 2001)*. Yogyakarta: FE UII.
- Puryanto, Nugroho Bangun (2005). "Profil: Perpustakaan Fakultas Ekonomi UII", *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, No. 46/Desember, hal. 48 – 56.
- Rakasiwi, Agus (2007). "Banyak PTS di Ujung Tanduk". Dalam <http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2007/052007/24/kampus/utama01.htm>, akses 20 Nopember 2007, pukul 14.20 WIB.
- Rakhmat, Jalaluddin (1989). *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: Remadja Karya.
- Rumanti, Fiqrada Ela (2006). "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta" (skripsi). Yogyakarta: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (1989). *Metode Penelitian Survei, Ed. Revisi*. Jakarta: LP3ES.
- Sitinjak, Toni et. al. (2004). *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soeatminah (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad (1993). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, Ed. Revisi, cet. 1. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Subiyakto, H. Haryono (1999). "Ukuran Kualitas Jasa: Gap Antara Kinerja dan Harapan atau Kinerja?". *Wahana*, Volume 2 No. 1 Februari, hal. 19 – 29.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*, cet. ke 12. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Eri Wibowo (2002). *Statistika Untuk Penelitian: Aplikasinya dengan SPSS ver 10.0 for Windows*, cet. ke 2. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2003). *Metode Riset: Aplikasinya Dalam Pemasaran, ed. ke 7*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwardi (2005). "Analisis Lingkungan Perpustakaan." *Buletin Sangkakala Badan Perpustakaan Prop. DIY*, Edisi Kedua, hal. 25 - 29.
- Suwardi (2006). "Mengukur Kualitas Pelayanan Untuk Membangun Kepuasan Pengguna Perpustakaan." *Media Pustakawan Perpustakaan Nasional RI*, Vol. 13 No. 3 dan 4 Desember, hal. 1 – 10.
- Thoha, Miftah (2007). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tim Penyusun Ensiklopedi Indonesia (1984). *Ensiklopedi Indonesia, Jilid 5*. Jakarta: Ichtiar Baru – Van Hoeve.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi II, cet. ke 4*. Jakarta: Balai Bahasa.
- Universitas Islam Indonesia (2002). *Sejarah dan Dinamika Universitas Islam Indonesia*. Yogyakarta: Badan Wakaf UII.
- Wiranto, FA (Editor) (1998). *Kepustakawanan Indonesia dan Sumbangannya Kepada Masyarakat*. Semarang: UPT Penerbitan Unika Soegijapranata.
- Yusup, Pawit M (2009). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusuf, Taslimah (1996). *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Zeithaml, Valarie A. Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, 4th Ed*. Boston: McGraw-Hill.

Hal : Pengisian Kuesioner

Yogyakarta, Maret 2009

Kepada Yth.

Ibu / Bapak / Sdr/ Sdri Pengguna Perpustakaan

di tempat

Dengan hormat

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul “MEMBANGUN KEPUASAN PENGGUNA MELALUI KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA”, saya mohon kesediaan Ibu/Bapak/Saudara/Saudari untuk membantu dengan memberikan jawaban pada kuesioner terlampir menurut keadaan sebenarnya sebagaimana pendapat Ibu/Bapak/Saudara/Saudari. Semua jawaban yang Ibu/Bapak/Saudara/Saudari berikan dijamin kerahasiaannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk kepentingan akademik, data yang terkumpul digunakan untuk menyusun skripsi pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Yogyakarta.

Demikian permohonan dari saya, atas segala bantuan, kerjasama serta kesediaanya diucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Suwardi.

I. Identitas Responden

Jenis kelamin : Laki-laki/Wanita (*coret yang tidak perlu*)
Usia : tahun
Asal Perguruan Tinggi : FE UII / Non FE UII^{*)}
(^{*)}sebutkan :)
Jenjang Studi : Strata I/Magister Manajemen^{*)}
Jurusan : Manajemen/Akuntansi/Ilmu Ekonomi/Lain-lain^{*)}

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia pada **Pertanyaan Tentang Harapan/Keinginan Pengguna** dan **Pertanyaan Tentang Kinerja (Pengalaman Pengguna Perpustakaan)** selama menerima layanan perpustakaan FE UII secara keseluruhan baik di bagian Sirkulasi maupun Referensi.

II. Pertanyaan Tentang Harapan/Keinginan Pengguna

No.	Pertanyaan	Harapan Anda				
		Sangat Penting	Penting	Sedang	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
A	Indikator Bukti fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Menurut saya, kenyamanan ruang perpustakaan dipelihara dengan baik	5	4	3	2	1
2.	Menurut saya, kebersihan di dalam ruang dan lingkungan luar perpustakaan dipelihara dengan baik	5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, petugas perlu berpenampilan/berpakaian yang rapi dan sopan	5	4	3	2	1
4.	Menurut saya, penerapan teknologi di perpustakaan sangat diperlukan	5	4	3	2	1
B	Indikator Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Menurut saya, perpustakaan perlu menyediakan koleksi yang beragam (variasi judul, jumlah, jenis (majalah, jurnal, koran, CD ROM, lain-lain))	5	4	3	2	1

2.	Menurut saya, kemudahan dan kecepatan dalam menelusur sumber informasi diperlukan oleh pengguna	5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, perpustakaan perlu melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	5	4	3	2	1
4.	Menurut saya, sistem pencatatan pinjaman yang akurat dan bebas kesalahan diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman	5	4	3	2	1
C	Indikator Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1.	Menurut saya, kepastian waktu pelayanan diinformasikan dengan jelas oleh pihak perpustakaan kepada pengguna	5	4	3	2	1
2.	Menurut saya, petugas perpustakaan bersedia memberikan layanan dengan cepat dan tepat	5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, petugas perpustakaan bersedia membantu kesulitan pengguna dalam menelusur informasi	5	4	3	2	1
4.	Menurut saya, petugas perpustakaan bersedia menanggapi kebutuhan khusus pengguna	5	4	3	2	1
D	Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)					
1.	Menurut saya, petugas perpustakaan harus memiliki kemampuan (kompetensi) dibidangnya	5	4	3	2	1
2.	Menurut saya, perlu ada rasa aman sewaktu melakukan transaksi dengan Petugas	5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, Petugas bersikap	5	4	3	2	1

	sopan kepada para pengguna					
4.	Menurut saya, perpustakaan perlu memiliki alat bantu telusur (katalog, indek artikel) yang dapat digunakan sehingga mempercepat penelusuran	5	4	3	2	1
E	Indikator Empati (<i>Emphaty</i>)					
1.	Menurut saya, petugas mampu memberikan perhatian individual kepada para pengguna	5	4	3	2	1
2.	Menurut saya, jadwal pelayanan perpustakaan sesuai dengan kesibukan para pengguna	5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, petugas perpustakaan dapat memahami kebutuhan spesifik pengguna	5	4	3	2	1
4.	Menurut saya, petugas perpustakaan memberikan layanan tanpa membedakan status atau kedudukan pengguna	5	4	3	2	1

III. Pertanyaan Tentang Kinerja (Pengalaman Pengguna Perpustakaan)

No.	Pertanyaan	Pengalaman Anda				
		Sangat Baik	Baik	Sedang	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
A	Indikator Bukti fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Menurut saya, kenyamanan ruang perpustakaan sudah dijaga dg. baik	5	4	3	2	1
2.	Menurut saya, kebersihan di dalam ruang dan lingkungan luar perpustakaan sudah dijaga dg. baik	5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, petugas sudah berpenampilan/berpakaian dengan rapi dan sopan	5	4	3	2	1
4.	Menurut saya, perpustakaan sudah	5	4	3	2	1

	menerapkan teknologi yang diperlukan					
B	Indikator Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Menurut saya, perpustakaan sudah menyediakan koleksi yang beragam (variasi judul, jumlah, jenis (majalah, jurnal, koran, CD ROM, lain-lain))	5	4	3	2	1
2.	Menurut saya, perpustakaan sudah menyediakan kemudahan dan kecepatan dalam menelusur sumber informasi	5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, perpustakaan sudah melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	5	4	3	2	1
4.	Menurut saya, perpustakaan sudah melakukan sistem pencatatan pinjaman yang akurat dan bebas kesalahan	5	4	3	2	1
C	Indikator Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1.	Menurut saya, kepastian waktu pelayanan sudah diinformasikan dengan jelas oleh pihak perpustakaan kepada pengguna	5	4	3	2	1
2.	Menurut saya, petugas perpustakaan bersedia memberikan layanan dengan cepat dan tepat	5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, petugas perpustakaan bersedia membantu kesulitan pengguna dalam menelusur informasi	5	4	3	2	1
4.	Menurut saya, petugas perpustakaan bersedia menanggapi kebutuhan khusus pengguna	5	4	3	2	1

D	Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)					
1.	Menurut saya, petugas perpustakaan sudah memiliki kemampuan (kompetensi) dibidangnya	5	4	3	2	1
2.	Menurut saya, petugas perpustakaan sudah memberi rasa aman sewaktu melakukan transaksi	5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, petugas sudah bersikap sopan kepada para pengguna	5	4	3	2	1
4.	Menurut saya, perpustakaan sudah memiliki alat bantu telusur (katalog, indek artikel) yang dapat digunakan sehingga mempercepat penelusuran	5	4	3	2	1
E	Indikator Empati (<i>Emphaty</i>)					
1.	Menurut saya, petugas mampu memberikan perhatian individual kepada para pengguna	5	4	3	2	1
2.	Menurut saya, jadwal pelayanan perpustakaan sudah sesuai dengan kesibukan para pengguna	5	4	3	2	1
3.	Menurut saya, petugas perpustakaan dapat memahami kebutuhan spesifik pengguna	5	4	3	2	1
4.	Menurut saya, petugas perpustakaan sudah memberikan layanan tanpa membedakan status atau kedudukan pengguna	5	4	3	2	1

TERIMA KASIH

Karakteristik Responden

Rsp	Gnd	Usia	Fkt	Pdd	Jur	Rsp	Gnd	Usia	Fkt	Pdd	Jur	Rsp	Gnd	Usia	Fkt	Pdd	Jur	Rsp	Gnd	Usia	Fkt	Pdd	Jur
1	1	3	1	1	1	26	1	3	2	1	4	51	2	2	1	1	3	76	1	2	1	1	2
2	2	3	2	1	2	27	2	2	1	1	2	52	2	2	1	1	2	77	1	2	1	1	2
3	2	2	1	1	1	28	2	2	1	1	2	53	2	1	1	1	2	78	2	2	1	1	2
4	2	2	1	1	2	29	1	3	1	1	3	54	2	2	1	1	2	79	2	2	2	1	4
5	2	2	1	1	1	30	2	2	1	1	3	55	1	2	1	1	2	80	2	2	2	1	4
6	1	3	1	1	1	31	2	2	1	2	4	56	1	3	1	1	1	81	1	2	1	1	2
7	1	2	1	1	1	32	2	5	1	2	4	57	2	2	1	1	2	82	1	2	1	1	2
8	1	2	1	1	1	33	1	2	1	1	2	58	1	2	1	1	1	83	2	2	2	1	1
9	2	3	1	1	3	34	2	3	1	1	1	59	2	1	1	1	2	84	2	2	2	1	1
10	2	1	1	1	3	35	2	2	1	1	1	60	2	1	1	1	2	85	2	2	1	1	2
11	2	2	1	1	3	36	2	2	1	1	2	61	1	1	1	1	2	86	1	2	1	1	3
12	2	2	1	1	2	37	1	3	1	1	1	62	2	1	1	1	2	87	2	2	2	1	2
13	2	2	1	1	2	38	1	2	1	1	1	63	2	3	1	1	2	88	2	2	2	1	2
14	1	4	1	1	3	39	2	2	2	1	1	64	2	2	1	1	2	89	2	1	1	1	1
15	2	2	1	1	3	40	1	2	1	1	1	65	2	2	1	1	2	90	2	1	1	1	1
16	1	2	1	1	3	41	1	2	1	1	2	66	1	2	1	1	2	91	1	2	1	1	2
17	1	2	1	1	2	42	1	2	1	1	1	67	2	2	1	1	2	92	1	2	1	1	2
18	2	2	1	1	2	43	1	4	1	1	2	68	2	2	1	1	2	93	2	2	1	1	1
19	1	2	1	1	1	44	2	2	1	1	1	69	2	1	1	1	2	94	1	2	1	1	1
20	2	3	1	1	1	45	2	3	1	1	1	70	1	2	1	1	1	95	1	2	1	1	1
21	2	1	1	1	3	46	1	2	1	1	3	71	1	3	1	1	1	96	2	1	1	1	1
22	1	2	1	1	1	47	2	2	1	1	3	72	2	3	2	1	4	97	1	4	1	1	3
23	2	2	1	1	3	48	1	3	1	1	2	73	1	2	1	1	2	98	2	2	1	1	2
24	2	2	1	1	3	49	2	1	1	1	2	74	2	2	1	1	2						
25	2	2	1	1	2	50	2	2	1	1	2	75	2	2	1	1	2						

Keterangan:

- | | |
|--|---|
| <p>A. Gender (Gnd) : 1 = Laki-laki
2 = Wanita</p> <p>B. Usia : 1 = ≤ 19 tahun
2 = 20 - 22 tahun
3 = 23 - 25 tahun</p> <p>C. Asal Fakultas : 1 = Fakultas Ekonomi UII
2 = Non -Fakultas Ekonomi UII</p> | <p>D. Jenjang Pendidikan : 1 = Strata 1 (S1)
2 = <i>Magister Management (MM)</i></p> <p>E. Jurusan : 1 = Manajemen
2 = Akuntansi
3 = Ilmu Ekonomi
4 = Lain-lain</p> |
|--|---|

Tabel Frekuensi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	39	39,80%
Wanita	59	60,20%
Total	98	100,00%

Usia

Keterangan	Frekuensi	Persentase
< 19 tahun	12	12,24%
20-22 tahun	66	67,35%
23-25 tahun	15	15,31%
26-28 tahun	4	4,08%
> 29 tahun	1	1,02%
Total	98	100,00%

Asal Fakultas

Keterangan	Frekuensi	Persentase
FE UII	89	90,82%
Non FE UII	9	9,18%
Total	98	100,00%

Jenjang Studi

Keterangan	Frekuensi	Persentase
S1	96	97,96%
MM	2	2,04%
Total	98	100,00%

Jurusan

	Frekuensi	Persentase
Manajemen	33	33,67%
Akuntansi	45	45,92%
Ilmu Ekonomi	16	16,33%
Lain-lain	4	4,08%
Total	98	100,00%

SKOR PENILAIAN TINGKAT KINERJA

Rsp	Bukti Fisik (B)				Rsp	Kehandalan (K)				Rsp	Daya Tanggap (D)				Rsp	Jaminan (J)				Rsp	Empati (E)			
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
1	4	5	3	3	1	4	3	3	4	1	4	3	3	3	1	2	3	4	3	1	2	4	3	4
2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	2	3	5	4	5	3	2	3	5
6	5	5	5	5	6	3	3	3	3	6	3	4	3	3	6	3	3	4	4	6	3	3	2	3
7	5	5	4	4	7	4	4	4	4	7	4	4	3	3	7	4	4	5	4	7	3	4	4	5
8	3	4	4	4	8	3	3	4	4	8	4	4	4	4	8	3	4	4	4	8	3	4	3	3
9	4	4	4	3	9	3	4	4	5	9	5	5	4	5	9	4	4	4	4	9	3	3	4	4
10	5	4	4	3	10	3	4	4	4	10	3	4	4	4	10	3	4	4	4	10	3	3	3	4
11	3	4	4	5	11	5	5	4	4	11	4	5	4	4	11	4	4	4	4	11	2	1	5	5
12	5	5	5	5	12	5	5	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	5
13	5	5	4	5	13	5	5	5	5	13	4	5	5	4	13	4	4	5	5	13	4	5	3	5
14	5	5	4	4	14	4	4	4	4	14	5	4	4	3	14	4	4	4	4	14	3	4	3	4
15	4	4	4	3	15	3	4	4	3	15	4	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	4	4
16	5	5	4	5	16	5	5	3	5	16	4	5	4	4	16	5	5	5	5	16	3	4	4	5
17	4	4	4	3	17	5	4	4	4	17	3	4	4	3	17	4	4	4	4	17	4	4	4	4
18	5	5	5	3	18	3	3	3	3	18	4	4	4	3	18	3	4	4	4	18	4	2	3	5
19	5	5	5	4	19	4	5	5	4	19	5	5	5	5	19	4	5	5	4	19	5	5	5	5
20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4
21	4	3	3	3	21	4	3	4	4	21	4	4	4	3	21	4	4	4	3	21	3	4	4	3
22	4	4	4	4	22	3	4	3	4	22	4	4	2	2	22	3	4	4	4	22	4	4	4	4
23	4	4	4	4	23	4	4	4	4	23	4	3	3	3	23	3	3	3	3	23	3	3	3	3
24	4	4	4	3	24	2	4	3	3	24	4	3	3	3	24	3	4	3	4	24	3	3	3	5
25	4	5	4	3	25	3	4	5	4	25	5	4	4	4	25	3	4	4	5	25	3	4	3	5
26	5	4	5	5	26	5	4	5	4	26	4	4	4	5	26	5	5	4	3	26	5	4	5	4
27	5	5	4	5	27	5	4	5	4	27	5	4	5	4	27	4	4	5	5	27	4	4	4	4
28	4	4	4	4	28	3	2	3	2	28	1	1	5	4	28	4	4	4	4	28	3	4	3	4
29	5	5	5	5	29	5	5	5	5	29	5	5	5	5	29	5	5	3	3	29	3	2	2	1
30	4	4	4	3	30	3	4	4	4	30	4	5	5	3	30	4	4	3	3	30	3	4	4	3
31	4	4	4	4	31	4	4	4	4	31	4	4	4	4	31	4	3	4	3	31	3	3	3	3
32	3	3	3	3	32	4	3	3	4	32	3	4	4	4	32	4	4	4	3	32	3	4	4	4
33	4	3	4	4	33	4	4	4	4	33	4	3	4	4	33	4	4	4	4	33	4	4	4	4
34	4	5	4	4	34	4	4	5	4	34	4	4	4	3	34	4	4	4	4	34	4	4	3	5
35	4	4	4	4	35	3	4	4	4	35	4	4	4	3	35	4	4	4	4	35	3	4	3	4
36	5	5	5	5	36	5	5	4	4	36	3	3	3	3	36	4	4	4	3	36	3	3	3	3
37	5	4	4	3	37	4	4	4	3	37	4	4	4	3	37	4	4	5	5	37	4	4	4	5
38	3	4	4	3	38	3	3	4	3	38	4	4	4	3	38	4	4	4	4	38	3	4	3	4
39	5	4	2	3	39	4	4	2	4	39	4	5	5	5	39	1	1	1	1	39	1	5	1	1
40	3	4	3	3	40	4	3	3	3	40	4	3	3	3	40	3	3	4	3	40	3	3	3	3
41	4	4	3	3	41	3	3	3	3	41	3	3	3	3	41	3	3	3	3	41	3	3	3	3
42	4	4	4	3	42	3	4	3	3	42	4	4	3	4	42	3	4	4	3	42	4	4	4	4
43	4	4	4	3	43	3	3	4	3	43	4	3	4	3	43	4	4	4	4	43	3	4	4	4
44	4	4	3	3	44	3	3	3	3	44	3	4	4	3	44	3	3	4	3	44	3	3	3	4
45	4	4	4	4	45	4	4	4	3	45	4	4	4	4	45	4	4	4	4	45	4	4	4	4
46	5	5	4	3	46	3	3	4	4	46	4	4	4	4	46	4	4	5	4	46	4	4	4	4
47	5	5	4	3	47	3	3	4	4	47	4	4	4	4	47	4	4	5	4	47	4	4	4	4
48	4	4	4	4	48	4	4	3	4	48	3	4	4	4	48	4	4	4	4	48	4	4	4	4
49	4	4	4	4	49	4	4	4	4	49	4	4	4	4	49	4	4	4	4	49	4	4	4	4

50	4	3	3	3	50	3	3	3	4	50	3	3	3	3	50	3	3	3	4	50	2	3	3	4
51	4	4	4	3	51	3	3	3	3	51	4	4	4	4	51	3	3	4	4	51	3	3	3	3
52	4	4	4	4	52	4	3	3	3	52	4	3	3	3	52	3	4	3	4	52	2	3	2	4
53	5	5	4	4	53	3	3	4	4	53	3	3	4	4	53	4	4	4	4	53	3	3	3	4
54	3	3	3	2	54	3	3	3	3	54	5	5	5	5	54	3	3	3	2	54	2	2	3	3
55	3	3	3	2	55	3	3	3	3	55	5	5	5	5	55	3	3	3	2	55	2	2	3	3
56	4	4	3	3	56	2	3	3	2	56	3	3	3	3	56	3	3	3	2	56	2	3	2	3
57	4	4	3	3	57	2	2	2	3	57	2	3	2	2	57	3	3	3	2	57	2	2	2	3
58	4	4	4	4	58	4	4	4	4	58	4	4	4	4	58	4	4	5	4	58	3	4	3	5
59	4	4	5	3	59	4	4	3	5	59	4	3	4	3	59	3	4	5	3	59	4	3	3	5
60	5	5	5	4	60	4	5	5	5	60	5	5	5	5	60	5	5	5	5	60	5	5	5	5
61	3	4	4	2	61	2	3	2	3	61	1	2	3	2	61	5	3	3	3	61	3	1	2	4
62	4	4	3	2	62	2	3	3	3	62	3	3	3	3	62	4	4	3	3	62	2	3	3	4
63	4	4	4	4	63	3	3	3	4	63	4	4	3	3	63	3	4	4	4	63	3	4	3	4
64	4	4	4	4	64	4	4	4	4	64	4	4	4	4	64	4	4	4	4	64	4	4	4	4
65	3	3	3	3	65	3	4	4	3	65	3	2	3	3	65	4	3	3	3	65	4	4	3	4
66	4	4	4	4	66	2	4	4	4	66	4	2	2	2	66	3	4	4	4	66	2	4	2	4
67	4	4	4	4	67	2	2	4	4	67	4	4	4	2	67	4	4	4	4	67	2	2	2	5
68	3	3	3	3	68	3	4	4	4	68	3	4	4	3	68	3	4	4	4	68	3	3	3	4
69	4	4	4	3	69	3	3	4	4	69	4	3	3	3	69	3	4	4	3	69	3	3	3	4
70	4	4	4	4	70	3	4	4	4	70	4	4	3	3	70	3	3	3	3	70	3	3	4	4
71	4	4	4	4	71	4	4	4	4	71	4	4	4	4	71	4	4	4	4	71	4	4	4	4
72	5	4	5	4	72	5	4	4	3	72	3	4	3	3	72	4	5	4	5	72	4	5	4	5
73	3	4	3	4	73	3	3	3	3	73	3	4	4	3	73	3	3	3	3	73	3	3	3	3
74	5	5	4	4	74	4	4	4	4	74	4	4	4	4	74	4	4	5	5	74	4	4	5	4
75	4	4	4	4	75	4	3	4	4	75	4	4	4	4	75	4	3	4	4	75	4	4	4	4
76	3	3	3	3	76	3	3	3	3	76	3	3	3	4	76	3	3	3	3	76	3	3	3	3
77	4	4	3	3	77	4	4	3	3	77	2	2	1	2	77	2	3	3	3	77	2	1	2	4
78	4	4	4	4	78	3	4	5	5	78	5	4	4	3	78	3	4	5	4	78	3	3	4	4
79	4	4	4	3	79	3	3	3	3	79	3	3	3	3	79	4	4	4	3	79	3	3	3	3
80	5	5	5	4	80	5	4	4	4	80	4	3	3	3	80	2	3	3	4	80	3	4	3	3
81	4	4	3	4	81	4	4	4	4	81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81	3	4	3	4
82	4	4	4	3	82	3	3	4	5	82	3	4	3	4	82	4	4	4	3	82	3	3	4	5
83	4	5	4	3	83	4	3	4	4	83	4	3	2	2	83	3	3	3	2	83	3	4	3	4
84	4	4	4	4	84	3	3	3	3	84	3	3	4	3	84	3	3	3	3	84	3	4	3	3
85	3	3	3	3	85	3	3	3	3	85	3	3	3	3	85	3	3	3	3	85	3	3	3	3
86	1	3	3	2	86	3	3	5	2	86	4	3	3	3	86	2	3	3	3	86	2	4	3	3
87	4	4	3	4	87	3	4	4	4	87	4	4	4	4	87	4	4	5	4	87	4	4	4	4
88	4	4	4	5	88	3	4	4	4	88	3	4	4	4	88	3	4	4	4	88	4	4	4	4
89	4	4	4	3	89	3	2	4	3	89	3	3	3	2	89	2	3	4	3	89	2	4	3	3
90	4	4	4	3	90	2	2	4	3	90	3	3	2	2	90	2	3	4	3	90	2	4	3	3
91	3	3	3	3	91	3	3	3	3	91	3	3	3	3	91	3	3	3	3	91	3	3	3	3
92	5	5	4	4	92	3	4	4	4	92	4	5	5	5	92	4	4	5	4	92	4	3	4	4
93	3	4	4	3	93	3	3	4	4	93	4	4	5	5	93	3	4	4	4	93	3	3	4	4
94	4	4	4	3	94	3	3	3	4	94	3	3	3	3	94	4	4	3	3	94	3	3	3	3
95	4	4	4	2	95	3	2	3	3	95	4	4	4	4	95	3	3	3	4	95	3	3	3	4
96	4	4	5	2	96	2	2	3	3	96	4	4	3	3	96	3	3	4	2	96	3	3	3	3
97	3	3	3	3	97	3	4	3	3	97	3	3	3	3	97	3	3	3	4	97	3	3	3	3
98	4	4	4	4	98	3	3	3	4	98	3	4	4	4	98	3	3	4	3	98	4	3	4	4
Jml	395	402	380	347		339	349	361	362		364	365	360	343		341	362	378	352		312	339	328	377
Rt-2	4,03	4,10	3,88	3,54		3,46	3,56	3,68	3,69		3,71	3,72	3,67	3,50		3,48	3,69	3,86	3,59		3,18	3,46	3,35	3,85

SKOR PENILAIAN TINGKAT HARAPAN

Rsp	Bukti Fisik (B)				Rsp	Kehandalan (K)				Rsp	Daya Tanggap (D)				Rsp	Jaminan (J)				Rsp	Empati (E)			
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
1	5	5	4	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	4	4	5	1	5	4	4	5
2	5	5	3	5	2	5	5	4	4	2	4	5	5	5	2	4	4	4	5	2	3	3	4	4
3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	2	5
6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	4	5	3	6	3	4	3	4
7	4	5	4	5	7	5	4	4	4	7	4	4	5	4	7	4	3	5	5	7	3	4	3	5
8	5	5	4	5	8	5	5	5	5	8	4	4	5	4	8	5	4	4	5	8	3	4	3	3
9	5	5	3	3	9	4	4	4	4	9	4	4	3	3	9	3	4	4	5	9	3	3	4	4
10	5	4	4	4	10	5	4	4	4	10	4	4	5	4	10	4	4	5	5	10	3	3	2	4
11	5	5	5	5	11	5	5	4	5	11	4	4	4	4	11	4	4	4	5	11	2	1	4	5
12	5	5	5	5	12	5	5	5	5	12	5	5	5	5	12	4	4	5	4	12	4	4	4	4
13	5	5	4	5	13	5	5	5	5	13	4	5	5	4	13	4	4	5	5	13	4	5	3	5
14	5	5	4	5	14	5	5	4	5	14	5	5	5	5	14	4	5	5	5	14	3	2	3	5
15	4	4	4	5	15	4	5	4	4	15	4	5	5	4	15	4	4	4	4	15	3	3	4	5
16	5	5	4	5	16	5	4	4	5	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	16	2	4	3	5
17	5	5	5	5	17	5	5	5	5	17	5	5	5	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4
18	5	5	5	5	18	5	5	5	5	18	5	5	5	5	18	5	5	5	5	18	3	3	3	5
19	5	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	19	5	5	5	5	19	5	4	5	5
20	5	5	4	5	20	5	5	5	5	20	5	4	3	4	20	4	5	4	3	20	3	3	3	4
21	5	4	4	5	21	5	4	5	5	21	4	4	5	4	21	5	5	4	4	21	3	5	4	4
22	5	5	5	5	22	5	5	5	5	22	4	3	4	3	22	4	4	4	4	22	3	3	2	3
23	5	5	4	5	23	5	5	4	4	23	4	5	5	4	23	4	4	4	5	23	4	4	4	5
24	4	5	4	4	24	5	4	3	5	24	4	4	5	4	24	3	3	4	3	24	3	4	5	5
25	5	5	4	5	25	4	4	5	5	25	4	4	4	4	25	5	4	5	5	25	3	5	3	5
26	2	5	4	4	26	4	4	4	4	26	5	3	4	4	26	5	5	5	5	26	4	4	5	5
27	5	4	4	4	27	4	5	4	5	27	4	5	4	4	27	3	4	5	5	27	3	4	3	5
28	5	5	5	5	28	5	5	5	5	28	5	4	4	4	28	4	4	5	5	28	3	3	4	5
29	5	5	5	4	29	5	5	4	4	29	5	5	5	5	29	5	5	5	5	29	3	2	2	1
30	5	5	4	4	30	5	4	5	4	30	4	5	5	4	30	3	4	4	5	30	3	3	4	4
31	5	5	4	5	31	5	5	4	4	31	4	4	4	3	31	4	4	4	3	31	3	4	3	3
32	5	5	4	5	32	5	5	5	5	32	5	5	5	5	32	5	5	4	5	32	4	4	4	5
33	5	4	4	4	33	5	5	5	4	33	4	4	3	3	33	4	4	4	4	33	4	4	4	4
34	5	5	5	3	34	5	5	5	5	34	5	5	5	4	34	4	4	5	5	34	4	4	4	5
35	5	5	4	5	35	5	5	5	5	35	4	4	5	4	35	4	3	5	5	35	3	4	4	4
36	5	5	4	5	36	5	4	4	4	36	4	4	4	4	36	4	5	5	4	36	4	4	4	4
37	4	5	4	3	37	5	5	4	4	37	3	4	5	3	37	4	3	5	5	37	3	3	3	4
38	5	5	4	5	38	4	5	4	5	38	5	5	4	4	38	4	5	4	5	38	3	3	3	5
39	4	3	4	3	39	5	5	5	4	39	4	5	3	5	39	2	5	1	5	39	5	5	5	1
40	4	4	5	5	40	5	5	3	5	40	5	4	5	5	40	5	3	5	5	40	4	3	3	3
41	4	4	5	5	41	5	5	5	5	41	5	5	5	5	41	3	3	3	3	41	3	5	3	3
42	4	4	4	5	42	5	5	4	4	42	4	3	4	4	42	3	4	4	4	42	4	4	3	4
43	5	5	4	4	43	5	4	4	4	43	4	4	4	4	43	4	3	4	4	43	3	4	4	4
44	5	5	5	5	44	5	5	5	5	44	3	4	4	4	44	4	4	5	5	44	3	3	3	5
45	5	5	5	5	45	5	5	5	5	45	5	5	5	5	45	5	5	5	5	45	4	4	4	5
46	5	5	4	5	46	5	4	4	5	46	4	5	5	4	46	5	4	4	5	46	4	5	4	4
47	5	5	4	5	47	5	4	4	5	47	4	5	5	4	47	5	4	4	5	47	4	5	4	4
48	5	5	5	5	48	5	5	5	5	48	5	5	5	5	48	5	5	5	5	48	4	4	4	4
49	5	5	5	5	49	4	5	5	5	49	5	5	5	5	49	5	5	5	5	49	5	5	5	5

50	3	3	4	4	50	5	4	4	4	50	4	4	5	4	50	5	5	5	5	50	4	4	3	4
51	5	5	3	4	51	5	4	4	4	51	3	4	4	3	51	3	4	5	5	51	3	3	3	5
52	5	5	4	4	52	5	5	4	4	52	4	5	4	4	52	3	4	4	5	52	4	3	4	5
53	5	5	4	5	53	5	5	4	4	53	4	4	4	4	53	4	4	4	4	53	3	4	4	5
54	5	5	5	5	54	5	5	5	5	54	5	5	5	5	54	5	5	5	5	54	3	1	4	5
55	5	5	5	5	55	5	5	5	5	55	5	5	5	5	55	5	5	5	5	55	4	1	4	5
56	5	5	5	5	56	5	5	5	5	56	5	5	5	5	56	5	5	5	5	56	4	4	2	5
57	5	5	3	5	57	5	5	4	3	57	5	5	5	5	57	5	4	5	5	57	3	5	3	5
58	5	5	4	4	58	4	4	4	3	58	4	4	5	5	58	3	4	4	4	58	3	4	4	5
59	5	5	4	4	59	5	5	3	5	59	4	5	5	4	59	4	4	5	4	59	4	3	3	5
60	5	5	3	5	60	5	5	5	5	60	5	5	5	5	60	5	5	5	5	60	5	3	5	5
61	5	5	5	5	61	4	5	5	3	61	5	5	4	4	61	5	1	5	4	61	4	2	4	5
62	5	5	5	5	62	5	5	5	5	62	5	5	5	5	62	5	5	5	5	62	3	3	3	5
63	5	5	4	5	63	5	5	5	4	63	4	4	4	5	63	4	4	5	5	63	3	3	3	5
64	5	5	4	5	64	5	5	5	5	64	5	5	4	4	64	4	4	5	4	64	4	4	4	5
65	5	4	4	5	65	5	4	4	5	65	4	4	4	5	65	4	4	4	3	65	4	3	4	4
66	2	2	2	2	66	2	4	4	4	66	4	4	4	4	66	4	4	4	4	66	2	4	2	4
67	5	5	5	4	67	5	5	5	4	67	5	4	4	4	67	2	4	4	4	67	2	2	2	4
68	5	5	3	4	68	4	4	5	5	68	4	4	5	4	68	4	4	4	4	68	3	3	3	4
69	5	5	4	4	69	4	5	4	4	69	4	4	3	3	69	4	3	4	5	69	3	3	2	4
70	4	4	4	5	70	5	5	5	4	70	4	4	4	4	70	4	3	4	4	70	3	3	3	5
71	4	4	4	4	71	5	4	4	4	71	4	5	5	5	71	4	4	5	4	71	4	4	4	4
72	5	5	5	5	72	4	4	4	4	72	4	4	5	3	72	3	4	4	3	72	3	4	3	4
73	5	5	5	5	73	5	5	5	5	73	5	5	5	5	73	3	1	5	4	73	4	4	4	4
74	5	5	5	5	74	5	5	5	5	74	5	5	4	4	74	4	5	4	5	74	5	5	5	5
75	5	5	5	5	75	5	5	5	5	75	4	5	5	4	75	4	4	5	5	75	4	5	4	4
76	3	3	4	5	76	5	3	3	3	76	3	3	3	3	76	2	3	3	3	76	3	3	3	3
77	4	4	2	3	77	5	5	4	3	77	3	2	1	1	77	2	2	2	3	77	2	2	2	3
78	5	5	5	5	78	5	5	5	5	78	5	4	5	5	78	4	5	5	5	78	3	2	3	5
79	5	4	4	4	79	5	4	4	4	79	4	3	3	3	79	3	3	4	3	79	2	3	3	2
80	5	5	5	5	80	5	5	4	4	80	5	5	5	4	80	5	4	5	5	80	3	3	4	5
81	5	5	3	5	81	5	5	4	5	81	4	4	5	4	81	4	4	4	5	81	3	3	4	4
82	4	4	5	5	82	5	4	4	5	82	4	5	4	4	82	4	3	5	5	82	3	3	4	5
83	4	4	4	5	83	5	5	3	4	83	4	5	5	5	83	3	4	4	5	83	2	3	5	5
84	4	4	4	4	84	5	4	3	4	84	3	3	4	3	84	3	3	4	4	84	3	3	3	4
85	5	5	4	3	85	4	5	4	3	85	4	4	4	4	85	3	4	5	4	85	4	3	3	4
86	5	5	5	5	86	5	5	3	3	86	1	5	5	5	86	1	1	5	5	86	1	1	1	1
87	5	5	5	5	87	5	5	5	5	87	5	5	5	4	87	5	5	5	5	87	4	4	4	4
88	5	5	5	5	88	5	5	4	5	88	5	4	3	5	88	4	5	5	4	88	4	4	4	5
89	5	5	5	5	89	5	5	4	5	89	4	4	5	4	89	4	4	5	4	89	4	4	4	5
90	5	4	4	4	90	5	4	4	5	90	4	4	5	4	90	4	4	5	4	90	4	4	4	5
91	5	5	5	5	91	5	5	5	5	91	5	5	5	5	91	5	5	5	5	91	5	5	5	5
92	5	5	4	5	92	5	5	5	5	92	4	5	5	5	92	5	5	5	5	92	4	4	4	5
93	4	4	5	5	93	4	5	3	4	93	3	5	5	4	93	5	4	4	5	93	3	3	3	4
94	5	5	4	5	94	5	5	4	5	94	5	5	5	5	94	5	3	5	5	94	4	3	3	5
95	4	4	4	5	95	5	4	5	4	95	5	4	4	5	95	4	4	4	4	95	4	5	4	4
96	5	5	5	5	96	5	5	5	4	96	4	5	4	5	96	4	5	5	3	96	3	3	3	3
97	5	5	4	4	97	3	5	4	5	97	5	3	3	3	97	3	3	3	4	97	3	3	3	2
98	4	4	4	4	98	5	4	4	4	98	4	4	4	4	98	3	4	4	4	98	4	3	3	4
Jml	463	460	418	452		471	460	430	439		419	434	438	416		394	395	438	440		337	344	345	421
Rt-2	4,72	4,69	4,27	4,61		4,81	4,69	4,39	4,48		4,28	4,43	4,47	4,24		4,02	4,03	4,47	4,49		3,44	3,51	3,52	4,30

SKOR PENILAIAN TINGKAT KINERJA

Rsp	Bukti Fisik (B)				
	1	2	3	4	Jml
1	4	5	3	3	15
2	5	4	4	4	17
3	4	4	4	4	16
4	3	4	4	4	15
5	3	5	5	5	18
6	5	5	5	5	20
7	5	5	4	4	18
8	3	4	4	4	15
9	4	4	4	3	15
10	5	4	4	3	16
11	3	4	4	5	16
12	5	5	5	5	20
13	5	5	4	5	19
14	5	5	4	4	18
15	4	4	4	3	15
16	5	5	4	5	19
17	4	4	4	3	15
18	5	5	5	3	18
19	5	5	5	4	19
20	4	4	4	4	16
21	4	3	3	3	13
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	3	15
25	4	5	4	3	16
26	5	4	5	5	19
27	5	5	4	5	19
28	4	4	4	4	16
29	5	5	5	5	20
30	4	4	4	3	15

Rsp	Kehandalan (K)				
	1	2	3	4	Jml
1	4	3	3	4	14
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	4	3	5	16
6	3	3	3	3	12
7	4	4	4	4	16
8	3	3	4	4	14
9	3	4	4	5	16
10	3	4	4	4	15
11	5	5	4	4	18
12	5	5	4	4	18
13	5	5	5	5	20
14	4	4	4	4	16
15	3	4	4	3	14
16	5	5	3	5	18
17	5	4	4	4	17
18	3	3	3	3	12
19	4	5	5	4	18
20	4	4	4	4	16
21	4	3	4	4	15
22	3	4	3	4	14
23	4	4	4	4	16
24	2	4	3	3	12
25	3	4	5	4	16
26	5	4	5	4	18
27	5	4	5	4	18
28	3	2	3	2	10
29	5	5	5	5	20
30	3	4	4	4	15

Rsp	Daya Tanggap (C)				
	1	2	3	4	Jml
1	4	3	3	3	13
2	4	5	3	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	3	4	4	15
5	4	4	4	5	17
6	3	4	3	3	13
7	4	4	3	3	14
8	4	4	4	4	16
9	5	5	4	5	19
10	3	4	4	4	15
11	4	5	4	4	17
12	4	4	4	4	16
13	4	5	5	4	18
14	5	4	4	3	16
15	4	4	4	4	16
16	4	5	4	4	17
17	3	4	4	3	14
18	4	4	4	3	15
19	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	3	15
22	4	4	2	2	12
23	4	3	3	3	13
24	4	3	3	3	13
25	5	4	4	4	17
26	4	4	4	5	17
27	5	4	5	4	18
28	1	1	5	4	11
29	5	5	5	5	20
30	4	5	5	3	17

SKOR PENILAIAN TINGKAT KINERJA

Rsp	Jaminan (J)				
	1	2	3	4	Jml
1	2	3	4	3	12
2	3	4	4	4	15
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	2	3	5	4	14
6	3	3	4	4	14
7	4	4	5	4	17
8	3	4	4	4	15
9	4	4	4	4	16
10	3	4	4	4	15
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	5	5	18
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	3	15
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16
18	3	4	4	4	15
19	4	5	5	4	18
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	3	15
22	3	4	4	4	15
23	3	3	3	3	12
24	3	4	3	4	14
25	3	4	4	5	16
26	5	5	4	3	17
27	4	4	5	5	18
28	4	4	4	4	16
29	5	5	3	3	16
30	4	4	3	3	14

Rsp	Empati (E)				
	1	2	3	4	Jml
1	2	4	3	4	13
2	4	4	3	4	15
3	4	4	4	4	16
4	3	4	4	4	15
5	3	2	3	5	13
6	3	3	2	3	11
7	3	4	4	5	16
8	3	4	3	3	13
9	3	3	4	4	14
10	3	3	3	4	13
11	1	1	5	5	12
12	4	4	4	5	17
13	4	5	3	5	17
14	3	4	3	4	14
15	3	3	4	4	14
16	3	4	4	5	16
17	4	4	4	4	16
18	4	2	3	5	14
19	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	16
21	3	4	4	3	14
22	4	4	4	4	16
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	5	14
25	3	4	3	5	15
26	5	4	5	4	18
27	4	4	4	4	16
28	3	4	3	4	14
29	3	2	2	1	8
30	3	4	4	3	14

SKOR PENILAIAN TINGKAT HARAPAN

Rsp	Bukti Fisik (B)				
	1	2	3	4	Jml
1	5	5	4	5	19
2	5	5	3	5	18
3	5	5	5	5	20
4	5	5	4	4	18
5	5	4	4	5	18
6	5	5	5	5	20
7	4	5	4	5	18
8	5	5	4	5	19
9	5	5	3	3	16
10	5	4	4	4	17
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20
13	5	5	4	5	19
14	5	5	4	5	19
15	4	4	4	5	17
16	5	5	4	5	19
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	20
20	5	5	4	5	19
21	5	4	4	5	18
22	5	5	5	5	20
23	5	5	4	5	19
24	4	5	4	4	17
25	5	5	4	5	19
26	2	5	4	4	15
27	5	4	4	4	17
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	4	19
30	5	5	4	4	18

Rsp	Kehandalan (K)				
	1	2	3	4	Jml
1	5	5	5	5	20
2	5	5	4	4	18
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	5	4	4	4	17
6	5	5	5	5	20
7	5	4	4	4	17
8	5	5	5	5	20
9	4	4	4	4	16
10	5	4	4	4	17
11	5	5	4	5	19
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	5	5	4	5	19
15	4	5	4	4	17
16	5	4	4	5	18
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	4	19
20	5	5	5	5	20
21	5	4	5	5	19
22	5	5	5	5	20
23	5	5	4	4	18
24	5	4	5	5	19
25	4	4	5	5	18
26	4	4	4	4	16
27	4	5	4	5	18
28	5	5	5	5	20
29	5	5	4	4	18
30	5	4	5	4	18

Rsp	Daya Tanggap (C)				
	1	2	3	4	Jml
1	5	5	5	5	20
2	4	5	5	5	19
3	4	5	5	5	19
4	4	5	5	5	19
5	3	5	5	5	18
6	5	5	5	5	20
7	4	4	5	4	17
8	4	4	5	4	17
9	4	4	3	3	14
10	4	4	5	4	17
11	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	20
13	4	5	5	4	18
14	5	5	5	5	20
15	4	5	5	4	18
16	4	4	4	4	16
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	20
20	5	4	3	4	16
21	4	4	5	4	17
22	4	3	4	3	14
23	4	5	5	4	18
24	4	4	5	4	17
25	4	4	4	4	16
26	5	3	4	4	16
27	4	5	4	4	17
28	5	4	4	4	17
29	5	5	5	5	20
30	4	5	5	4	18

SKOR PENILAIAN TINGKAT HARAPAN

Rsp	Jaminan (J)				
	1	2	3	4	Jml
1	5	4	4	5	18
2	4	4	4	5	17
3	4	4	5	5	18
4	4	5	5	5	19
5	3	4	5	4	16
6	5	4	5	3	17
7	4	3	5	5	17
8	5	4	4	5	18
9	3	4	4	5	16
10	4	4	5	5	18
11	4	4	4	5	17
12	4	4	5	4	17
13	4	4	5	5	18
14	4	5	5	5	19
15	4	4	4	4	16
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	5	17
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	20
20	4	5	4	3	16
21	5	5	4	4	18
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	5	17
24	3	3	4	5	15
25	5	4	5	5	19
26	5	5	5	5	20
27	3	4	5	5	17
28	4	4	5	5	18
29	5	5	5	4	19
30	3	4	4	5	16

Rsp	Empati (E)				
	1	2	3	4	Jml
1	5	4	4	5	18
2	3	3	4	4	14
3	4	4	4	5	17
4	5	4	5	5	19
5	3	3	2	5	13
6	3	4	3	4	14
7	3	4	3	5	15
8	3	4	3	3	13
9	3	3	4	4	14
10	3	3	2	4	12
11	2	1	4	5	12
12	4	4	4	4	16
13	4	5	3	5	17
14	3	2	3	5	13
15	3	3	4	5	15
16	2	4	3	5	14
17	4	4	4	4	16
18	3	3	3	5	14
19	5	4	5	5	19
20	3	3	3	4	13
21	3	5	4	4	16
22	3	3	2	3	11
23	4	4	4	5	17
24	3	4	5	5	17
25	3	5	3	5	16
26	4	4	5	5	18
27	3	4	3	5	15
28	3	3	4	5	15
29	3	2	2	1	8
30	3	3	4	4	14

Validitas Variabel Bukti Fisik Kinerja

Correlations

Correlations

		Jumlah
Bukti_Fisik_Kinerja_1	Pearson Correlation	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Bukti_Fisik_Kinerja_2	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Bukti_Fisik_Kinerja_3	Pearson Correlation	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Bukti_Fisik_Kinerja_4	Pearson Correlation	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliabilitas Variabel Bukti Fisik Kinerja

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Bukti_Fisik_Kinerja_1	4.30	.702	30
Bukti_Fisik_Kinerja_2	4.40	.563	30
Bukti_Fisik_Kinerja_3	4.17	.531	30
Bukti_Fisik_Kinerja_4	3.97	.809	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.83	3.661	1.913	4

Validitas Variabel Keandalan Kinerja

Correlations

Correlations

		Jumlah
Keandalan_Kinerja_1	Pearson Correlation	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Keandalan_Kinerja_2	Pearson Correlation	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Keandalan_Kinerja_3	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Keandalan_Kinerja_4	Pearson Correlation	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliabilitas Variabel Kehandalan Kinerja

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kehandalan_Kinerja_1	3.87	.860	30
Kehandalan_Kinerja_2	3.97	.718	30
Kehandalan_Kinerja_3	3.93	.691	30
Kehandalan_Kinerja_4	3.97	.669	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.73	5.444	2.333	4

Validitas Variabel Daya Tanggap Kinerja

Correlations

Correlations		Jumlah
Daya_Tanggap_ Kinerja_1	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Daya_Tanggap_ Kinerja_2	Pearson Correlation	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Daya_Tanggap_ Kinerja_3	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Daya_Tanggap_ Kinerja_4	Pearson Correlation	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliabilitas Variabel Daya Tanggap Kinerja

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Daya_Tanggap_Kinerja_1	4.00	.788	30
Daya_Tanggap_Kinerja_2	4.03	.850	30
Daya_Tanggap_Kinerja_3	3.93	.740	30
Daya_Tanggap_Kinerja_4	3.77	.774	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.73	4.892	2.212	4

Validitas Variabel Jaminan Kinerja

Correlations

Correlations

		Jumlah
Jaminan_Kinerja_1	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jaminan_Kinerja_2	Pearson Correlation	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jaminan_Kinerja_3	Pearson Correlation	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jaminan_Kinerja_4	Pearson Correlation	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliabilitas Variabel Jaminan Kinerja

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.588	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Jaminan_Kinerja_1	3.67	.758	30
Jaminan_Kinerja_2	4.00	.525	30
Jaminan_Kinerja_3	4.07	.583	30
Jaminan_Kinerja_4	3.90	.607	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.63	2.792	1.671	4

Validitas Variabel Empati Kinerja

Correlations

Correlations

		Jumlah
Empati_Kinerja_1	Pearson Correlation	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Empati_Kinerja_2	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Empati_Kinerja_3	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Empati_Kinerja_4	Pearson Correlation	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliabilitas Variabel Empati Kinerja

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.591	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Empati_Kinerja_1	3.33	.802	30
Empati_Kinerja_2	3.57	.898	30
Empati_Kinerja_3	3.57	.774	30
Empati_Kinerja_4	4.07	.907	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.53	5.154	2.270	4

Validitas Variabel Bukti Fisik Harapan

Correlations

Correlations

		Jumlah
Bukti_Fisik_Harapan_1	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Bukti_Fisik_Harapan_2	Pearson Correlation	.411*
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	30
Bukti_Fisik_Harapan_3	Pearson Correlation	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Bukti_Fisik_Harapan_4	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

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

Reliabilitas Variabel Bukti Fisik Harapan

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.470	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Bukti_Fisik_Harapan_1	4.80	.610	30
Bukti_Fisik_Harapan_2	4.83	.379	30
Bukti_Fisik_Harapan_3	4.27	.583	30
Bukti_Fisik_Harapan_4	4.70	.535	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.60	1.766	1.329	4

Validitas Variabel Kehandalan Harapan

Correlations

Correlations

		Jumlah
Kehandalan_Harapan_1	Pearson Correlation	.587**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Kehandalan_Harapan_2	Pearson Correlation	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kehandalan_Harapan_3	Pearson Correlation	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kehandalan_Harapan_4	Pearson Correlation	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliabilitas Variabel Kehandalan Harapan

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kehandalan_Harapan_1	4.83	.379	30
Kehandalan_Harapan_2	4.67	.479	30
Kehandalan_Harapan_3	4.57	.504	30
Kehandalan_Harapan_4	4.63	.490	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.70	1.734	1.317	4

Validitas Variabel Daya Tanggap Harapan

Correlations

Correlations		Jumlah
Daya_Tanggap_ Harapan_1	Pearson Correlation	.458*
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	30
Daya_Tanggap_ Harapan_2	Pearson Correlation	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Daya_Tanggap_ Harapan_3	Pearson Correlation	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Daya_Tanggap_ Harapan_4	Pearson Correlation	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

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

Reliabilitas Variabel Daya Tanggap Harapan

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Daya_Tanggap_Harapan_1	4.33	.547	30
Daya_Tanggap_Harapan_2	4.50	.630	30
Daya_Tanggap_Harapan_3	4.63	.615	30
Daya_Tanggap_Harapan_4	4.33	.606	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.80	3.200	1.789	4

Validitas Variabel Jaminan Harapan

Correlations

Correlations

		Jumlah
Jaminan_Harapan_1	Pearson Correlation	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jaminan_Harapan_2	Pearson Correlation	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jaminan_Harapan_3	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jaminan_Harapan_4	Pearson Correlation	.338
	Sig. (2-tailed)	.068
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliabilitas Variabel Jaminan Harapan

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.591	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Jaminan_Harapan_1	4.17	.699	30
Jaminan_Harapan_2	4.23	.568	30
Jaminan_Harapan_3	4.57	.504	30

Validitas Variabel Empati Harapan

Correlations

Correlations		Jumlah
Empati_Harapan_1	Pearson Correlation	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Empati_Harapan_2	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Empati_Harapan_3	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Empati_Harapan_4	Pearson Correlation	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	30

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

Reliabilitas Variabel Empati Harapan

Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.668	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Empati_Harapan_1	3.33	.758	30
Empati_Harapan_2	3.53	.900	30
Empati_Harapan_3	3.53	.900	30
Empati_Harapan_4	4.43	.898	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.83	6.006	2.451	4

ANGKA KRITIS NILAI r PRODUCT MOMENT (DUA SISI)

Derajat Kebebasan (df)	5%	1%	Derajat Kebebasan (df)	5%	1%
1	0,997	1,000	24	0,388	0,495
2	0,950	0,990	25	0,381	0,485
3	0,878	0,959	26	0,374	0,478
4	0,811	0,917	27	0,367	0,463
5	0,754	0,874	28	0,361	0,463
6	0,707	0,834	29	0,355	0,456
7	0,666	0,798	30	0,349	0,449
8	0,632	0,765	35	0,325	0,418
9	0,602	0,735	40	0,304	0,393
10	0,576	0,708	45	0,288	0,372
11	0,553	0,684	50	0,273	0,354
12	0,532	0,661	60	0,250	0,325
13	0,514	0,623	70	0,232	0,302
14	0,497	0,623	80	0,217	0,283
15	0,482	0,606	90	0,205	0,267
16	0,468	0,590	100	0,195	0,254
17	0,456	0,575	125	0,174	0,228
18	0,444	0,561	150	0,159	0,208
19	0,433	0,549	200	0,138	0,181
20	0,423	0,537	300	0,113	0,148
21	0,413	0,526	400	0,098	0,128
22	0,404	0,515	500	0,088	0,115
23	0,396	0,505	1000	0,062	0,081

Sumber: Fisher dan Yates, "Statistical tables for biological agricultural and medical research", dikutip dari R.P. Kolstoe, Introduction to Statistic for the Behavioral Sciences, dalam Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989, hlm. 146.

Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Tabel 1
Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan/Keinginan	Rata-rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
A-1	4,72	4,03	85,31%
A-2	4,69	4,10	87,39%
A-3	4,27	3,88	90,91%
A-4	4,61	3,54	76,77%
		Total Rata-rata	85,00%

Tabel 2
Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan/Keinginan	Rata-rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
B-1	4,81	3,46	71,97%
B-2	4,69	3,56	75,87%
B-3	4,39	3,68	83,95%
B-4	4,48	3,69	82,46%
		Total Rata-rata	78,39%

Tabel 3
Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan/Keinginan	Rata-rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
C-1	4,28	3,71	86,87%
C-2	4,43	3,72	84,10%
C-3	4,47	3,67	82,19%
C-4	4,24	3,50	82,45%
		Total Rata-rata	83,89%

Tabel 4
Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan/Keinginan	Rata-rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
D-1	4,02	3,48	86,55%
D-2	4,03	3,69	91,65%
D-3	4,47	3,86	86,30%
D-4	4,49	3,59	80,00%
		Total Rata-rata	85,96%

Tabel 5
Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Empati (*Emphaty*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan/Keinginan	Rata-rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
E-1	3,44	3,18	92,58%
E-2	3,51	3,46	98,55%
E-3	3,52	3,35	95,07%
E-4	4,30	3,85	89,55%
		Total Rata-rata	93,71%

Tabel 6
Tingkat Kesesuaian Masing-masing Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi Kualitas Layanan	Rata-rata Harapan/Keinginan	Rata-Rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
Bukti Fisik	4,57	3,89	85,00%
Kehandalan	4,59	3,60	78,39%
Daya Tanggap	4,35	3,65	83,89%
Jaminan	4,25	3,66	85,96%
Empati	3,69	3,46	93,71%
Total	4,29	3,65	85,05%



DEPARTEMEN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS ADAB

Jl. Marsda Adisucipto 55281 Yogyakarta Telp./Fax. (0274)

Nomor : UIN/IPI/PP.00.9/ 63-K /2007

Lamp.: 1 (satu) berkas

Perihal : Penetapan Pembimbing

Kepada

Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si.

Dosen Fakultas Adab

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta.

Assalamu'alaikum wr.wb.

Berdasarkan Judul Skripsi yang diajukan oleh Saudara :

Nama : **Suwardi**

NIM : 07140096

Fakultas : Adab

Jurusan : IPI

Semester : I/IPI/K

Judul :

Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Pelayanan di Perpustakaan FE UII Yogyakarta

Ketua Jurusan menetapkan Saudara menjadi Pembimbing untuk penulisan skripsi yang dimaksud.

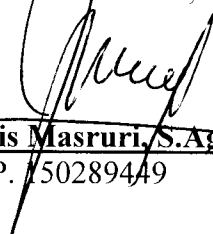
Jika saudara berkeberatan, harap memberitahukan kepada Jurusan dalam waktu 3 hari terhitung sejak tanggal surat ini.

Demikian agar menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 7 Januari 2008

a.n. Dekan,
Ketua Jurusan IPI,


Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si
NIP. 150289449

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Adab;
2. Penasehat Akademik;
3. Mahasiswa ybs.



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 513949

Nomor : IN/I/DA/PP.01.1/439 /2009
Lamp. : -
Perihal : **Surat Izin Studi Lapangan**

Yogyakarta, 16 Maret 2009

Kepada

Yth. Drs. H. Asma'i Ishak, M.Bus., Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi UII

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa:

Nama : Suwardi
NIM : 07140096-K
Sem./Jurusan : IV/IPI/A

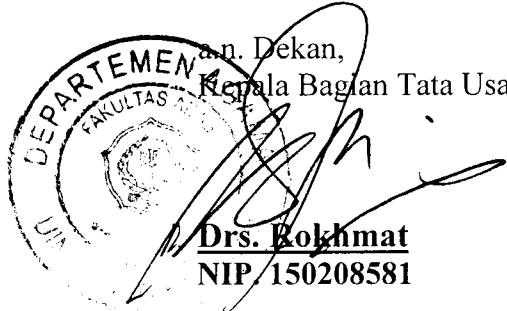
bermaksud untuk melakukan survey/studi lapangan untuk memperoleh data-data guna menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul:

MEMBANGUN KEPUASAN PENGGUNA MELALUI KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UII YOGYAKARTA.

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima dan membantu mahasiswa tersebut dalam usaha mengumpulkan data-data yang diperlukan.

Atas kesediaan dan bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

an. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha,

Drs. Rokhmat
NIP. 150208581

Tembusan :



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

No : 198/DEK/70/DAU/III/2009
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

27 Maret 2009

Kepada Yth.
Dekan Fakultas ADAB
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta.

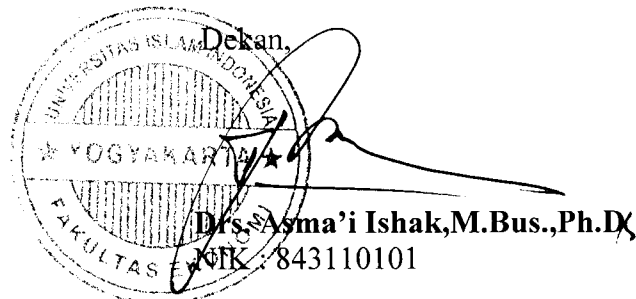
Assalamu'alaikum wr.wb

Memperhatikan surat Saudara tertanggal 16 Maret 2009 nomor: IN/I/DA/PP.01.1/439/2009 perihal seperti pada pokok surat, pada prinsipnya kami tidak keberatan untuk **menerima permohonan ijin penelitian** untuk mahasiswa atas nama :

Nama : Suwardi
NIM : 07140096-K
Judul Tesis : "Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta"
Lama mencari data : 2 (dua) bulan
Keterangan : Data yang diperoleh semata-mata hanya untuk keperluan tulisan ilmiah

Kami harap mahasiswa tersebut dapat menyesuaikan dan mematuhi peraturan yang ada di lingkungan Fakultas Ekonomi UII, dan sebelum mulai pelaksanaan terlebih dahulu menemui Direktur Administrasi Akademik FE UII (Dra. Suhartini,M.Si)
Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih .

Wassalamu'alaikum wr. wb

Dekan,

Drs. Asma'i Ishak, M.Bus., Ph.D.
NIK : 843110101

Tembusan:

➤ Suwardi



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 393/DEK/10/DAU/VI/2009

Bismillahirrohmanirrohim

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Nomor: 198/DEK/70/DAU/VI/2009 Perihal permohonan bahan – bahan keterangan untuk skripsi atas nama mahasiswa berikut ini, maka pimpinan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Suwardi
Nomor Mahasiswa : 07140096-K

Benar – benar telah melakukan penelitian di Kampus/ Kantor Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, sejak bulan Juni hingga Juli 2007 untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul : “Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta”

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada yang berkepentingan harap maklum.

Yogyakarta, 26 Juni 2009

Dekan,



Drs. Asma'i Ishak, M.Bus, Ph.D
NIK :84 311 0101



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp/ Fax.. (0274) 552883, 513949

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nama mahasiswa : Nurani
NIM : 07140096
Pembimbing : Anis Masruri, S.Ag., SIP, M.Si.
Judul : Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Pelayanan di Perpustakaan FE UII Yogyakarta
Fakultas : Adab
Jurusan/Program Studi : IPI/K

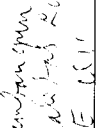
No.	Tanggal	Konsultasi ke :	Materi Bimbingan	Tanda tangan Pembimbing
1.	5 Maret '08	1	Pendahuluan, Landasan Teori dan Metodologi Penelitian	
2.	9 April '08	2	- " -	
3.	14 Mei '08	3	Acc. diseminarkan	
4.	2 Feb. '09	4	Seminar (Perbaikan Bab I, II & III)	
5.	6 Maret '09	5	Perbaikan Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian (di lanjutkan penelitian)	
6.	22 Mei '09	6	Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Simpulan	
7.	3 Jun '09	7	Penambahan Teori	
8.	24 Jun '09	8	Siap dimmagosahkan	

Yogyakarta, ... Maret ... 2009.....
Pembimbing


Anis Masruri, S.Ag., SIP, M.Si.
NIP. 150289449

KARTU BIMBINGAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Suwardi
 NIM : 07140096
 Pembimbing : Anis Masruri, S.Ag., SIP, M.Si.
 Judul : Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan Di Perpustakaan FE UII Yogyakarta
 Fakultas : Adab
 Jurusan/Program Studi : IPI/Klas Khusus

No.	Materi	Sebelum Diperbaiki	Setelah Diperbaiki	Tanda Tangan Pembimbing
1	Judul (27/12/09) 17/10/09	Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan Di Perpustakaan FE UII Yogyakarta Tingaranan Parfakha 2 buah - Candoran (kon / kepatan sub bab ke-10)	Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan Di Perpustakaan FE UII Yogyakarta - Tingaranan parfakha 3 buah - Candoran sub-bab menurut piramid khilafah (S.H. Rahayu)	 (Dyamin K.)

Yogyakarta, Juli - Agustus 2009
Pembimbing


 Anis Masruri, S.Ag., SIP, M.Si.
 NIP. 19710907 1998031003